A ACCESIBILIDADE EN GALICIA

Valedor do Pobo Galicia

VALEDOR DO POBO

Colaboraron:

ONCE COGAMI FADEMGA Plena inclusión Galicia faxpg

INDICE

1. Presentación da valedora do pobo 7
2. As persoas con diversidade funcional como prioridade no labor do Valedor do Pobo 9
3. Obxecto e metodoloxía do Informe 12
4. A discapacidade e os dereitos das persoas con discapacidade 14
5. A accesibilidade universal, o deseño para todos, as adaptacións razoables e os medios de apoio 16
6. A Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade 21
7. Outras normas internacionais 24
8. A transposición e o desenvolvemento da Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade no ordenamento español 26
9. A evolución do recoñecemento dos dereitos das persoas con discapacidade; a sensibilización e a loita contra os estereotipos 27
10. A evolución da accesibilidade e a súa perspectiva de futuro 29
11. A normativa española 35
12. A normativa galega 47
13. Competencias en materia de accesibilidade 51
14. As actuacións do Valedor do Pobo relativas á accesibilidade (queixas, recomendacións e informes) 52
14.1. A necesidade de planificación e de adaptacións progresivas 52
14.2. A necesidade de desenvolvemento regulamentario da Lei 10/2014, de accesibilidade, e de aprobación do plan de accesibilidade 55
14.3. A Comisión de Accesibilidade 58
14.4. A accesibilidade nos espazos públicos 59
14.5. A accesibilidade nas instalacións de uso público 61
14.6. A accesibilidade en edificios residenciais 66
14.7. As prazas de aparcamento reservado para persoas con mobilidade reducida 68
14.8. O transporte urbano 75
14.9. O transporte interurbano 78
14.10. Accesibilidade no ferrocarril 81
14.11. O servizo público de transporte adaptado 065 82
14.12. Axudas para adaptación de coches 85
14.13. A accesibilidade ao ocio, a cultura e o deporte 85

14.14. Accesibilidade na TVG 89
14.15. O dereito á utilización de apoios necesarios 93
14.16. A accesibilidade auditiva 94
15. Outros aspectos relevantes para a inclusión das persoas con diversidade funcional 95
15.1. A educación obrigatoria inclusiva 95
15.2. A educación universitaria das persoas con diversidade funcional 96
15.3. O acceso ao traballo no ámbito público e privado 97
15.4. A educación e a concienciación social a favor dos dereitos das persoas con discapacidade 101
15.5. A preservación da dignidade das persoas con diversidade funcional e a utilización de expresións ou terminoloxía adecuadas 102
15.6. A necesidade de reformas no ámbito civil 103
15.7. O dereito ao voto das persoas con discapacidade 106
15.8. As dificultades para a asimilación das persoas laboralmente incapacitadas coas persoas con discapacidade 108
15.9. A aplicación de medidas sancionadoras como garantía dos dereitos 113
15.10. Os amplos e reiterados atrasos nas valoracións de discapacidade 113
15.11. A necesidade de mellorar as valoracións de discapacidade e dependencia das persoas con discapacidade intelectual 117
15.12. A simplificación na acreditación da discapacidade 119
15.13. O/A Valedor/a da Persoa con Discapacidade 120
16. A atención da discapacidade a través do sistema de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia 121
16.1. Os problemas da atención da dependencia 122
16.2. A escaseza de asistentes persoais como recurso para a atención á autonomía das persoas 123
16.3. A dificultade para o tránsito da educación especial á atención á dependencia 123
16.4. A permanencia nos centros de atención 125
17. Resumo das aportacións das entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade 127
17.1. Aportacións xerais 127
17.2. Aportacións nas discapacidades física, visual, auditiva e cognitiva 128
17.2.1. Discapacidade física 128
17.2.2. Discapacidade visual 129
17.2.3. Discapacidade auditiva 130

17.2.4. Discapacidade cognitiva 131
18. Documento da Consellería de Política Social sobre política de accesibilidade 132
19.Conclusións e recomendacións do Informe 142
19.1. Conclusións 142
19.2. Recomendacións 147
ANEXOS 153
ANEXO I: Informe sobre a percepción do nivel de accesibilidade en Galicia dende a perspectiva das persoas con discapacidade 155
I.1. Presentación 157
I.2. Metodoloxía 159
I.3. Informe parcial sobre accesibilidade auditiva 163
I.4. Informe parcial sobre accesibilidade cognitiva 169
I.5. Informe parcial sobre accesibilidade física 174
I.6. Informe parcial sobre accesibilidade visual 181
ANEXO II: Comprobacións xerais sobre diferentes aspectos da accesibilidade en Galicia 197
ANEXO III: Informe de accesibilidade cognitiva 433
III.1. Introdución 435
III.2. Xustificación 435
III.3 Metodoloxía 436
III.4. Resultados da avaliación obtidos por localidade 439
III.5. Conclusións xerais 538
ANEXO IV: A accesibilidade das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva na comunidade autónoma galega 2017 547
IV.1. Informe a accesibilidade das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva 548
IV.2. Accesibilidade nos concellos de Galicia 584
IV.3. Informe sobre o cuestionario de accesibilidade na televisión de Galicia (TVG) para as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva (realizado pola FAXPG) 598
IV.4. Documento reivindicativo da CNSE e o seu movemento asociativo sobre accesibilidade dos servizos de emerxencias 620
IV.5. Cuestionario sobre as principais problemáticas actuais na accesibilidade na comunidade autonómica galega 623

1. Presentación da valedora do pobo

Tiveron que transcorrer moitos séculos de historia para que a igualdade fose considerada unha atribución indiscutible do ser humano. Hoxe en día a sociedade en xeral é consciente desta realidade, aínda que a súa efectividade práctica sexa discutida e discutible. Esta circunstancia fixo cambiar de sentido o péndulo do reloxo da humanidade, de maneira que, neste momento deféndese a igualdade sen concesións, descoñecendo con iso a existencia real da desigualdade. Porque á beira da igualdade entendida como dereito, como igualdade ante a lei, conviven múltiples desigualdades que toman carta de natureza nas persoas con discapacidade. Son aquelas persoas que manteñen a súa dignidade ontolóxica, debido a que esta é unha calidade espiritual intanxible que acompaña á súa condición humana, pero necesitan que a sociedade entenda e defenda que para que poidan ser iguais ao resto dos individuos deben ser tratados de forma inclusiva.

As leis españolas e internacionais foron sensibles e conscientes fronte a esta realidade que muda en necesidade lexislativa, establecendo numerosa normativa que posibilita a plena accesibilidade das persoas con distintos tipos de discapacidade. Con todo a dita normativa non atopou traslado real á práctica, a pesar de que xa transcorreron os prazos de desenvolvemento das correspondentes medidas que establecía a normativa aplicable convertendo por tanto os seus preceptos en normas directamente esixibles polos cidadáns.

Ese desaxuste debe ser corrixido. A Valedora do Pobo Galego nin pode nin quere permanecer impasible fronte a esta realidade que conculca os dereitos dos máis desprotexidos. Non pode facelo porque é de xustiza legal respectar os dereitos de todas as persoas presenten ou non discapacidade, pero ademais, non debe facelo porque é de xustiza material prestar especial atención ás persoas que non poden defenderse por si mesmas. Unha vez máis cobra sentido o lema que elixín no meu discurso de toma de posesión no que afirmaba que me gustaría dar voz aos quen non a teñen ou a teñen máis baixa.

Consciente desta situación e da necesidade de cambiala quixen dar voz ás principais entidades de defensa de dereitos das persoas con discapacidade para solicitar a súa axuda. Entendín que son estas persoas as que mellor poderían contarme as necesidades non cubertas que dificultan a súa vida cada día. Con tal motivo dirixinme á Fundación ONCE, a COGAMI, a FADEMGA-Plena Inclusión e á Federación de asociacións de xordos de Galicia a fin de coñecer de primeira man o que as persoas con discapacidade visual, física, auditiva ou cognitiva tiñan que dicir á sociedade. Quería prestarlles a miña voz para que unindome ás súas propias puidésemos entre todos facer de altofalante fronte a unha sociedade que non sempre atende as súas necesidades.

Todas as asociacións recibiron de bo grado a proposta á que se lle deu forma legal a través dun convenio de colaboración.

O traballo que vén a continuación recolle as conclusións dese estudo. A súa estrutura é sinxela. Presenta en primeiro lugar o marco legal, en segundo lugar a experiencia e traballo do Valedor do Pobo, seguido do estudo ofrecido por cada unha das asociacións. Debo advertir que a metodoloxía, con ser similar, non é idéntica en todos os casos. Este resultado foi buscado a propósito, potenciando o que cada un dos colectivos entendía como primordial. O mesmo sucede coa procedencia das enquisas ou o ámbito no que se desenvolveron. Non obstante estas peculiaridades, entendo que os resultados obtidos son claros e perfectamente extrapolables á sociedade galega no seu conxunto, e en todo caso constitúen un elemento imprescindible para a análise da accesibilidade universal en Galicia.

Agradezo moi sinceramente a todas as asociacións participantes o seu traballo serio e responsable que foi a base certa que nos permitiu elaborar este informe extraordinario.

Agradezo tamén a todos os integrantes da oficina do Valedor do Pobo o seu traballo serio e comprometido coa defensa dos dereitos dos galegos e galegas, e por fin agradezo a toda persoa que lea este informe a proactividade e sensibilidade que mostra ao interesarse polos múltiples problemas que expón a día de hoxe a plena accesibilidade en Galicia.

Estou segura de que xuntos podemos construír o país que necesitamos e que a xustiza esixe. Na miña condición de valedora do pobo de Galicia comprometo unha vez máis o meu traballo e esforzo permanente para facer da nosa terra un lugar máis solidario no que teñamos cabida todos, contando co traballo e o compromiso de todos os galegos e as galegas. Galicia así o necesita e así o esixe.

Santiago de Compostela, 7 de xuño de 2018

Milagros Otero Parga

Valedora do Pobo Galego

2. As persoas con diversidade funcional como prioridade no labor do Valedor do Pobo

A atención preferente ás persoas con diversidade funcional é unha obriga constitucional dos poderes públicos. Aínda que cunha terminoloxía que hoxe resulta claramente inadecuada, o art. 49 da Constitución Española preceptúa que aqueles realizarán unha política de prevención, tratamento, rehabilitación e integración dos diminuídos físicos, psíquicos e sensoriais, aos que prestarán a atención especializada que requiran, e ampararanos especialmente para que gocen dos dereitos que o Título I outorga a todos os cidadáns. Como consecuencia deste precepto constitucional os poderes públicos, entre eles a administración autonómica e as administracións locais de Galicia, están obrigados de protexer este dereito (art. 53 CE).

A Institución do Valedor do Pobo ten por fin a supervisión das administracións galegas e gran parte da súa actividade desenvólvese a prol da defensa e a garantía dos dereitos das persoas con discapacidade. Moitas das súas queixas e recomendacións refírense aos numerosos problemas que lles afectan. A eles dedicáronse extensos espazos dos 26 informes ordinarios que se elaboraron para o Parlamento de Galicia e mesmo algún de carácter especial, como o titulado *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia.* En todas as nosas intervencións procuramos a garantía dos dereitos e a mellora dos atrancos que confirmamos por medio das investigacións das queixas de parte ou de oficio.

O Valedor do Pobo, como o resto das institucións da súa mesma natureza, ten unha clara vocación de defensa dos dereitos das persoas con maior grado de vulnerabilidade. Esa vocación desenvólvese acotío. As XXVIII Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo dedicáronse á aplicación en España da Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade. Os froitos do intenso traballo dos talleres técnicos e da reunión plenaria foron fonte de inspiración de moitas das iniciativas ordinarias e dos informes sobre a materia, entre eles o presente.

> O Valedor do Pobo ten unha clara vocación de defensa dos dereitos das persoas con maior grado de vulnerabilidade

A discapacidade afecta dun xeito directo a un número considerable de persoas. Segundo datos da Organización Mundial da Saúde (Informe Mundial sobre a Discapacidade, 2011), máis de mil millóns de persoas atópanse afectadas por algunha

forma de discapacidade. Son o 15% da poboación mundial. E o número medra debido ao progresivo envellecemento da poboación. Pero o máis relevante para os efectos do labor desta institución é que se trata de poboación vulnerable, polo que require unha maior atención para que os seu dereitos resulten efectivos.

Apreciamos un indubidable progreso na efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade, en especial en cato á accesibilidade. Comprobámolo a través do coñecemento das moitas queixas sobre a materia e polas respostas a estas. Pero seguen sendo moitos os dereitos sen efectividade ou con carencias. Iso leva a reclamar das diferentes administracións o deseño e a realización de políticas máis activas e esixentes en materia de accesibilidade.

Como reflicten algúns dos documentos técnicos de referencia utilizados na elaboración deste Informe, a situación da accesibilidade mudou profundamente nos últimos tempos e a melloría resulta considerable polos esforzos dos poderes públicos e a iniciativa privada, as maiores posibilidade técnicas e a maior educación en dereitos e concienciación social. Pero a pesar destes innegables avances en accesibilidade, a impresión xeral das análises, e destacadamente deste Informe, é que o camiño por percorrer aínda é moi amplo e que as carencias son moitas, a pesar de que a normativa vixente prevé que a situación na actualidade debera atoparse nun punto de maior avance.

> A pesar dos avances en accesibilidade, o camiño por percorrer aínda é moi amplo e as carencias son moitas

Esta realidade subliñámola na práctica totalidade dos informes que diriximos ao Parlamento de Galicia, especialmente nos dos últimos anos. Porén, agora consideramos necesario facelo dun xeito máis específico e firme, en especial polo vencemento do prazo para as adaptacións legalmente previstas. O Real Decreto Lexislativo 1/2013, na súa disposición adicional terceira, propón unha serie de obxectivos e prazos, tendo como referencia a data da súa publicación, o 29 de novembro de 2013. As condiciones básicas de accesibilidade e non discriminación esíxense dependendo do seu ano de implantación e, como prazo máximo, o 4 de decembro de 2017.

O compromiso que supón o prazo límite de adaptacións supuxo un aumento das reclamacións para que non se convertera nunha mera expectativa. Esta data atópase xa sobrepasada, o que non impediu que moitos casos de falta de accesibilidade persistan, como comprobamos. Iso trae consigo que o nivel de frustración dos

afectados sexa considerable e as súas insistentes reclamacións resulten razoables en numerosas ocasións. Disto deixamos constancia neste Informe.

O prazo para as adaptacións venceu, pero a falta de accesibilidade persiste en moitos casos

A mellora progresiva da accesibilidade viuse afectada de forma moi intensa pola recente crise económica e polas limitacións orzamentarias, especialmente nas administracións de menor tamaño e recursos. Porén, nese escenario debe afirmarse a necesidade dunha política pública de apoio integral ás persoas con discapacidade como derivación básica do Estado Social e Democrático de Dereito (art. 1.1 CE) e do dereito do artigo 49 da Constitución Española. Do Texto Fundamental e do resto do ordenamento derívanse dereitos subxectivos das persoas con diversidade funcional, que precisan que as obrigas de accesibilidade se traduzan en realidades.

3. Obxecto e metodoloxía do Informe

Este Informe ten o obxectivo de servir como mostra ilustrativa da situación da accesibilidade en Galicia. Tamén pretendemos que del se derive unha reflexión global sobre as carencias que aínda padecen de forma inxusta as persoas con discapacidade. Son problemas actuais e por tanto pendentes de solución en todo ou en parte. Para iso consideramos que o mellor medio era trasladar o protagonismo da análise e exposición da situación aos propios afectados. Fixémolo por medio das ONG, fundacións, federacións, asociacións ou centros que teñen por fin defender os dereitos das persoas con discapacidade e atender as súas necesidades en colaboración cos poderes públicos. Con iso cremos contar cos elementos de xuízo máis cualificados.

Para trasladar ao Parlamento de Galicia (e a través del a toda a sociedade galega) a situación da accesibilidade na nosa comunidade, sobre todo as carencias apreciadas e a necesidade de seguir avanzando, demos a palabra ás persoas e organizacións implicadas. Achegaron a súa visión do estado actual das cousas e especialmente dos problemas que día a día atopan para a súa plena inclusión.

Esa é a razón pola que asinamos un convenio de colaboración coa Fundación ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión e a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia. O seu fin é que foran elas as que realizaran as comprobacións, conclusións e peticións do Informe. Estas entidades de apoio social agrupan e representan á gran maioría das persoas con diversidade funcional e ás súas familias ou coidadores en Galicia.

> A Fundación ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión e a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia realizaron as comprobacións do Informe e achegaron o seu criterio

Para completar o estudo das organizacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade mantivemos diferentes reunións e contactos periódicos con elas. No estudo e nas conversas complementarias deron conta do seu enfoque e aportaron explicacións detalladas sobre as dúbidas xurdidas; pero sobre todo expuxeron a súa situación como protagonistas dos problemas de accesibilidade.

As entidades que agrupan e serven de apoio social a estas persoas teñen e deben seguir tendo o protagonismo no tratamento dos seus problemas, do que é fiel reflexo a metodoloxía elixida para elaborar este Informe. Pero tamén pretendemos achegar

a experiencia e o labor de control da Institución do Valedor do Pobo en materia de accesibilidade e en xeral na defensa dos dereitos das persoas con discapacidade. Para iso daremos conta das nosas actuacións máis relevantes e do seu resultado.

Achegamos a experiencia do Valedor do Pobo en accesibilidade e na defensa dos dereitos das persoas con discapacidade

Axentes principais para a análise do pasado, do presente e do futuro da accesibilidade son as administracións e órganos competentes na materia, fundamentalmente a Xunta de Galicia. Por iso incorporamos o documento que solicitamos á Consellería de Política Social, no que achega a súa visión sobre o estado da accesibilidade en Galicia e os proxectos que ten para o futuro tanto no sector público como no ámbito privado.

É preciso resaltar que o ámbito que abrangue a accesibilidade universal é amplísimo. Por esa razón o Informe non se propón como obxectivo abarcar todos os problemas e/ou carencias, senón unicamente servir de mostra o suficientemente significativa como para poder chegar a conclusións realistas e baseadas en feitos contrastados.

Á vista de todo o exposto trataremos de sistematizar todas as achegas, as institucionais e as das organizacións de apoio social, de tal maneira que se formulen unhas conclusións e recomendacións que permitan o logro do obxectivo final do Informe, a definición o máis exacta posible do estado da cuestión e o establecemento de obxectivos para progresar no que sexa preciso, que aínda é moito.

4. A discapacidade e os dereitos das persoas con discapacidade

Como xa tivemos ocasión de mencionar noutras ocasións, a discapacidade non se caracteriza por limitacións persoais de orixe variada, cualificadas como "defectos", "deficiencias", "enfermidades" ou "padecementos", senón que moi ao contrario os seus trazos esenciais teñen a súa orixe na actitude da sociedade respecto das circunstancias particulares da persoa con diversidade funcional. Esa sociedade, con carácter xeral, non ten presente a diversidade das persoas e con iso crea barreiras aos afectados.

Da Constitución Española derívase unha clara obriga de prestar un trato de preferencia ás persoas con discapacidade, e como derivación desta obriga hoxe resulta moi abundante a normativa estatal e autonómica que desenvolve este dereito, á que se suma unha normativa internacional que tamén nos obriga, en especial a Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade, cuns novos paradigmas e estándares exixentes e axustados ao modelo de dereitos humanos de tratamento da diversidade.

A Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade trouxo consigo grandes novidades no tratamento deses dereitos. Rexeita o desfasado modelo asistencial ou médico e asume un novo paradigma ou modelo, o "social" ou "de dereitos humanos". Iso tradúcese, entre outras cousas, no dereito á accesibilidade universal, no exercicio da capacidade xurídica e no descarte do anterior "modelo de substitución" na toma de decisións, e no seu cambio cara a un novo modelo baseado no complemento ou a asistencia á persoa en razón das súas circunstancias persoais, o "modelo de apoio".

> A Convención sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade trouxo grandes novidades, en especial o modelo social ou de dereitos humanos

O modelo ou enfoque social supón en materia de accesibilidade que a persoa non deba adaptarse á contorna ordinaria, senón que a contorna deba axustarse á diversidade ata ser accesible para todas as persoas.

Nos últimos tempos asistimos a un formidable desenvolvemento legal e do aparato administrativo e social dedicado á atención da discapacidade. As leis antidiscriminación no tratamento da accesibilidade teñen como consecuencia a creación de dereitos subxectivos esixibles ante os tribunais de xustiza.

En moitos aspectos a situación das persoas con discapacidade progresou. Mellorouse no desenvolvemento legal dos dereitos, no enfoque social ou de dereitos humanos que se dá a calquera solución aos seus problemas, na concienciación xeral, na organización dos colectivos de afectados, no tratamento facultativo dos problemas que lles afectan, na dotación de medios, e noutros moitos aspectos. Tamén mellorou a accesibilidade, como xa sinalamos. Porén, neste aspecto as cousas por facer aínda son moitas, como queda patente neste Informe.

5. A accesibilidade universal, o deseño para todos, as adaptacións razoables e os medios de apoio

A accesibilidade é a posibilidade de que calquera persoa dispoña e poida utilizar as instalacións, os servizos e os produtos en igualdade de condicións. O contorno debe dispor das condicións para que o produto ou o servizo poida utilizarse en condicións adecuadas e iguais por todas as persoas, entre elas as que teñen algunha discapacidade.

> A accesibilidade é a posibilidade de que calquera persoa poida utilizar as instalacións, os servizos e os produtos en igualdade de condicións

Así pois, a accesibilidade universal vai mais aló da accesibilidade física, a que permite percorrer as rúas, usar os medios de transporte e a entrada e uso dos edificios. Comunmente centrámonos nesa accesibilidade, seguramente porque é a que conta con mais atención dos poderes públicos e na que temos logrado máis avances. Pero a accesibilidade refírese a todas as circunstancias; xunto coa mobilidade (a forma habitual de interpretar a accesibilidade), resultan igualmente precisas a accesibilidade na comunicación e na comprensión. A accesibilidade sensorial afecta ás persoas con discapacidade visual ou auditiva e é a que presenta maiores carencias.

A atención á mobilidade reducida atraeu o foco de atención en materia de accesibilidade, o que fixo que neste campo se produciran avances significativos en concienciación e adaptacións. É ilustrativo que se recoñecera como símbolo da accesibilidade unha cadeira de rodas. Pero esa concepción reducionista non resulta adecuada. As necesidades de recoñecemento e efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade e de accesibilidade afectan de igual forma ás persoas con discapacidade sensorial, intelectual ou psíquica, e mesmo a persoas con mobilidade, comunicación ou comprensión reducidas de forma temporal. Por tanto, a accesibilidade debe ser universal e o seu obxectivo final é a implantación dun deseño para todos.

A visión reducionista da accesibilidade ten consecuencias negativas na situación actual dos dereitos das persoas con discapacidade sensorial, que se atopa menos desenvolvida ou con maiores carencias, en especial no relativo á concienciación xeral da súa necesidade. Das súas carencias somos todos responsables, de forma especial as administracións públicas, que neste terreo temos que recoñecer a nosa culpa. Esa foi unha das razóns pola que quixemos contar coa

colaboración de todas as entidades de promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, especialmente coa das asociacións de persoas con discapacidade visual, auditiva e intelectual.

A realidade que tratamos recoñécese polo lexislador galego cando no preámbulo da Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade, sinala que a calidade de vida das persoas con mobilidade reducida foi un dos obxectivos fundamentais da actuación pública pola que foi aprobada a Lei 8/1997, do 20 de agosto, de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia. Establecéronse as bases para a supresión de barreiras. A normativa comportou un importante avance en Galicia, pero "despois dos anos que transcorreron desde a súa promulgación é necesario seguir avanzando para conseguir unha sociedade inclusiva e accesible que garanta a autonomía das persoas, que evite a discriminación e que favoreza a igualdade de oportunidades para todos os cidadáns, especialmente aquelas persoas que teñan unha discapacidade física, sensorial ou intelectual, as persoas maiores ou as que teñan calquera outra forma de diversidade que comporte unha dependencia funcional".

A ampliación dos obxectivos de accesibilidade concrétase na Lei 10/2014 ao prever que estean sometidas ás súas previsións "todas as actuacións levadas a cabo na Comunidade Autónoma de Galicia por entidades públicas ou privadas, así como polas persoas individuais, en materia de: a) Espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificación. b) Transportes. c) Telecomunicacións e sociedade da información. d) Bens e servizos á disposición do público e relacións coas administracións públicas.

A mobilidade, a comunicación e a comprensión están afectadas por barreiras. Iso sucede a pesar de que o texto refundido da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, artigo 22.1, establece que "as persoas con discapacidade teñen dereito a vivir de forma independente e a participar plenamente en todos os aspectos da vida", e que para iso "os poderes públicos adoptarán as medidas pertinentes para asegurar a accesibilidade universal, en igualdade de condicións coas demais persoas, nos contornos, procesos, bens, produtos e servizos, o transporte, a información e as comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, así como os medios de comunicación social e noutros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais".

A accesibilidade pretende en primeiro termo o acceso a un contorno (edificio, medio de transporte, medio de comunicación…), pero despois require que todas as persoas

usen del nas mesmas circunstancias, en especial as persoas con discapacidade. De nada serve o acceso físico a calquera lugar se despois se impide o uso ordinario do servizo. E o uso debe ser autónomo ou independente.

A accesibilidade universal require que o obxectivo final, o uso do servizo sen discriminación, se posibilite mediante una cadea de accesibilidades físicas e sensoriais. Debe facerse accesible o desprazamento, dende o principio ao final. Iso inclúe a accesibilidade da vivenda e a súa comunicación co espazo público, da conexión co transporte, do destino final e dos servizos que se presten nel. A "cadea de accesibilidade" debe trasladarse á poboación de xeito fácil e comprensible.

Como sinalamos, a accesibilidade para as persoas con mobilidade reducida é un dereito; pero a mobilidade reducida non afecta só ás persoas con discapacidade, senón tamén a moitos maiores ou ás persoas que temporalmente se atopan coas súas capacidades afectadas por enfermidade ou outras circunstancias, como determinadas lesións, etc. A atención temperá da mobilidade reducida temporal é un aspecto de gran relevancia para moitas persoas, en especial para os enfermos graves.

Os problemas para as persoas con mobilidade reducida son fundamentalmente de tipo físico e de moi variada orde (escaleiras, pendentes pronunciadas, pasos estreitos, xiros, abrir e pechar portas, manobras coas dúas mans …). Pero tamén son comúns as barreiras relacionadas con circunstancias sensoriais, como a identificación de botóns, rótulos ou avisos, advertir perigos ou obstáculos, e sinais acústicos ou luminosos, etc.

A accesibilidade universal leva consigo a adaptación global da contorna á diversidade, de tal forma que se garanta a igualdade das persoas e o pleno respecto dos seus dereitos. Nos últimos tempos a accesibilidade universal vincúlase ao concepto do "deseño para todos". Neste senso a accesibilidade concirne a toda a poboación (persoas con discapacidade, anciáns, nenos, persoas que levan un neno ...); por iso, "toda persoa foi, é ou será nalgunha data una persoa con discapacidade" (Dessertine).

A accesibilidade universal e o deseño para todos son un dereito

A restrición en determinadas capacidades pode afectar a calquera persoa de forma permanente ou temporal, e intermitente ou continuamente. As maiores dificultades afectan ás persoas con discapacidade, aos maiores e aos enfermos; pero

todos e cada un de nós, mesmo temporalmente, podemos atoparnos coas barreiras que aínda existen. Por tanto, a accesibilidade universal non se refire ao dereito de persoas ou grupos en particular, senón que afecta a todos.

Legalmente a accesibilidade universal defínese como a condición que deben cumprir os contornos, procesos, bens, produtos e servizos, así como os obxectos ou instrumentos, ferramentas e dispositivos, para seren comprensibles, utilizables e practicables por todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e do xeito máis autónomo e natural posible. Este principio presupón a estratexia de deseño por todas as persoas e enténdese sen prexuízo dos axustes razoables que deban adoptarse (artigo 2.1 da Lei galega 10/2014).

Pola súa banda, o deseño para todas as persoas é a actividade pola que se conciben ou proxectan, desde a orixe, e sempre que sexa posible, contornos, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, dispositivos ou ferramentas, de tal xeito que poidan ser utilizados por todas as persoas, na maior extensión posible, sen necesidade de adaptación nin de deseño especializado (artigo 2.2 da Lei galega 10/2014).

O concepto de barreiras engloba os "impedimentos, atrancos ou obstáculos que limiten o acceso ao contorno físico, ao transporte, aos produtos, aos servizos, á información e ás comunicacións" (artigo 3.d) da Lei galega 10/2014). Abrangue diferentes grupos:

1º Barreiras arquitectónicas: impedimentos, atrancos ou obstáculos físicos que limitan ou impiden a interacción da persoa co contorno.

2º Barreiras na comunicación: impedimentos para a expresión e a recepción de información ou mensaxes, sexa por comunicación directa ou a través dos medios de comunicación.

3º Barreiras actitudinais: actitudes ou omisións que, directa ou indirectamente, xeran unha situación discriminatoria ao obstaculizar o gozo dos dereitos da persoa con discapacidade en igualdade de condicións respecto doutra en situación análoga.

Os axustes razoables son as medidas de adecuación do contorno físico e social e actitudinal ás necesidades específicas das persoas con discapacidade que, de xeito eficaz e práctico e sen que supoñan unha carga desproporcionada, faciliten a accesibilidade ou a participación dunha persoa con discapacidade en igualdade de condicións que o resto da cidadanía. Para determinar se unha carga é ou non proporcionada, teranse en conta os custos da medida, os efectos discriminatorios que supoña a súa non adopción para as persoas con discapacidade, a estrutura e as características da persoa, entidade ou organización que ha de poñela en práctica e

a posibilidade que teña de obter financiamento oficial ou calquera outra axuda (artigo 3.c) da Lei galega 10/2014).

> Os axustes razoables son as medidas de adecuación que facilitan a accesibilidade ou a participación das persoas con discapacidade en igualdade de condicións

Por último, as medidas de apoio son aquelas que actúan como intermediario entre a contorna e a persoa con discapacidade, que lle permiten mellorar a calidade de vida e/ou incrementar a autonomía persoal (artigo 3.i) da Lei galega 10/2014).

A lei galega de accesibilidade clasifícaas en:

1º. Produtos de apoio: instrumento ou dispositivo que lle permite ás persoas con discapacidade efectuar actividades que sen esta axuda non poderían facer ou que requiririan un grande esforzo para a súa realización.

2º. Apoio persoal: persoa preparada para facilitar a comunicación e/ou a mobilidade das persoas con discapacidade, como un intérprete de signos ou un asistente persoal.

3º. Apoio animal: animal adestrado especialmente para cubrir as necesidades concretas dunha persoa con discapacidade, como un can de asistencia.

6. A Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade

A Organización de Nacións Unidas (ONU) declarou 1981 como *Ano Internacional dos Diminuídos*, precedente do *Programa de Acción Mundial para as Persoas con Discapacidade*, promulgado pola Asemblea Xeral da ONU mediante resolución de 3 de decembro de 1982 (instituíuse o *Decenio das Nacións Unidas para as persoas con discapacidade*, 1983-1992), que incluía conceptos relacionados coa accesibilidade.

En 1994 a ONU aprobou as normas uniformes sobre a igualdade de oportunidades para as persoas con discapacidade. Establecían que "os Estados deben recoñecer a importancia global das posibilidades de acceso dentro do proceso de lograr a igualdade de oportunidades en todas as esferas da sociedade. Para as persoas con discapacidades de calquera índole, os Estados deben: a) establecer programas de acción para que o entorno físico sexa accesible, e b) adoptar medidas para garantir o acceso á información e a comunicación" (artigo 5). Foron o precedente da convención internacional.

A Convención das Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade supón un impulso definitivo nos dereitos das persoas con discapacidade e mesmo un cambio de paradigma no enfoque do seu tratamento. A convención e o seu protocolo facultativo foron aprobados por consenso da Asemblea Xeral das Nacións Unidas o 13 de decembro de 2006. España depositou o instrumento de ratificación o 23 de novembro de 2007 e publicouno oficialmente o 21 de abril de 2008. O tratado entrou en vigor o 3 de maio de 2008.

> A convención internacional supuxo o impulso definitivo dos dereitos das persoas con discapacidade e un cambio de paradigma no seu enfoque

A convención supuxo un cambio radical no tratamento da discapacidade, aínda que ese cambio non chegou a termo en materias fundamentais. Significou a superación do tratamento da discapacidade dende o modelo rehabilitador e a asunción do modelo da diversidade. A partir de entón recoñécese que as causas das limitacións das persoas con discapacidade están na sociedade e as solucións debe adoptalas a propia sociedade, evitando as situacións de discriminación. A discapacidade é una manifestación máis da diversidade humana, polo que as persoas con discapacidade son seres diferentes con igualdade de dereitos e oportunidades. A sociedade debe asumir o esforzo necesario para chegar a iso.

O preámbulo deste texto internacional sinala que é preciso garantir que as persoas con discapacidade exerzan plenamente os dereitos humanos e as liberdades fundamentais, sen discriminación, e que a discapacidade é un concepto que evoluciona e que resulta da interacción entre as persoas con deficiencias e as barreiras debidas á actitude e á contorna que evitan a súa participación plena e efectiva na sociedade, en igualdade de condicións coas demais. Porén, moitas das consecuencias do novo enfoque de dereitos humanos aínda non son efectivas na nosa contorna, tal e como se constata no presente Informe. Os avances foron considerables (ponse de relevo, por exemplo, no documento *25 aniversario Ceapat: Historia de la Accesibilidad en España*), pero as carencias seguen abundando.

A convención sitúa a discapacidade no ámbito dos dereitos humanos; os seus principios reitores son o respecto da dignidade inherente, a autonomía individual, incluída a liberdade de tomar as propias decisións, e a independencia das persoas; a non discriminación; a participación e inclusión plenas e efectivas na sociedade; o respecto pola diferencia e a aceptación das persoas con discapacidade como parte da diversidade e a condición humanas; a igualdade de oportunidades; a accesibilidade; a igualdade entre o home e a muller; e o respecto á evolución das facultades dos nenos e as nenas con discapacidade e do seu dereito a preservar a súa identidade.

Polo que interesa principalmente neste Informe, un dos principios reitores da convención é a accesibilidade. O seu artigo 9 sinala o seguinte sobre o seu concepto e consecuencias:

"1. A fin de que as persoas con discapacidade poidan vivir en forma independente e participar plenamente en todos os aspectos da vida, os Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar o acceso das persoas con discapacidade, en igualdade de condicións coas demais, á contorna física, o transporte, a información e as comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, e a outros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais. Estas medidas, que incluirán a identificación e eliminación de obstáculos e barreiras de acceso, aplicaranse, entre outras cousas, a: a) Os edificios, as vías públicas, o transporte e outras instalacións exteriores e interiores como escolas, vivendas, instalacións médicas e lugares de traballo; b) Os servizos de información, comunicacións e doutro tipo, incluídos os servizos electrónicos e de emerxencia.

2. Os Estados Partes tamén adoptarán as medidas pertinentes para:

a) Desenvolver, promulgar e supervisar a aplicación de normas mínimas e directrices sobre a accesibilidade das instalacións e os servizos abertos ao público ou de uso público;

b) Asegurar que as entidades privadas que proporcionan instalacións e servizos abertos ao público ou de uso público teñan en conta todos os aspectos da súa accesibilidade para as persoas con discapacidade; c) Ofrecer formación a todas as persoas involucradas nos problemas de accesibilidade a que se enfrontan as persoas con discapacidade; d) Dotar os edificios e outras instalacións abertas ao público de sinalización en Braille e en formatos de fácil lectura e comprensión; e) Ofrecer formas de asistencia humana ou animal e intermediarios, incluídos guías, lectores e intérpretes profesionais da lingua de signos, para facilitar o acceso a edificios e outras instalacións abertas ao público; f) Promover outras formas adecuadas de asistencia e apoio ás persoas con discapacidade para asegurar o seu acceso á información; g) Promover o acceso das persoas con discapacidade aos novos sistemas e tecnoloxías da información e as comunicacións, incluída Internet; h) Promover o deseño, o desenvolvemento, a produción e a distribución de sistemas e tecnoloxías da información e as comunicacións accesibles nunha etapa temperá, a fin de que estes sistemas e tecnoloxías sexan accesibles ao menor custo".

O seu artigo 19 c) establece que "os Estados Partes na presente Convención recoñecen o dereito en igualdade de condicións de todas as persoas con discapacidade a vivir na comunidade, con opcións iguais ás das demais, e adoptarán medidas efectivas e pertinentes para facilitar o pleno goce deste dereito polas persoas con discapacidade e a súa plena inclusión e participación na comunidade, asegurando en especial que as instalacións e os servizos comunitarios para a poboación en xeral estean a disposición, en igualdade de condicións, das persoas con discapacidade e teñan en conta as súas necesidades".

7. Outras normas internacionais

Pola súa banda, do Consello de Europa tamén emanaron un bo número de resolucións e promoveu convenios relacionados coa promoción dos dereitos das persoas con discapacidade. Así, a recomendación sobre política coherente en materia de integración das persoas con "minusvalías" de 1992; en 1993, a guía de principios y directrices en materia de accesibilidade; en 1996, a Carta Social Europea recolle o dereito das persoas con discapacidade á autonomía, á integración social e á participación na vida comunitaria mediante medidas destinadas a superar as barreiras de comunicación e de mobilidade, e a facilitar o acceso ao transporte, á vivenda e ás actividades culturais e de ocio; en 2001 unha resolución asume a filosofía da accesibilidade universal; e en 2006 apróbase a recomendación sobre o plan de acción para a promoción de dereitos e a plena participación das persoas con discapacidade na sociedade.

Nesta materia a Unión Europea aprobou a Carta dos Dereitos Fundamentais de 2000, emendada e proclamada por segunda vez en decembro de 2007. O seu artigo 26 ("Integración das persoas discapacitadas") sinala: "A Unión recoñece e respecta o dereito das persoas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garantan a súa autonomía, a súa integración social e profesional e a súa participación na vida da comunidade".

A Unión Europea tamén aprobou os seguintes textos: en 1996, a resolución sobre a igualdade de oportunidades das persoas con minusvalía, que incide na necesidade de eliminar as barreiras que obstaculizan o acceso das persoas con discapacidade a unha cidadanía plena, e o documento "Concepto Europeo de Accesibilidade"; en 2000, comunicación da Comisión "Cara a unha Europa sen barreiras para as persoas con discapacidade", con liñas estratéxicas de acción entre as que se atopan a mellora da mobilidade e a accesibilidade, a sociedade da información ao servizo de todos, e o mercado común mais desenvolvido no que respecta a tecnoloxías de apoio, e a Directiva 2000/78/CE, relativa ao establecemento dun marco xeral para a igualdade de trato no emprego e a ocupación; en 2003, o ano europeo das persoas con discapacidade (Comunicación da Comisión *"Cara a unha Europa sen barreiras para as persoas con discapacidade"*), e o plan de acción plurianual; en 2008, a resolución relativa á situación das persoas con discapacidade: os Estados membros e a Comisión deben garantir a accesibilidade para as persoas con discapacidade, o aumento da participación no mercado laboral combinando plans de emprego flexible, a inclusión activa e as medidas positivas, como a utilización de tecnoloxías de asistencia e asistencia persoal, e o fomento da inclusión de todos os cidadáns na sociedade

da información de acordo coa Declaración de Riga sobre inclusión dixital, desenvolvendo tecnoloxías de información e comunicación accesibles e mediante tecnoloxías de asistencia as persoas con discapacidade; e en 2010, a Estratexia Europea sobre Discapacidade 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sen barreiras.

8. A transposición e o desenvolvemento da Convención de Nacións Unidas sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade no ordenamento español

Como xa puxemos de relevo en informes anteriores, a pesar da previsión do art. 96 da Constitución Española, que establece a directa incorporación ao ordenamento interno dos tratados ratificados e publicados oficialmente, un enfoque máis realista optou pola necesidade de adaptar o noso dereito ás exixencias da convención. Ate os nosos días produciuse unha prolixa e beneficiosa evolución lexislativa, regulamentaria e xurisprudencial. Porén, a pesar diso queda moito ata alcanzar o obxectivo comprometido, que de acordo coa convención é asegurar o pleno exercicio de todos os dereitos humanos e as liberdades fundamentais das persoas con discapacidade, sen discriminacións por este motivo.

Algúns dos principais contidos da convención traspuxéronse ao ordenamento nacional a través da Lei 26/2011, que afirma no seu preámbulo que aquela supón a consagración do cambio de paradigma do enfoque das políticas sobre discapacidade. Supera definitivamente a perspectiva asistencial da discapacidade para abordar unha baseada nos dereitos humanos. Así, pásase a considerar ás persoas con discapacidade como suxeitos titulares de dereitos e non como obxectos de tratamento e protección social.

Máis recentemente aprobouse o Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro, o texto refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social (BOE nº 289, do 3 de decembro). A norma ten como referente principal a mencionada convención e por iso, ademais de revisar os principios que informan a lei conforme ó previsto nela, na súa estrutura dedícase un título específico aos dereitos das persoas con discapacidade.

9. A evolución do recoñecemento dos dereitos das persoas con discapacidade; a sensibilización e a loita contra os estereotipos

A evolución normativa da discapacidade foi considerable nos últimos tempos, tanto no recoñecemento dos dereitos das persoas, o que finalmente provocou o cambio de modelo, como no establecemento do réxime de apoios, servizos e atención. En gran parte superouse a política asistencialista e substituíuse por unha global de protección dos dereitos humanos dos discapacitados. Tamén van decaendo as axudas non sistematizadas ou as políticas que se articulaban en programas continxentes. Atopámonos xa nun sistema de recoñecemento de dereitos subxectivos, que non obstante, como vimos mencionando, na súa aplicación práctica adoece de importantes carencias.

> Superouse a política asistencialista e substituíuse por outra de protección dos dereitos humanos

Moitas obrigas de accesibilidade quedan aínda pendentes de efectividade. Como sinalamos, as XXVIII Xornadas de Coordinación dos Defensores do Pobo, celebradas en Canarias en outubro de 2013, dedicáronse de forma monográfica ao estado de aplicación da convención no noso país; nelas foron postas de relevo numerosas e importantes tarefas pendentes.

Antes do cambio de modelo ou enfoque da discapacidade a sociedade estaba imbuída de prexuízos ou arquetipos de pensamento que facían ver ás persoas con discapacidade como pacientes ou excluídos. Pero dende que os directamente afectados e os seus achegados defenderon con firmeza os seus dereitos e a súa plena inclusión o modelo cambiou cara ao que coñecemos como enfoque social ou de dereitos humanos. Porén, aínda permanecen algúns estereotipos negativos, polo que segue a ser necesaria o labor educador e de concienciación.

Aínda que o nivel de concienciación sobre os dereitos das persoas con discapacidade aumentou considerablemente, é unha evidencia constatable que resta moito labor de concienciación, sobre todo no relativo á necesidade de planificación e na asunción dos custos da accesibilidade e das adaptacións como un “investimento en dereitos”. As persoas con discapacidade en moitas ocasións son vítimas de discriminación, o que obriga a un labor positivo de concienciación social que concirne fundamentalmente as autoridades públicas.

En moitas ocasións as persoas con discapacidade son vítimas de discriminación, o que obriga a un labor positivo de concienciación social

A convención internacional pon o acento nesta necesaria toma de conciencia e sinala que "os Estados Partes comprométense a adoptar medidas inmediatas, efectivas e pertinentes para: a) Sensibilizar a sociedade, incluso a nivel familiar, para que tome maior conciencia respecto das persoas con discapacidade e fomentar o respecto dos dereitos e a dignidade destas persoas; b) Loitar contra os estereotipos, os prexuízos e as prácticas nocivas respecto das persoas con discapacidade, incluídos os que se basean no xénero ou a idade, en todos os ámbitos da vida; c) Promover a toma de conciencia respecto das capacidades e contribucións das persoas con discapacidade. 2. As medidas a este fin inclúen: a) Poñer en marcha e manter campañas efectivas de sensibilización pública destinadas a: i) Fomentar actitudes receptivas respecto dos dereitos das persoas con discapacidade; ii) Promover percepcións positivas e unha maior conciencia social respecto das persoas con discapacidade; iii) Promover o recoñecemento das capacidades, os méritos e as habilidades das persoas con discapacidade e das súas contribucións en relación co lugar de traballo e o mercado laboral; b) Fomentar en todos os niveis do sistema educativo, incluso entre todos os nenos e as nenas desde unha idade temperá, unha actitude de respecto dos dereitos das persoas con discapacidade; c) Alentar a todos os órganos dos medios de comunicación a que difundan unha imaxe das persoas con discapacidade que sexa compatible co propósito da presente Convención; d) Promover programas de formación sobre sensibilización que teñan en conta as persoa con discapacidade e os dereitos destas persoas".

10. A evolución da accesibilidade e a súa perspectiva de futuro

Para abordar a evolución legal e institucional da discapacidade en xeral e máis en particular da accesibilidade, as organizacións colaboradoras trasladáronnos como texto máis adecuado o elaborado en 2014 polo *Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas* do IMSERSO (*Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad*, *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad)*. O documento leva por título *25 Aniversario Ceapat: Historia de la accesibilidade en España*. Loxicamente, ás amplas referencias á evolución internacional e estatal que se conteñen nesta publicación engadiremos a normativa autonómica galega e a aprobada con posterioridade.

O documento fai unha ampla descrición da precaria situación dos dereitos das persoas con discapacidade ata hai pouco tempo e da súa incipiente incorporación ao dereito. Antes de 1989 "España era un país pouco accesible. Aínda que é certo que durante o século XX se iniciaron unha serie de iniciativas por parte da administración, as institucións e, sobre todo, por parte das organizacións sociais que, aos poucos, irían propiciando a mellora das oportunidades que tiñan as persoas con discapacidade, quedaba moito por facer para que todas as persoas puidesen gozar dunha vida independente e sen barreiras. Algúns dos fitos que se poden lembrar sobre o que foi o pasado da discapacidade en España, e en concreto da accesibilidade, poñen de manifesto non só a lentitude na toma de decisións senón tamén o moito que se avanzou na terminoloxía utilizada, afortunadamente tan diferente á actual".

> A toma de decisións para lograr avances na accesibilidade é lenta

A detallada exposición que se fai desta evolución reflicte o cambio de modelo que se produciu nos últimos tempos, ao que xa fixemos referencia. Polo que a este Informe máis interesa, no documento *25 Aniversario Ceapat: Historia de la accesibilidade en España* sinálase o seguinte:

"… Durante estes 25 anos o concepto e a consideración da accesibilidade tiveron unha considerable evolución, afortunadamente sempre en positivo. Así, na actualidade a procura da accesibilidade en múltiples ámbitos converteuse nun importante obxectivo para lograr unha sociedade máis activa e en igualdade de oportunidades para todas as persoas, con e sen discapacidade.

Con todo, o coñecemento que se ten en xeral do significado da accesibilidade e da súa aplicación en España aínda ten moito camiño por diante. Existe a sensación de que todo o que se realizou durante estes anos non é suficientemente coñecido. O obxectivo deste traballo é dar a coñecer o que supuxeron estes 25 anos en temas de accesibilidade (…). Trátase de poñer de manifesto como se atopaba a accesibilidade no ano 1989 e cal é a situación actual.

(…) Este documento … pretende ser unha síntese histórica ... Ao longo das súas páxinas realizarase unha breve descrición da historia e os logros alcanzados nestes anos, cal foi o papel dos diferentes axentes sociais e que persoas, feitos e desenvolvementos permitiron que actualmente todas as persoas dispoñan dunha contorna máis accesible nos seus fogares, no traballo, no transporte, na súa cidade, etc., e como contribuíron a iso as novas tecnoloxías.

Despois de facer un percorrido histórico do que foron estes últimos anos, o documento ofrece unha definición do que se entende por accesibilidade para a continuación analizar en detalle o concepto de accesibilidade, de acordo coa terminoloxía reflectida nos últimos documentos lexislativos publicados en España, basicamente na adaptación normativa á Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade (Lei 26/2011) e no Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social (RDL 1/2013).

O concepto de accesibilidade é en si mesmo complexo e ao longo destes anos foi evolucionando a medida que se foron alcanzando obxectivos previamente establecidos. A accesibilidade abarca múltiples sectores e o certo é que se realizaron numerosas clasificacións, cada unha delas xustificada adecuadamente.

Anteriormente, o concepto de accesibilidade facía referencia soamente ás melloras nas contornas físicas, é dicir, á eliminación de calquera barreira arquitectónica. Con todo, este concepto evoluciona constantemente e na actualidade enténdese por accesibilidade un amplo conxunto de elementos de diversa índole que conformaron o que se coñece como accesibilidade universal ou integral.

> O concepto de accesibilidade facía referencia á eliminación das barreiras arquitectónicas, pero estendeuse á accesibilidade universal

Foi recoñecido internacionalmente a partir da aprobación, o 13 de decembro de 2006, da Convención sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade das Nacións Unidas, que entrou en vigor en España no ano 2008. O seu propósito era 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, físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais. Para iso, na convención pedíase adoptar medidas para asegurar o ACCESO das persoas con discapacidade, en igualdade de condicións coas demais, á contorna física, ao transporte, a información e as comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, e a outros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais.

Así, hoxe en día pódese dicir que o que nun principio se expuxo para unhas necesidades concretas, é dicir, para un colectivo de persoas determinado, actualmente está recoñecido como un beneficio para a calidade de vida e a independencia de todas as persoas, para que todas sen excepción poidan gozar plenamente de todos os dereitos humanos e das liberdades fundamentais.

Doutra banda, o "deseño para todos" é un concepto utilizado hai xa tempo pero que aínda ten plena vixencia, porque aínda non se ten plenamente asumido que calquera proxecto de desenvolvemento de produtos, servizos, aplicacións ou contornas debe ser deseñado desde a súa orixe tendo en conta que deben ser accesibles e utilizables polo maior número posible de usuarios sen necesidade de adaptación nin deseño especializado. O deseño universal ou deseño para todas as persoas non exclúe os produtos de apoio para grupos particulares de persoas con discapacidade, cando o necesiten.

Como é coñecido, as regras recomendables para un deseño para todos é que conte cun uso equiparable, flexible e intuitivo, información perceptible, con tolerancia ao erro, esixencia de pouco esforzo físico e tamaños e espazos adecuados para o seu acceso e uso. Esta forma de deseñar non encarece os desenvolvementos e beneficia a moita máis xente.

Tendo en conta o anterior, como referencia para este traballo, vaise considerar o exposto polo Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o "Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social". Segundo esta norma, as persoas con discapacidade teñen dereito a vivir de forma independente e a participar plenamente en todos os aspectos da vida. Aí defínese a Accesibilidade Universal como "a condición que deben cumprir as contornas, procesos, bens, produtos e servizos, así como os obxectos, 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 universal ou deseño para todas as persoas», e enténdese sen prexuízo dos axustes razoables que deban adoptarse".

Con este concepto quérese indicar que calquera persoa, independentemente das súas capacidades, debe poder acceder en igualdade de condicións a todo o que a rodea e que calquera ben, produto ou servizo debe estar deseñado para gozar del en igualdade de condicións. Isto inclúe tanto o acceso á vivenda como a mobilidade na súa contorna, a posibilidade de acceder a calquera instalación de uso público, a calquera posto de traballo e a dispoñibilidade de calquera tipo de información ou comunicación, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións.

Esta idea de accesibilidade universal presupón unha contorna plenamente accesible no que non exista ningún elemento da cadea que interrompa a posibilidade de que unha persoa con discapacidade realice calquera actividade en igualdade de condicións. No caso de que iso non ocorra, fálase dunha barreira á accesibilidade e tradicionalmente tratáronse de superar co que se denominaron axudas técnicas ou produtos de apoio. Segundo a norma UNE-EN ISO 9999 V2, un Produto de Apoio é calquera produto (incluíndo dispositivos, equipo, instrumentos e software), fabricado especialmente ou dispoñible no mercado, utilizado por ou para persoas con discapacidade, destinado a: facilitar a participación; protexer, apoiar, adestrar, medir ou substituír funcións/estruturas corporais e actividades; ou previr deficiencias, limitacións na actividade ou restricións na participación.

Polo tanto, o proceso evolutivo cara á accesibilidade universal debe avanzar en dúas frontes paralelas, primeiro desde o seu inicio mediante o deseño universal, ou deseño para todos, e, ao mesmo tempo, ata que non se logre a plena accesibilidade, mediante a adaptación das contornas xa existentes a través da eliminación das posibles barreiras ou o desenvolvemento dos produtos de apoio necesarios (…)".

A accesibilidade universal avanza mediante o deseño para todos, a eliminación das barreiras e os produtos de apoio

O documento *25 Aniversario Ceapat: Historia de la accesibilidade en España* inclúe un resumo dos avances en accesibilidade nestes últimos anos. Ao respecto sinala:

"Os avances en accesibilidade nestes 25 anos (1989-2014) foron importantes, numerosas iniciativas, experiencias, proxectos e normativas nos diferentes ámbitos da accesibilidade fóronse desenvolvendo e sería imposible recoller aquí todo o desenvolvido. Neste capítulo preténdese facer unha relación cronolóxica dos principais fitos, sen entrar en detalles nin mencionar a numerosa normativa sobre accesibilidade desenvolvida, de acordo coas súas respectivas competencias, polas comunidades autónomas e os concellos".

O documento menciona os fitos máis importantes en accesibilidade en materia de telecomunicacións e sociedade da información; espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificación; transportes; utilización dos bens e servizos a disposición do público; e en relación coas administracións públicas. Dada a amplitude da normativa e o seu nivel de detalle non parece oportuno citala na súa totalidade. Pode consultarse no documento de referencia.

O documento finaliza cun apartado titulado *El futuro de la Accesibilidad* no que se di o que transcribimos:

"A pesar do moito que se realizou, como se puido ver ao longo deste documento, pódese dicir que o obxectivo de accesibilidade universal non está plenamente conseguido porque seguen existindo impedimentos para que a accesibilidade plena sexa unha realidade. Lamentablemente, en pleno século XXI, aínda existen barreiras na accesibilidade que limitan a plena participación social de todos os cidadáns. É por iso que a accesibilidade segue presente nas axendas das organizacións do movemento social da discapacidade. Falta por conseguir esa igualdade de dereitos, que se consegue a través da accesibilidade universal, que permita ás persoas con discapacidade facer un desenvolvemento vital como o resto dos cidadáns. Para poder superar estas barreiras non só hai que establecer estratexias de actuación dirixidas a superalas ou eliminalas, por exemplo coas denominadas axudas técnicas ou produtos de apoio, senón tamén mediante a plena aplicación dos conceptos de accesibilidade universal e deseño para todos. Estes son os puntos máis destacados do que sería o futuro da accesibilidade en España:

-O futuro da accesibilidade está moi ligado ao pleno recoñecemento dos dereitos das persoas con discapacidade e as persoas maiores.

-Calquera produto ou servizo que non sexa accesible desde a súa orixe irá en contra destes dereitos e suporá, cada vez máis, unhas consecuencias máis negativas e mesmo levará unha penalización.

-A accesibilidade estará considerada como un termo positivo e un obxectivo para conseguir porque está xa moi asumido que beneficia a todos.

-No futuro a tecnoloxía vai permitir a personalización da accesibilidade.

-Débese avanzar na plena incorporación dos criterios técnicos de accesibilidade nas carreiras técnicas, particularmente nas de arquitectura e nas diferentes enxeñerías.

-Débese favorecer o logro da accesibilidade no patrimonio construído. Unha vez conseguido que as novas construcións se fagan accesibles, débese rehabilitar o xa existente para que se incorpore a accesibilidade.

-Hai que continuar traballando no labor de concienciación, formación, sensibilización e capacitación técnica.

-É necesario o seguimento da aplicación da lexislación e penalizar o seu incumprimento.

-Débese vixiar, e xestionar adecuadamente, para que os novos desenvolvementos tecnolóxicos cumpran co seu papel de dinamizadores, que impulsen e potencien as capacidades das persoas con discapacidade ou que axuden a eliminar as posibles limitacións nas capacidades funcionais. Porque existe a sensación entre os expertos de que novamente se están producindo desenvolvementos (por exemplo as app para os teléfonos móbiles) sen ter en conta as necesidades de todos os usuarios, o que pode significar a aparición de novas barreiras.

-É necesario prestar atención á accesibilidade cognitiva, as persoas con discapacidade intelectual non estiveron ata agora consideradas como o resto de discapacidades.

A pesar do moito que se avanzou, o obxectivo de accesibilidade plena non se conseguiu

O documento tamén enumera os considerados fitos na evolución da accesibilidade, relativos fundamentalmente ás incipientes normas sobre a materia, a súa ampliación e/ou progresiva transformación, e a creación dos organismos e entidades que actúan na defensa dos dereitos das persoas con discapacidade. Recóllense no apartado dedicado á normativa estatal.

11. A normativa española

A continuación expoñemos a normativa española referida á discapacidade en xeral, e, en especial, a que regula a accesibilidade. Pódese apreciar que a evolución foi moi intensa, como xa subliñamos.

-Creación en 1910 (Real Decreto de 22 de xaneiro) do *Patronato Nacional de Sordomudos, Ciegos y Anormales*. Máis tarde denominaríase *Patronato Nacional de Anormales*.

-Decreto de 3 de abril de 1934 que crea o *Patronato Nacional de Cultura de los Deficientes*. O concepto de accesibilidade estaba ausente; tratábase de medidas preventivas, sanitarias y educativas.

-Creación de entidades de ensinanza; *Patronato de Educación para la Infancia Anormal* (1953), *Patronato Nacional de Asistencia Psiquiátrica* (1955) y *Patronato de Educación Especial* (1955).

-Decreto 1219/65, de 13 de maio, que creou a *Comisión Interministerial de Asistencia y Educación de Subnormales Físicos y Psíquicos o Escolares*, integrada posteriormente na *Comisión Interministerial para la Integración Social de los Minusválidos*, de 1974.

-En 1972 creouse o SEREM (*Servicio de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos*), máis tarde integrado no INSERSO (hoxe IMSERSO). Impulsou iniciativas pioneiras da accesibilidade en España.

-A *Comisión Interministerial para la Integración Social de los Minusválidos* creouse en 1974 despois da primeira *Conferencia Nacional para la Integración de los Minusválidos en la Sociedad*.

-O Consello de Ministros aprobou en 1974 un programa da Comisión Interministerial no que, entre outras medidas, recollíase a necesidade de superar as limitacións que se derivaban da existencia de barreiras arquitectónicas, e fixábanse condicións de accesibilidade en aparcamentos, acceso a edificios, portas, ascensores, ramplas, corredores, aseos, teléfonos de uso público e comunicación con edificios e instalacións complementarias.

-Real Decreto de 9 de abril de 1976, do *Real Patronato de Educación Especial*, antecedente do actual *Real Patronato sobre Discapacidad*, creado en 1986 coa denominación de *Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía* e renomeado coa actual denominación en 2000.

-Resolución da *Dirección General de Servicios Sociales* do 5 de outubro de 1976 sobre supresión de barreras arquitectónicas en edificacións da Seguridade Social.

-Constitución Española de 1978.

No seu artigo 49 prevé que "os poderes públicos realizarán unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos, aos que prestarán a atención especializada que requiran e os ampararán especialmente para o goce dos dereitos que este Título outorga a todos os cidadáns".

Así mesmo, no seu artigo 9.2 establece que os poderes públicos promoverán as condicións para que a liberdade e a igualdade do individuo e dos grupos nos que se integra sexan reais e efectivas, removerán os obstáculos que impidan ou dificulten a súa plenitude e facilitarán a participación de toda a cidadanía na vida política, económica, cultural e social.

-Real Decreto 355/1980, de 25 de xaneiro, *sobre reserva y situación de las viviendas de protección oficial destinadas a minusválidos* (condicións de acceso e mobilidade interior).

-Orde Ministerial de 3 de marzo de 1980, sobre características dos accesos, aparellos elevadores e condicións interiores das vivendas para minusválidos proxectadas en inmobles de protección oficial.

-*Plan Nacional de Prevención de la Subnormalidad* e creación do *Consejo Nacional de Prevención de la Subnormalidad*.

-Lei 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social dos Minusválidos (LISMI), xa derrogada, con medidas para facilitar a mobilidade e accesibilidade. Foi precursora das modernas leis e estableceu as bases da integración das persoas con discapacidade na sociedade.

Dedicaba unha sección do título IX á accesibilidade (mobilidade e barreiras arquitectónicas). Recollía que "a construción, ampliación e reforma dos edificios de propiedade pública ou privada, destinados a un uso que implique a concorrencia de público, así como a planificación e urbanización das vías públicas, parques e xardíns de iguais características, efectuarase de forma tal que resulten accesibles e utilizables aos minusválidos". Para iso "as Administracións Públicas competentes aprobarán as normas urbanísticas e arquitectónicas básicas contendo as condicións a que deberán axustarse os proxectos, o catálogo de edificios aos que serán de aplicación as mesmas".

Así mesmo sinalaba que "os Entes públicos habilitarán nos seus orzamentos as consignacións necesarias para o financiamento desas adaptacións nos inmobles que deles dependan". Os entes públicos "fomentarán a adaptación dos inmobles de titularidade privada, mediante o establecemento de axudas, exencións e subvencións". E no que se refire especificamente ás administracións locais, estas "deberán prever plans municipais de actuación, ao obxecto de adaptar as vías públicas, parques e xardíns, ás normas aprobadas con carácter xeral, vindo obrigados a destinar unha porcentaxe do seu orzamento aos fins previstos neste artigo".

Establecíanse tamén obrigas na construción de vivendas de protección oficial, sociais ou promovidas polas administracións e na instalación de ascensores. Tamén prevía a adaptación progresiva dos transportes públicos colectivos e a necesidade de elaborar diversas normas técnicas.

-Desenvolvemento regulamentario da LISMI, na súa maioría por comunidades autónomas e concellos.

-1989; crease o *Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas* (CEAPAT).

-Real Decreto 556/1989, de 19 de maio (derrogado), de medidas mínimas sobre accesibilidade nos edificios. Aplicábase a todos os edificios novos para uso público, ou privado con ascensor, definindo unhas condicións mínimas para ser practicables por persoas con mobilidade reducida (dimensións de pendentes, desniveis, mecanismos elevadores, portas ou a necesidade de superficies antiesvaradías, necesidade de asegurar itinerarios, sen incluír escaleiras nin chanzos illados).

-Lei 3/1990, de 21 de xuño de 1990, sobre modificacións da Lei de Propiedade Horizontal para facilitar a adopción de acordos que teñan por finalidade a adecuada habitabilidade de persoas con discapacidade no edificio da súa vivenda.

-Lei 10/1990, de 15 de outubro de 1990, de disposicións a cumprir en instalacións deportivas destinadas a espectáculos públicos (as instalacións deportivas deberían ser accesibles e sen barreiras nin obstáculos).

-Lei 29/1994, de 24 de novembro, de arrendamentos urbanos; o arrendatario, previa notificación escrita ao arrendador, podía realizar na vivenda as obras que foran necesarias para adecuala.

-Lei 15/1995, de 30 de maio, sobre os límites do dominio sobre inmobles para eliminar barreiras arquitectónicas ás persoas con discapacidade (procedementos de execución das obras de adaptación de terreos urbanos ocupados por persoas con discapacidade que implicaran reformas no seu interior).

-Creación en 1995 do servicio de intermediación para persoas xordas (facilítase a comunicación entre persoas xordas, con discapacidade auditiva e/ou fonación que son usuarias de teléfonos de texto, teléfonos móbiles, fax, correo electrónico ou videoconferencia, con persoas oíntes e servizos que utilizan teléfonos convencionais).

-Creación en 1997 do *Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad* (CERMI), no que participan: *Confederación Coordinadora Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de España* (COCEMFE), *Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual* (FEAPS), *Organización Nacional de Ciegos Españoles* (ONCE), *Confederación Estatal de Personas Sordas* (CNSE), *Confederación Española de Familias de Personas Sordas* (FIAPAS) e *Confederación Española de Federaciones y Asociaciones de Atención a las personas con parálisis cerebral y afines* (ASPACE). Actualmente intégranse no CERMI máis de 7.000 asociacións e entidades.

-En 1998 AENOR publicou as Normas Técnicas de Accesibilidade Informática.

-Lei 8/1999, de 6 de abril, que reformaba a Lei 49/1960, sobre Propiedade Horizontal.

-Lei 38/1999, de 5 de novembro, de ordenación da edificación.

-En 2001 realízase a Guía técnica de accesibilidade na edificación, do Ministerio de Fomento, e o Libro Branco da I+D+I: Obxectivos e Metodoloxía.

-En 2002 realízase o *Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras*, do IMSERSO, unha análise da situación da accesibilidade en España.

-Lei 34/2002, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico (accesibilidade dos sitios web das administracións).

-*Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco* e *I Plan Nacional de Accesibilidad (Acceplan)*, aprobado polo Consello de Ministros o 25 de xullo de 2003, co lema *"Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades"*.

-Lei 51/2003, de 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal.

Unifica as diferentes leis e regulamentos (non discriminación, acción positiva e accesibilidade universal en todos os ámbitos da vida política, económica, cultural e social). Os dereitos das persoas con discapacidade teñen a consideración e o tratamentos de dereitos humanos.

-Lei 32/2003, de 3 de novembro, xeral de telecomunicacións (derrogada pola Lei 9/2014).

-Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios (Real Decreto 424/2005, de 15 de abril).

-Real Decreto 314/2006, polo que se aproba o Código Técnico da Edificación (esixencias para edificios en relación cos requisitos básicos de seguridade e habitabilidade establecidos na Lei 38/1999).

-Real Decreto 1414/2006, que determina a consideración de persoa con discapacidade para os efectos da Lei 51/2003.

-Real Decreto 1417/2006, sobre o sistema arbitral para a resolución de queixas e reclamacións en materia de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal.

-Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia.

O preámbulo desta lei sinala que a atención ás persoas en situación de dependencia e a promoción da súa autonomía persoal constitúe un dos principais retos da política social dos países desenvolvidos.

O seu obxectivo é atender as necesidades daquelas persoas que, por atoparse en situación de especial vulnerabilidade, requiren apoios para desenvolver as actividades esenciais da vida diaria, alcanzar unha maior autonomía persoal e poder exercer plenamente os seus dereitos.

O recoñecemento dos dereitos das persoas en situación de dependencia foi posto de relevo por numerosos documentos e decisións de organizacións internacionais, como a Organización Mundial da Saúde, o Consello de Europa e a Unión Europea. En 2002 esta decidiu sobre os criterios das políticas de dependencia dos estados membros: a universalidade, a alta calidade e sustentabilidade.

Coa Lei 39/2006 veu un cambio significativo na atención ás persoas con dependencia ou precisadas de medidas de apoio para desenvolverse con autonomía. Os diferentes servizos e prestacións económicas que prevé son un complemento indispensable para ás persoas con discapacidade e para outras moitas; a dependencia e a discapacidade teñen unha marxe indeterminada de confluencia.

A Lei 39/2006 resultou un avance en moitos aspectos. Recoñécense dereitos subxectivos que benefician a un bo número de persoas e ás súas familias, que antes vían como as necesidades dos dependentes tiñan que ser abordadas no ámbito doméstico e con recursos unicamente privados, o que supoñía unha evidente falta de equidade. Agora as persoas dependentes teñen dereito a acceder, en condicións de igualdade, ás prestacións e servizos que contempla a lei (art. 4.1); todos os cidadáns dependentes poderán acceder aos servizos e prestacións descritos na norma (art. 3.1.b); e a resolución de recoñecemento da súa dependencia determinará os servizos ou prestacións que corresponden ao solicitante segundo o seu grao de dependencia (art. 28.3).

Ao sistema de dependencia e aos moitos problemas que ten dende a súa implantación dedicamos moitas actuacións (queixas, recomendacións …) e comentarios nos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia. Tamén neste sinalamos os problemas de aplicación da lei de dependencia que interfiren na atención á discapacidade.

-En 2006 crease o *Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción* (CESyA), institución pública dependente do *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* (a través do *Real Patronato sobre Discapacidad*) e xestionado pola Universidade Carlos III de Madrid.

-Real Decreto 366/2007, polo que se establecen as condicións de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade nas súas relacións coa Administración Xeral do Estado.

-Real Decreto 505/2007, polo que se aproban as condiciones básicas de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións. Regula as condiciones de accesibilidade nos espazos públicos urbanos e nos edificios. Harmoniza e unifica termos e parámetros e establece medidas de acción positiva. Basease no “deseño para todos” e na autonomía persoal.

A súa disposición final terceira sinala que “as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos edificios que se aproban en virtude

do presente real decreto, incorporaranse co carácter de esixencias básicas de accesibilidade universal e non discriminación á Parte I do Código Técnico da Edificación, aprobado polo Real Decreto 314/2006, do 17 de marzo. Así mesmo, incorporarase á Parte II do CTE un documento básico relativo ao cumprimento das devanditas esixencias básicas".

A disposición adicional quinta establece que "as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación … serán obrigatorias para os edificios novos, así como para as obras de ampliación, modificación, reforma ou rehabilitación que se realicen nos edificios existentes, no prazo que dispoña o real decreto mediante o que sexan incorporadas ao Código Técnico da Edificación.

-Lei 27/2007 (linguas de signos españolas e a regulación dos medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas).

-Real Decreto 1494/2007; regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social.

-Real Decreto 1544/2007 (condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos modos de transporte para persoas con discapacidade). Refírese ao transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por estrada, en autobús urbano e suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi e servizos de transporte especial. O calendario de implantación é o establecido pola disposición final octava da Lei 51/2003, de 2 de decembro.

-Orde INT/3817/2007 (procedemento de voto accesible, que facilita ás persoas con discapacidade visual o exercicio do dereito de sufraxio, regulado antes no Real Decreto 1612/2007).

-Lei 49/2007, do réxime de infraccións e sancións en materia de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade (derrogada polo Real Decreto Lexislativo 1/2013).

-Lei 56/2007, de Medidas de Impulso da Sociedade da Información.

-Orde PRE/446/2008 (especificacións e características técnicas das condicións e criterios de accesibilidade e non discriminación establecidos no Real Decreto 366/2007, de relacións coa Administración Xeral do Estado).

-Real Decreto 899/2009, ou "carta de dereitos do usuario dos servicios de comunicacións electrónicas" (requisitos dos servizos de atención ao cliente dos

operadores de servizos de comunicacións electrónicas, que reforzan o dereito dos usuarios, entre eles as persoas con discapacidade, a dispor dunha acreditación documental de todas as xestións de relevancia contractual que realicen telefonicamente e regula o procedemento de resolución de controversias).

-Orde VIV/561/2010, de 1 de febreiro (desenvolve o documento técnico de condiciones básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados, Real Decreto 505/2007).

-Real Decreto 173/2010 (modifica o Código Técnico da Edificación).

-Lei 7/2010, de 31 de marzo, Xeral da Comunicación Audiovisual.

-Real Decreto 921/2010, polo que se modifica o Estatuto do *Real Patronato sobre Discapacidad* para regular o *Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española*.

-Real Decreto 422/2011, que aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para a participación das persoas con discapacidade na vida política e nos procesos electorais.

-Real Decreto 726/2011; regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, que fora aprobado polo Real Decreto 424/2005.

-Lei 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa á Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade.

-Real Decreto 1276/2011, de 16 de setembro, de adaptación normativa á Convención Internacional sobre dereitos das persoas con discapacidade.

-Real Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, que derroga as leis 13/1982, 51/2003, y 49/2007.

Actualízanse os termos, definicións, principios e contidos para resultar coherente coa convención internacional.

En materia de accesibilidade establece que “as persoas con discapacidade teñen dereito a vivir de forma independente e a participar plenamente en todos os aspectos da vida. Para iso, os poderes públicos adoptarán as medidas pertinentes para asegurar a accesibilidade universal, en igualdade de condicións coas demais persoas, nas contornas, procesos, bens, produtos e servizos, o transporte, a información e as

comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, así como os medios de comunicación e noutros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais" (artigo 22.1).

A súa vez, o artigo 26 establece que "as normas técnicas sobre edificación incluirán previsións relativas ás condicións mínimas que deberán reunir os edificios de calquera tipo para permitir a accesibilidade das persoas con discapacidade. Todas estas normas deberán ser recollidas na fase de redacción dos proxectos básicos, de execución e parciais, denegándose os visados oficiais correspondentes, ben de colexios profesionais ou de oficinas de supervisión das administracións públicas competentes, a aqueles que non as cumpran".

Ademais establece os prazos para facer efectivas as condicións de accesibilidade. A disposición adicional terceira (esixibilidade das condicións básicas de accesibilidade e non discriminación) sinala que "os supostos e prazos máximos de esixibilidade das condicións básicas de accesibilidade e non discriminación, en todo caso, son os seguintes:

a) Para o acceso e utilización das tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e de calquera medio de comunicación social: Produtos e servizos novos, incluídas as campañas institucionais que se difundan en soporte audiovisual: 4 de decembro de 2009. Produtos e servizos existentes o 4 de decembro de 2009, que sexan susceptibles de axustes razoables: 4 de decembro de 2013.

b) Para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións: Espazos e edificacións novos: 4 de decembro de 2010. Espazos e edificacións existentes o 4 de decembro de 2010, que sexan susceptibles de axustes razoables: 4 de decembro de 2017.

c) Para o acceso e utilización dos medios de transporte: Infraestruturas e material de transporte novos: 4 de decembro de 2010. Infraestruturas e material de transporte existentes o 4 de decembro de 2010, que sexan susceptibles de axustes razoables: 4 de decembro de 2017.

d) Os que deberán reunir as oficinas públicas, dispositivos e servizos de atención ao cidadán e aqueles de participación nos asuntos públicos, incluídos os relativos á Administración de Xustiza e á participación na vida política e os procesos electorais: Contornas, produtos e servizos novos: 4 de decembro de 2008. Corrección de toda

disposición, criterio ou práctica administrativa discriminatoria: 4 de decembro de 2008. Contornas, produtos e servizos existentes o 4 de decembro de 2008, e toda disposición, criterio ou práctica: 4 de decembro de 2017.

Os supostos e prazos máximos de esixibilidade das condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público polas persoas con discapacidade, en todo caso, son os seguintes:

Bens e servizos novos que sexan de titularidade pública: Desde a entrada en vigor do real decreto que regule as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público.

Bens e servizos novos que sexan de titularidade privada que concerten ou fornezan as administracións públicas: Desde a entrada en vigor do real decreto que regule as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público.

Bens e servizos novos que sexan de titularidade privada e que non concerten ou fornezan as administracións públicas: 4 de decembro de 2015.

Bens e servizos existentes o 4 de decembro de 2010, que sexan susceptibles de axustes razoables, cando sexan bens e servizos de titularidade pública: 4 de decembro de 2015.

Bens e servizos existentes o 4 de decembro de 2012, que sexan susceptibles de axustes razoables, cando sexan bens e servizos de titularidade privada que concerten ou fornezan as administracións públicas: 4 de decembro de 2015.

Bens e servizos existentes o 4 de decembro de 2015, que sexan susceptibles de axustes razoables, cando sexan bens e servizos de titularidade privada que non concerten ou fornezan as administracións públicas: 4 de decembro de 2017".

O prazo máximo do 4 de decembro de 2017 afecta a todos os ámbitos que analizados neste Informe, é dicir, ao acceso e utilización das tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e de calquera medio de comunicación social; ao acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións; ao acceso e utilización dos medios de transporte; as oficinas públicas, dispositivos e servizos de atención ao cidadán e aqueles de participación nos asuntos públicos, incluídos os relativos á Administración de Xustiza; a participación na vida política e os procesos electorais; e ao acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público polas persoas con discapacidade.

O prazo legal (4 de decembro de 2017) afectaba a todos os ámbitos que analizamos no Informe

Por parte do Goberno está pendente a aprobación do plan nacional de accesibilidade para un período de nove anos. O plan desenvolverase a través de fases de actuación trienal. Despois do compromiso legal de aprobación do plan, aínda nunha data recente aprobouse a resolución de 30 de outubro de 2017, do *Real Patronato sobre Discapacidad*, pola que se publica o convenio de colaboración co *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad,* o *CERMI* e a *Fundación ONCE,* para a realización do *Plan Nacional de Accesibilidad Universal 2018-2026*.

A disposición adicional quinta da lei establece que os proxectos sobre as infraestruturas de interese xeral de transporte, como estradas, ferrocarrís, aeroportos e portos promovidos pola Administración Xeral do Estado, incorporarán unha memoria de accesibilidade que examine as alternativas e determine as solucións técnicas necesarias para garantir a accesibilidade universal e non discriminación a todos os cidadáns con discapacidade.

No prazo de dous anos desde a entrada en vigor da lei o Goberno debería ter aprobado as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos bens e servizos a disposición do público polas persoas con discapacidade. O Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade anunciou un recurso contencioso pola falta de desenvolvemento da lei neste punto. Segundo subliña esta entidade, a non aprobación das condicións básicas impide que se avance na inclusión das persoas con discapacidade en ámbitos como o comercio, a educación, a cultura e o deporte, entre outros, ao non existir unha normativa mínima estatal reguladora das necesidades de accesibilidade.

-Lei 8/2013, de 26 de xuño, de rehabilitación, rexeneración e renovación urbanas. Ten por fin facilitar un instrumento de avaliación do cumprimento das condicións básicas legalmente esixibles en materia de accesibilidade. Esixe a realización dos axustes razoables en materia de accesibilidade universal.

-Lei 9/2014, de 9 de maio, xeral de telecomunicacións (condicións básicas de acceso por persoas con discapacidade co obxectivo de salvagardar e protexer nos mercados de telecomunicacións a satisfacción das necesidades das persoas con discapacidade).

-Orde Ministerial HAP 410/2015, de 11 de marzo, que modifica a anterior orde de modelo 143 para a solicitude do aboamento anticipado das deducións por familia numerosa e persoas con discapacidade, e amplía o prazo de presentación do modelo 290.

-Orde Ministerial SSI/420/2015, de 9 de marzo, de bases reguladoras de subvencións para persoas maiores persoas con discapacidade e persoas en situación de dependencia, dentro do ámbito de competencias de INSS

-Real Decreto Lexislativo 2/2015 de 23 de outubro, do texto refundido do Estatuto dos Traballadores.

-Real Decreto Lexislativo 3/2015, de 23 de outubro, do texto refundido da Lei do Emprego.

-Real Decreto Lexislativo, 8/2015, de 30 de outubro, do texto refundido da Lei xeral da Seguridade Social.

-Resolución de 30 de outubro de 2017, do *Real Patronato sobre Discapacidad*, pola que se publica o Convenio de colaboración co *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*, o CERMI e a Fundación ONCE, para a realización do *Plan Nacional de Accesibilidad Universal 2018-2026.*

-Lei Orgánica 1/2017, de 13 de decembro, de modificación da Lei Orgánica 5/1995, de 22 de maio, do Tribunal do Xurado para garantir a participación das persoas con discapacidade sen exclusións.

-Real Decreto 1082/2017, de 29 de decembro, que determina o nivel mínimo de protección garantido ás persoas beneficiarias do sistema para a autonomía e a atención á dependencia.

-Proxecto de Real Decreto sobre a accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do Sector Público.

12. A normativa galega

A normativa autonómica galega é moi abundante nesta materia. As normas autonómicas máis relevantes en materia de discapacidade e dependencia son:

- Estatuto de Autonomía de Galicia

O seu artigo 4.1 sinala que os dereitos, liberdades e deberes fundamentais dos galegos son os establecidos na Constitución. E o artigo 4.2 atribúelles aos poderes públicos de Galicia a promoción das condicións necesarias para que a liberdade e a igualdade dos individuos e dos grupos nos que se integran sexan reais e efectivas, removendo os obstáculos que impidan ou dificulten a súa plenitude.

-Decreto 286/1992, do 8 de outubro, de accesibilidade e eliminación de barreiras.

-Lei 8/1997, do 20 de agosto, de accesibilidade e supresión de barreiras da comunidade autónoma de Galicia.

-Decreto 35/2000, do 28 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento de desenvolvemento e execución da lei de accesibilidade e supresión de barreiras na comunidade autónoma de Galicia.

-Decreto 66/2001, do 22 de marzo, polo que se determina a documentación relativa á xustificación do cumprimento da normativa de accesibilidade e de prevención e protección contra incendios que deberán aportar os interesados nos procedementos de autorizacións turísticas.

-Lei 10/2003, do 26 de decembro, sobre o acceso á contorna das persoas con discapacidade acompañadas de cans de asistencia.

-Decreto 195/2007, do 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio a Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade e/ou dependentes.

-Decreto 143/2008, do 3 de xullo, polo que se crea o Consello Asesor para a Integración da Discapacidade na Función Pública Galega.

-Orde de 9 de setembro de 2008, pola que se desenvolve o Decreto 195/2007 e se aproba o catálogo de prestacións do servizo.

-Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia.

No seu artigo 3 establece como un dos obxectivos do sistema galego de servizos sociais o de garantir a vida independente e a autonomía das persoas en situación de dependencia.

-Decreto 15/2010, de 4 de febreiro, de recoñecemento de situación de dependencia e prestacións , programa Individual de Atención á dependencia e órganos técnicos.

-Orde da Consellería de Traballo e Benestar de 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, de 4 de febreiro, de recoñecemento de situación de dependencia e prestacións , programa Individual de Atención á dependencia e órganos técnicos.

-Decreto 74/2013, do 18 de abril, polo que se modifica o Decreto 35/2000, para a súa adaptación á Directiva 95/16/CE sobre aproximación das lexislacións dos Estados membros relativas a ascensores.

-Orde de 19 abril 2013, pola que se modifica a Orde de 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, de 4 de febreiro, de recoñecemento de situación de dependencia e prestacións, programa Individual de Atención á dependencia e órganos técnicos.

-Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia, e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo.

-Decreto 183/2013, do 5 de decembro, polo que se crea a rede galega de atención temperá.

-Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade.

No seu preámbulo declara que “pretende constituír un texto integrador que permita desenvolver, nun corpo normativo único, a diversidade de disposicións de accesibilidade, que unifique, coordine e estableza os criterios de aplicación, execución e control, de acordo cos criterios de proporcionalidade e axustes razoables, no marco das condicións establecidas pola lexislación básica estatal e polas directrices internacionais”.

-Lei 12/2104, de 22 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

- Orde da Consellería de Traballo e Benestar de 27 de agosto de 2015, de modificación da Orde de 2 de xaneiro de 2012, de desenvolvemento do Decreto 15/2010, de 4 de febreiro, de recoñecemento de situación de dependencia e prestacións, programa Individual de Atención á dependencia e órganos técnicos.

- Orde da Consellería de Política Social de 25 de novembro de 2015 de procedemento para o recoñecemento declaración e cualificación do grado de discapacidade e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

- Orde da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de 16 de xuño de 2016, do réxime de axudas a centros privados concertados para a atención ao alumnado con necesidade específicas de apoio educativo para o curso 2016-17.

- Orde do 21 de xullo de 2016, de bases de subvencións a concellos destinadas ás melloras da accesibilidade en edificios e espazos de uso público, e convocatoria para os anos 2016 e 2017.

- Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria de 20 de setembro de 2017, de bases reguladoras das axudas a centros especiais de emprego co fin de promover a integración laboral das persoas con discapacidade e convocatoria para a anualidade 2017-2018.

- Orde da Consellería de Política Social de 3 de abril de 2017 de modificación da orde de 25 de novembro de 2015, de procedemento para o recoñecemento declaración e cualificación do grado de discapacidade e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes.

Á normativa citada debería engadirse a pendente. Así, a disposición derradeira primeira da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade ("desenvolvemento regulamentario") prevé que "no prazo de dous anos desde a entrada en vigor da lei, a Xunta de Galicia aprobará o regulamento de desenvolvemento e o código de accesibilidade que conteña todas as normas técnicas aplicables na materia. No regulamento e no código de accesibilidade que se aproben en desenvolvemento desta lei deberán adoptarse, como mínimo, para definir a condición de accesible, os parámetros de accesibilidade que se definen no Real decreto lexislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, e na súa normativa de desenvolvemento. Previamente á aprobación do regulamento de desenvolvemento e do código de accesibilidade, e ademais dos ditames previos necesarios, tales instrumentos

normativos deberán ser obxecto de informe polas entidades locais a través dos seus órganos representativos, naqueles aspectos en que poidan resultar afectadas". Esta previsión aínda non se cumpriu, o que ten unha considerable relevancia, posto que o desenvolvemento condiciona moitos dos contidos legais.

Ademais, a disposición derradeira segunda da mesma lei prevé o plan galego de accesibilidade. "A Xunta de Galicia, no prazo máximo de dous anos desde a entrada en vigor desta lei, aprobará un Plan galego de accesibilidade. No seu deseño, aplicación e seguimento participará o Consello Galego para a Promoción da Accesibilidade e a Supresión de Barreiras, e previamente á súa aprobación darase conta ao Parlamento de Galicia. Igualmente, de xeito anual remitirá ao Parlamento un informe do seguimento e grao de cumprimento". Tampouco se aprobou o plan galego de accesibilidade.

Atópanse pendentes o desenvolvemento regulamentario da lei de accesibilidade, o código de accesibilidade e o plan de accesibilidade

Entre tanto "as normas sobre accesibilidade vixentes no momento da entrada en vigor desta lei manterán a súa vixencia ata a entrada en vigor do desenvolvemento normativo recollido nela, sempre que non se opoñan ao establecido nela nin na normativa básica estatal na materia" (disposición transitoria cuarta).

13. Competencias en materia de accesibilidade

A distribución de competencias entre o Estado e a Comunidade Autónoma en materia de accesibilidade vén dada, fundamentalmente, polas atribucións respectivas no título de urbanismo e vivenda da Constitución Española. Trátase dunha competencia exclusiva da Comunidade Autónoma, tal e como prevé o artigo 148.1.3 da Norma Fundamental.

Ademais, a nosa Comunidade Autónoma ten competencia exclusiva en materia de asistencia social, segundo o artigo 27.23 do Estatuto de Autonomía de Galicia. O seu artigo 27.3, 7 e 8 atribúelle tamén competencia exclusiva en materia de ordenación do territorio e do litoral, urbanismo e vivenda, e obras públicas que non teñan a cualificación legal de interese xeral do Estado ou cuxa execución ou explotación non afecte a outra comunidade autónoma ou provincia, así como ferrocarrís e estradas non incorporadas á rede do Estado e cuxo itinerario se desenvolva integramente no territorio da Comunidade Autónoma e, nos mesmos termos, o transporte levado a cabo por estes medios e por cable. E o artigo 34.1 sinala que correspóndenlle á Comunidade Autónoma o desenvolvemento lexislativo e a execución do réxime de radiodifusión e televisión, nos termos e casos establecidos na lei que regule o estatuto xurídico de radio e televisión, no marco das normas básicas do Estado.

Os concellos teñen a competencia de aprobar as ordenanzas municipais (artigo 22.2.d da Lei Reguladora das Bases do Réxime Local) no marco das normas de rango superior.

As competencias executivas son de todas as administracións, posto que todas deben cumprir e facer cumprir o legalmente previsto. Ademais teñen unha función específica en canto a accesibilidade dos edificios da súa titularidade ou uso. E deben contar con programas cuadrienal para promover a accesibilidade e a adaptación progresiva dos edificios de servicio público. O control é responsabilidade dos concellos a través das licenzas de nova planta, modificación e demolición. Tamén son responsables dos espazos públicos municipais, fundamentalmente as rúas, equipamentos urbanos, e servicios de transporte, en especial o autobús e os taxis.

A Administración autonómica é responsable dos servizos da súa titularidade (sanitarios, docentes, centros xeriátricos e de atención á dependencia…), das autorizacións previas, e da inspección e corrección das deficiencias.

14. As actuacións do Valedor do Pobo relativas á accesibilidade (queixas, recomendacións e informes)

A promoción dos dereitos das persoas con diversidade funcional e a súa efectividade é unha das prioridades do institución do Valedor do Pobo. Como xa destacamos, o progreso nesta materia é continuo, pero seguen sendo moitas as carencias e os dereitos que resultan vulnerados.

> O progreso en accesibilidade é continuo, pero seguen sendo moitas as carencias

Na actividade ordinaria do Valedor do Pobo son comúns as queixas por problemas de accesibilidade e, en xeral, de discriminación ou conculcación dos dereitos subxectivos das persoas con discapacidade. As investigacións que comezan coa admisión a trámite das queixas dan lugar a valoracións, recomendacións e comentarios de informes ao Parlamento de Galicia. Cando a valoración da queixa o esixa reclamamos que a situación se corrixa. E no caso de comprobar que a administración segue sen actuar de forma adecuada incluímos comentarios críticos nos informes parlamentarios.

A Institución do Valedor do Pobo tamén é o Comisionado da Transparencia en Galicia, que é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación da lei (artigo 32.2 da lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno).; e a el adscríbese a Comisión da Transparencia de Galicia, o un órgano independente que coñece os recursos administrativos en contra das resolucións sobre solicitudes de acceso á información pública (artigo 33.3 da lei 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno). As resolucións destes órganos de control da transparencia están a ter relevancia tamén en materia de accesibilidade, como veremos.

A continuación damos conta das actuacións e iniciativas máis relevantes ordenadas por materias.

14.1. A necesidade de planificación e de adaptacións progresivas

Un dos dereitos de maior relevancia para as persoas con discapacidade é o que fai referencia á accesibilidade universal, ao deseño para todos, ás adaptacións razoables e aos medios de apoio necesarios.

O recoñecemento destes dereitos impulsouse e clarificouse especialmente despois da aprobación da Convención das Nacións Unidas de 2006, a súa ratificación por España, e a aprobación da Lei 26/2011, de adaptación á Convención, e posteriormente do Real

Decreto Lexislativo 1/2013, que refundiu os dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social.

Con todo, aínda son moitos os casos de conculcación do dereito á accesibilidade universal, o que obriga a un continuado labor de reclamación para que a administración desenvolva políticas máis activas e esixentes nesta materia e para o seu control permanente e efectivo.

Elaboramos este Informe e as súas conclusións e recomendacións para apoiar o importante esforzo xeral en defensa da accesibilidade, especialmente o das persoas con discapacidade, das súas familias e das entidades asociativas dedicadas á promoción dos seus dereitos. Pretendemos deixar constancia dunha realidade deficitaria e das necesidades máis perentorias para que o dereito á accesibilidade sexa unha realidade en todos os ámbitos da vida cotiá.

Como sinalamos, a discapacidade non se caracteriza por limitacións persoais, senón polas circunstancias de diversidade funcional. O descoñecemento ou o desinterese das persoas propicia a creación ou mantemento das barreiras. É abundante a normativa con estándares esixentes e axustados ao modelo de dereitos humanos, como vemos, pero requírese avanzar na atención personalizada e cos mellores medios dispoñibles e facer da accesibilidade universal e o deseño para todos unha prioridade social.

O aumento nos niveis de protección dos dereitos das persoas con discapacidade e a lexítima reclamación da súa efectividade plásmase, entre outras cousas, nun bo número de queixas ante esta institución. Constatamos que se necesita seguir mellorando á hora de garantir a accesibilidade nas rúas, os edificios, os medios de transporte, e no fomento do goce inclusivo do lecer, o deporte e a cultura. Para iso era preciso que as previsións de adaptacións progresivas se tiveran feito coa debida planificación e se executaran de forma continuada durante o amplo prazo concedido, sen que todas ou a maior parte esperen ao último momento, o que facía prever que non se realizarían, como sucedeu. As administracións deberían ter planificado e executado as adaptacións da súa directa responsabilidade e ter vixiado a planificación e o cumprimento das previsións legais relativas ao sector privado.

Todos os anos é habitual recibir numerosas queixas por falta de accesibilidade ou de adaptacións razoables. Ao investigalas constatamos que é precisa unha mellora sostida no tempo e reclamamos das administracións políticas activas e esixentes en materia de accesibilidade. O vencemento da data límite legal obriga en maior medida á impulsar esas políticas de accesibilidade física, visual, auditiva ou intelectual.

É habitual recibir queixas por falta de accesibilidade

Resaltamos a importancia do "prazo legal" para as adaptacións pendentes debido a que moitas respostas a queixas consistían en lembrar sen máis que aínda non vencera ese prazo. Pola nosa banda rexeitamos esa simplificación e adoitamos lembrar que as *adaptacións progresivas* esixen unha planificación e deben executarse de forma continuada durante o amplo prazo concedido. Lembrámolo en numerosas valoracións dirixidas a diferentes consellerías ou concellos, e subliñámolo nos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia.

A data límite estaba entón por chegar, pero agora xa se sobrepasou e na actualidade aínda se aprecian moitas carencias. Iso confirma o que a nosa previsión ía camiño de facerse realidade: se non se daba conta das adaptacións realizadas, da planificación das pendentes e do cumprimento dun calendario realista, ao vencemento do prazo legal atopariamos a crúa realidade do incumprimento de moitos aspectos desta importante cuestión. Iso supón a vulneración dos dereitos recoñecidos desde hai tempo; seguen sen cumprirse, a pesar da ampla marxe temporal que se deixou para iso.

> Ao non facerse adaptacións continuadas era previsible que ao vencemento do prazo legal os incumprimentos foran moitos

Como vemos, o prazo para a esixencia legal das condicións de accesibilidade e non discriminación das adaptacións pendentes venceu o 4 de decembro de 2017. A pesar diso, quedan moitas adaptacións pendentes. Mesmo seguen dándose casos de bens ou servizos novos que non son accesibles ou non son deseñados para todos. Por iso é preciso reclamar das administracións que con urxencia adapten todos os bens e servizos que son da súa directa responsabilidade, e que controlen de forma exhaustiva e corrixan os incumprimentos que se dean no sector privado.

Para cumprir o prazo límite eran precisas adaptacións progresivas, coa debida planificación e con execucións continuadas. A administración debería ter esixido o cumprimento progresivo das adaptacións pendentes, pero non o fixo en todos os casos. Por iso agora faise necesario que axiña as administracións planifiquen a corrección de todas as súas carencias e das que afecten aos entes privados. Esa planificación debería ser cumprida de forma rigorosa, para o que é condición imprescindible a previsión orzamentaria necesaria para facer realidade os compromisos da planificación. En calquera caso, dado que os prazos se sobrepasaron, a planificación da corrección das carencias non debería contemplar prazos prolongados, senón que debería realizarse a curto prazo.

Ademais, a planificación da accesibilidade debera ser pública; os plans de adaptacións son de interese público, polo que deberían estar a disposición dos cidadáns a través da publicidade activa que fan as administracións por medio das súas webs ou portais de transparencia. Como despois desenvolvemos, o criterio da Comisión da Transparencia de Galicia é que os ditos plans son información publica, o que se subliñou nas súas resolucións 53/2017 e 88/2017, referidas a diferentes plans de accesibilidade.

14.2. A necesidade de desenvolvemento regulamentario da Lei 10/2014, de accesibilidade, e de aprobación do plan de accesibilidade

A Lei galega 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade, prevé o seu desenvolvemento regulamentario e un código de accesibilidade no prazo de dous anos dende a entrada en vigor da mesma, o que aínda non se cumpriu. A aprobación destas importantes normas administrativas atópase retrasada e é necesario aprobalas axiña.

En relación ao retraso do decreto recibíronse diferentes queixas; a última delas deu lugar a unha recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que se tramite a aprobación do regulamento, que se atopa moi atrasado, o que ocasiona prexuízos aos afectados. Permanecemos vixiantes ao cumprimento desta obriga.

> Recomendamos á Consellería de Política Social que tramitara a aprobación do regulamento da lei galega de accesibilidade, moi retrasado

Queixa Q/282/16; retraso do decreto de desenvolvemento da lei galega de accesibilidade

Polo que se refire aos aspectos xerais da accesibilidade coñecemos unha queixa específica sobre a falta de desenvolvemento da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade. Reclamaba o desenvolvemento desa lei, xa que actualmente estanse a aplicar de forma provisional o Decreto 35/2000, isto é, o decreto de desenvolvemento da anterior lei de accesibilidade. Iso supón un déficit nalgúns aspectos legalmente previstos pero aínda sen desenvolver.

Efectivamente, como xa vemos, a disposición derradeira primeira da Lei galega 10/2014 prevé que no prazo de dous anos desde a súa entrada en vigor a administración autonómica aprobe o regulamento da lei. Alí deberían definirse as condicións da accesibilidade e os parámetros desta. O decreto debe informarse polos órganos representativos das entidades locais nos aspectos en que poidan resultar afectadas. Cando coñecemos a queixa non se aprobara (tampouco agora).

A disposición derradeira segunda da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade, prevé o plan galego de accesibilidade, que a administración autonómica debe aprobar tamén en dous anos. No deseño, aplicación e seguimento do plan debe participar o Consello Galego para a Promoción da Accesibilidade e a Supresión de Barreiras. Ademais, con carácter previo á súa aprobación debe darse conta ao Parlamento de Galicia, ao que igualmente debe remitirse un informe de seguimento e grao de cumprimento.

Mentres non se aproban as normas de desenvolvemento da lei manterán a súa vixencia as anteriores, "sempre que non se opoñan ao establecido nela (na Lei 10/2014, de 3 de decembro) nin na normativa básica estatal na materia" (disposición transitoria cuarta).

A Consellería de Política Social respondeu que tiña previsto que o texto legal se aprobara no segundo trimestre de 2017. Anunciamos que estaríamos atentos ao cumprimento dese compromiso, que constitúe unha necesidade perentoria. Ao peche deste informe aínda non se aprobou o decreto, como comprobamos noutras queixas, o que fai que reclamemos a súa aprobación axiña, de acordo co comprometido.

Queixa Q/930/18; retraso do decreto de desenvolvemento da lei galega de accesibilidade

O expediente de queixa iniciouse polo retraso no desenvolvemento da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade. Iso provoca graves prexuízos para as persoas discapacitadas. "Tiñan dous anos e van case catro", sinala a queixa.

A Consellería de Política Social sinalou que "estase a traballar na actualidade nun texto mediante o cal se levará a cabo o desenvolvemento regulamentario previsto na Lei. Sen embargo, a elevada complexidade técnica da materia está a provocar un retraso respecto da previsión inicial contemplada na disposición final primeira da citada norma…

A nova normativa de accesibilidade supón un importante cambio de enfoque na materia respecto da regulación anterior. Esta nova regulación resulta moito máis ambiciosa, destacando o seu carácter global, o cal determina unha maior incidencia desta en multitude de ámbitos, o que supón que se deba extremar a atención aos traballos preparatorios, estudos e análise das situacións sobre as que se vai proxectar, de cara a elaborar un texto que responda aos elevados estándares de calidade esixidos e dea axeitada resposta aos obxectivos da lei.

O coidado na preparación do proxecto de decreto acentúase ao tratarse dunha regulación que afecta a unha multiplicidade de colectivos de persoas moi sensibles, tanto a nivel persoal coma social.

A maiores, debemos indicar que o texto da lei foi consensuado tanto na súa redacción inicial, como no seu trámite parlamentario, coas principais entidades sociais do ámbito da discapacidade, así como coa Federación Galega de Municipios e Provincias (Fegamp) e os diferentes grupos parlamentarios.

Deste xeito, a elaboración do seu desenvolvemento por parte desta consellería responde á mesma intención de procurar a máxima colaboración e consenso entre todos os sectores e colectivos afectados, o cal determina, pola súa propia natureza, a necesidade dun maior tempo de elaboración, debido ás múltiples consultas, suxestións, comunicacións, etc. que se están a levar a cabo de cara a acadar un texto que responda, de xeito satisfactorio, as necesidades dos colectivos aos que vai dirixido, todo isto dentro dunha filosofía de transparencia e participación.

Sen prexuízo do anteriormente exposto, e máis aló de limitarse ao desenvolvemento da Lei, esta consellería continúa a traballar para que a accesibilidade universal e o deseño para toda a cidadanía, sexa un principio e un criterio básico na práctica cotiá, de xeito que todas as persoas poidan acceder en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible, a calquera contorno, servizo, produto…, é dicir, que o conxunto da poboación, con independencia das súas capacidades, teña acceso aos mesmos.

Así, estanse a tomar múltiples medidas e actuación aos efectos de dar resposta as necesidades de persoas con problemas de accesibilidade. Compre aquí destacar a aprobación da Estratexia galega sobre discapacidade 2015-2020, e que comprende 6 liñas estratéxicas de actuación, senda unha delas a Liña de Accesibilidade que ten como obxectivo estratéxico asegurar a accesibilidade universal que faga posible a participación das persoas con discapacidade nos distintos ámbitos en igualdade de condicións que o resto da poboación".

Cita como exemplo o programa de subvencións aos concellos galegos para a mellora da accesibilidade nos edificios e espazos de uso público, ao que se destinaron 1.800.000 € nos anos 2016-17; a adaptación de distintas infraestruturas da consellería, como albergues xuvenís, residencias, etc.; as axudas para adaptacións, como as dedicadas á rehabilitación de edificios e vivendas nos Camiños de Santiago, ou ás comunidades de propietarios para a reparación, a rehabilitación e/ou a adaptación dos edificios de vivendas protexidas; as reservas de vivendas protexidas; ou o plan de accesibilidade turística de Galicia e do Camiño de Santiago.

Confirmamos que o decreto de desenvolvemento da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade, atópase amplamente retrasado. A Consellería de Política Social di que está a traballar nun texto -debe entenderse que nun borrador-, pero a súa complexidade técnica provoca o retraso que recoñece. Sinala tamén que está a coidar

a colaboración e o posible consenso dos sectores afectados mediante consultas e comunicacións, o que xustificaría o retraso.

Porén, o retraso respecto do prazo legal para a aprobación do decreto é evidente, sen que o que se menciona (complexidade, diálogo cos sectores afectados…) poida terse como xustificación. Os traballos deberían terse planificado, comezado e executado con anterioridade; o prazo legal era o suficientemente amplo como para telo cumprido sen as dificultades que agora se apuntan.

A disposición derradeira primeira da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade (desenvolvemento regulamentario), sinala que no prazo de dous anos desde a entrada en vigor da lei, a Xunta de Galicia aprobará o regulamento de desenvolvemento e o código de accesibilidade que conteña todas as normas técnicas aplicables na materia...

A citada disposición derradeira foi incumprida, posto que o prazo previsto venceu hai tempo, e ese incumprimento permanece, sen que se coñeza a data concreta ou aproximada na que se aprobará o decreto.

Formulamos á Consellería de Política Social a seguinte recomendación:

Que con urxencia se cumpran os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade, que se atopa moi retrasado, o que ocasiona prexuízos ás persoas afectadas.

Ao peche deste informe atopámonos á espera da resposta da consellería.

14.3. A Comisión de Accesibilidade

Na maioría das queixas a intervención da Comisión de Accesibilidade (Consellería de Política Social) resultou positiva. Por exemplo, na queixa Q/358/16, relativa as barreiras nunha consulta de logopedia na Coruña, tal e como detallamos mais adiante. Porén, tamén se aprecian retrasos nas súas intervencións.

Queixa Q/1938/12; rampla nun portal de Ferrol

En ocasións apreciamos certa lentitude, como nas actuacións requiridas ante unha comunidade de propiedade horizontal de Ferrol para que realizara a rampla practicable para cadeira de rodas no portal.

Queixa Q/24029/17; retraso dunha consulta

Expúxose o retraso dunha consulta á Comisión de Accesibilidade, integrada na Consellería de Política Social.

A consellería sinalou que a comisión "… tivo un proceso interno de estruturación, o que levou a adaptación da mesma ás circunstancias naturais, proceso que non está terminado, senón que está pendente da culminación coa elaboración e aprobación do

seu regulamento, o que se realizara en breve período de tempo. Todo isto precisamente pola importancia que a citada comisión ten en canto o cumprimento do seu obxectivo, que non é outro que defender e protexer os dereitos das persoas con dificultade de accesibilidade, e favorecer na medida do posible a Accesibilidade Universal. Nese senso tamén en canto aos ditames que refire a queixa presentada, entendemos a situación reflectida, e esperamos que dentro dese proceso de desenvolvemento da comisión quede solucionada a publicación dos ditames, sempre sometidos a lei de protección de datos e o seu regulamento…".
En conclusión, recoñecíase o retraso, pero esperaba solucionarse en breve. Non se aclaraba a data na que se daría resposta á consulta individual á que se refire a queixa. Por iso de novo nos diriximos á consellería para requirir que con urxencia facilitara a data na que se daría a resposta pendente. Finalmente coñecemos que a comisión dera resposta á consulta retrasada e que motivara a queixa.

14.4. A accesibilidade nos espazos públicos

Intervimos para corrixir supostos de falta de accesibilidade en beirarrúas, rúas e demais espazos públicos. Na maior parte dos casos os concellos desenvolvían unha política activa neste terreo. Tamén a consellería competente prevé axudas para adaptacións e plans municipais de accesibilidade a desenvolver nestes anos, nos que será necesario culminar moitas actuacións pendentes.

> Intervimos para corrixir supostos de falta de accesibilidade en espazos públicos

Neste terreo xogan un papel principal os plans municipais de accesibilidade, que deben desenvolverse progresivamente e deberían terse culminado na data límite legal, como vemos.

Queixa Q/13023/15; reforma dunha rúa de Santiago de Compostela

Referíase á falta de accesibilidade do proxecto de reforma da rúa Carreira do Conde de Santiago de Compostela. Os técnicos municipais inspeccionaron a obra e concluíron que se deron certas deficiencias que afectaban á accesibilidade. Porén, despois das medidas correctoras realizadas e as xustificacións achegadas, o concello informou positivamente o pago da obra e entendeu "correctamente rematada a obra e que se subsanaron as deficiencias apreciadas no seu día, incluídas as que afectan á accesibilidade". As medidas de mellora da accesibilidade supoñen un alto grao de cumprimento da normativa, que resulta condicionada porque se fai na cidade histórica, o que obriga a adoptar solucións que se adapten ao entorno e sexan compatibles coa súa protección. A pendente da rúa ao carón da principal é parte urbana consolidada, polo que "non é de aplicación o disposto na orde VIV/561/2010

ata o 1 de xaneiro de 2019", e a partir desa data só cando as obras supoñan axustes razoables que non sexan cargas desproporcionadas.

Queixas Q/23517/15, Q/12414 a 12470/16 e Q/26332/17; ampliación dunha estrada municipal en Abadín

Nun bo número de queixas tratouse a falta de accesibilidade dunha casa de Abadín como consecuencia da ampliación da estrada municipal próxima, o que impedía a saída dunha persoa usuaria de cadeira de rodas. Despois de diferentes intervencións ante o concello, este comprometeuse a realizar as adaptacións necesarias.

Recibimos unha solicitude de reapertura das queixas debido á falta de cumprimento da adaptación comprometida. Recentemente recibimos o informe municipal, no que se sinala que "si os informes son favorables (do técnico competente), os veciños afectados por dita obra están conformes, e si as dispoñibilidade económicas o permiten, a disposición do Concello será total". Co anterior confirmouse que o ente local non planificara nin executara a adaptación reclamada. Dado que a barreira se creou pola ampliación da estrada municipal, cando pechamos este informe prevemos a necesidade de dirixir ao concello unha recomendación para que realice as obras necesarias de adaptación. En concerto recomendaremos que con urxencia se realice a adaptación pendente, que resulta viable e razoable, e que ademais é consecuencia dunha actuación anterior nunha estrada municipal.

Queixa Q/19506/14; beirarrúas en Santiago de Compostela

Reclamábase porque as obras en beirarrúas en Santiago de Compostela non cumprían todos os requisitos de accesibilidade ou se executaran con defectos. Solicitábase que as obras que se acababan de acometer tivesen en conta de forma especial os criterios de accesibilidade e se aproveitasen para cumprir as esixencias legais progresivas mesmo antes de que vencesen os prazos límite. As carencias concretábanse nalgúns aspectos mellorables.

O concello alegou nun primeiro momento que o deber de finalizar as adaptacións non se concretaría ata dentro dun tempo. Transmitímoslle que iso debía interpretarse non no senso que expoñía, senón como un deber de transformación progresiva que debería obrigar a que todas as obras teñan en conta o obxectivo da accesibilidade universal. Por iso suxeriuse ao Concello de Santiago de Compostela que na realización de obras de mellora das vías públicas se teña especialmente en conta a necesidade de adecualas en todo ás normas de accesibilidade, e que esas adaptacións se fixeran de forma progresiva, sen necesidade de esperar ao fin do prazo (resolución nº 70 da área de servizos sociais do Informe Anual de 2014). Aceptou plenamente a suxestión, polo que

esperamos que nas próximas obras de mellora urbana se respecten especialmente as normas de accesibilidade e o deseño para todos.

Queixa Q/85/16; rebaixes en Lugo

Reclamáronse varias actuacións de adaptación que o Concello de Lugo finalmente executou. Confirmouse o retraso que motivaba a queixa, pero os primeiros rebaixes executados foron os reclamados. Entendemos que o problema se atopaba resolto.

14.5. A accesibilidade nas instalacións de uso público

Resultan de gran importancia os plans relativos á adaptacións dos edificios da responsabilidade de cada administracións (hospitais, centros de saúde, colexios, centros sociais, edificios administrativos, etc.).

Subliñamos a necesidade de seguir avanzando na accesibilidade das instalacións privadas de uso público. En moitos casos non se exixe a adaptación progresiva nin a planificación de adaptacións de establecementos públicos, como os hoteis.

Queixas Q/12718/16, Q/63656/16 e Q/14518/17; hospitais de Santiago de Compostela

Indicaban o incumprimento da normativa de accesibilidade no Hospital Universitario de Santiago e no Hospital Gil Casares, de Santiago de Compostela. Reclamábase pola falta de varandas na entrada principal, de ramplas do desnivel adecuado entre os edificios B e C; porque os mostradores de información non tiñan a altura adecuada; porque as prazas de aparcamento eran escasas e sen medias regulamentarias; e por outras deficiencias de accesibilidade. A Consellería de Sanidade comprométese a acometer as adaptacións antes do vencemento do prazo legal ("acometeranse as actuacións necesarias antes da citada data").

Recurso de transparencia 53/2017; publicidade do plan director de supresión das barreiras arquitectónicas nos hospitais de Santiago de Compostela

Tamén en relación coas adaptacións dos hospitais de Santiago de Compostela coñeceuse un expediente da Comisión da Transparencia de Galicia (RSCTG 53/2017), adscrita ao Valedor do Pobo. Reclamábase o plan director de adaptación dos accesos e supresión das barreiras arquitectónicas nos hospitais clínico e Gil Casares para o cumprimento do texto refundido da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social; o prazo de adaptación finalizaba o 4-12-17. A solicitude presentouse na Xerencia de Xestión Integrada de Santiago de Compostela (SERGAS) e non obtivo resposta. O recurso foi estimado ao entender que "o plan solicitado encaixa no amplo concepto de información pública previsto na normativa, polo que

debe ser aportado, salvo na hipótese xustificada de verse afectado por algún dos límites de acceso previstos na normativa e aplicables ao caso concreto examinado.

Pola materia do plan e tamén pola falta de alegación en contra (xustificación) por parte da administración concluímos que non resulta afectado por límites legais ao dereito de acceso á información pública e que o coñecemento do plan resulta de interese público".

Queixas Q/461, Q/473 e Q/490/13; centro de saúde de Sarria

Os problemas de acceso ao centro de saúde de Sarria deron lugar a diferentes reclamacións. Cando foi inaugurado as súas portas non estaban adaptadas para o uso por persoas con cadeiras de rodas ou carriños de bebé debido a que pesan moito e "cando abres unha encóntraste coa outra". Nun primeiro momento as Consellerías de Sanidade e de Traballo e Benestar indicaron que o proxecto se executara de acordo coas especificacións técnicas, pero sen mencionar o resultado das comprobacións das denuncias. Puxémonos en comunicación directa coa responsable do centro de saúde de Sarria, que confirmou o que indicaban as queixas e que os problemas de accesibilidade se verificaron pola inspección laboral, que concluíu a necesidade de modificar as portas para que foran practicables en todo caso, con apertura automática. Ese criterio foi trasladado á Xerencia do Servizo Galego de Saúde, que se comprometeu a solucionar o problema.

Queixa Q/13956/17; edificios públicos de Narón

A queixa refería problemas de accesibilidade no centro cívico-social municipal de Sedes e nun polideportivo. O Concello de Narón confirmou a queixa. Determinados locais municipais non resultaban accesibles; pretendía xustificalo mencionando limitacións orzamentarias e o prazo de adaptación dos edificios, que aínda non transcorrera na súa totalidade, aínda que se atopaba próximo. Pero comprometeuse a executar a adecuación dos locais, para o que realizou un estudo técnico das necesidades e os custos. Realizaría as obras no centro de Sedes cun orzamento de 102.024,11 €.

Queixa Q/14440/17; local social de Ferrol

Refírese a problemas de accesibilidade nun local social de Ferrol. A Deputación Provincial da Coruña cedeu ao concello o edificio e o convenio non concretaba quen debe facer as obras precisas no inmoble. O convenio indica que "calquera obra que deba realizarse no inmoble precisará da autorización previa da Deputación, salvo as propias de uso e mantemento"; diso "intúe" que debe facelas o concello, posto que debe pedir permiso (salvo mantemento); de feito sinala que o concello fixo obras posteriores á cesión e sen autorización. Sinala tamén que esa interpretación pode non

ser correcta e que a deputación pode ter que realizar as obras para cumprir a normativa de accesibilidade mediante a modificación da pendente con rampla ou coa instalación dun elemento salva-escaleiras.

Indicamos que á marxe de a quen corresponda a realización das medidas razoables de adaptación para garantir a accesibilidade, estas deben concretarse. A responsabilidade de facelas non está definida no convenio (está previsto o preaviso das obras, que é unha cuestión diferente e que non prexulga o que tratamos). Por iso concluímos que as dúas administracións deberían acordar a cuestión en termos particulares (para as obras de adaptación) ou xerais (para este e casos vindeiros), xa mediante a interpretación consensual do convenio ou mediante a ampliación deste para resolver a cuestión.

Queixa de oficio Q/13412/13; escola de idiomas das Pontes de García Rodríguez

Iniciamos unha actuación de oficio pola falta de accesibilidade da escola de idiomas das Pontes. Despois da nosa intervención a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria indicou que arbitraría os medios para acondicionar a docencia nun lugar accesible, co que entendía que o problema se solucionaría. Porén, esta solución non pode considerarse a máis adecuada, senón a realización das adaptacións razoables.

Queixas Q/63716/16, Q/63621/16 e Q/133/16; edificios públicos en Ames

Promovéronse queixas pola falta de accesibilidade en diferentes edificios públicos do Concello de Ames (policía local, oficinas de urbanismo, xulgado de paz, rexistro civil e outras). Nas súas respostas o ente local comprometeuse á adaptación dos edificios e locais.

Queixas Q/59, 14517, 14519, 14520, 25923, 25924 e 25925/17; edificios públicos en Ames

En Ames volveu a reclamarse a adaptación de diferentes sedes e edificios municipais. O concello aclarou a súa actuación en relación con algunhas, por exemplo, coa Casa da Cultura, que é accesible e cumpre a normativa, cun acceso ao escenario tamén accesible dende un lateral. Informouse dun numeroso grupo de adaptacións en curso ou planificadas.

Anteriormente dera conta do estado de accesibilidade das dependencias, das adaptacións precisas e das medidas adoptadas ou futuras. O informe municipal sinalaba que existen dificultades económicas e técnicas para a realización das adaptacións necesarias, en especial se estas son moitas. Indicamos que dentro do

marco legal que se citaba no informe resultaba preciso avaliar e planificar as adaptacións razoables a realizalas mediante un plan de accesibilidade.

Queixa Q/13262/15; mal estado da rampla dun centro de educación especial da Coruña

Refírese ao mal estado dunha rampla no centro público de educación especial María Mariño, da Coruña, dependente entón da anterior Consellería de Traballo e Benestar. Esta comprometeuse a reparar a rampla, que se atopaba inutilizada.

Queixa Q/1044/09; edificio de sindicatos en Santiago de Compostela

Referíase a deficiencias de accesibilidade do novo edificio dos sindicatos en Santiago de Compostela. O concello sinalou a situación do expediente; concedeu ao titular e promotor un prazo ampliado (dous meses) para que execute as obras, que consistían no axuste da obra á licenza en relación coas condicións de accesibilidade e supresión de barreiras arquitectónicas. A administración local responsable corrixiu a deficiencia observada, de acordo co demandado polo reclamante.

Queixa Q/358/16; consulta de logopedia na Coruña

Iniciouse debido á falta de posible acceso para persoas con discapacidade nunha consulta de logopedia. A Consellería de Política Social (Comisión Técnica de Accesibilidade), seguindo a nosa valoración inicial (a obriga resulta esixible en maior medida ás mutuas, dada a función pública que desenvolven), advertiu á entidade prestadora do servizo público (a mutua de accidentes laborais e enfermidades profesionais FREMAP) que debía ter implantado un protocolo para garantir a prestación dos servizos a persoas con discapacidade, e iso á marxe da necesidade de adaptar os edificios e facer os axustes razoables para a súa accesibilidade, o que debe ter culminado o 4/12/17. Ademais dirixiuse á Consellería de Sanidade para lembrar que as mutuas deben adaptar os seus servizos antes do día sinalado. A mutua rectificou o modo de prestación do servizo e comezou a prestalo nun centro hospitalario accesible. A intervención desta institución tivo como resposta que a administración afectada revisara a situación e que adoptara as medidas adecuadas.

Queixa Q/2036/12; transporte marítimo ás Illas Cíes

A Asociación Galega contra as Enfermidades Neuromusculares reclamou debido ás carencias de accesibilidade de barcos e portos utilizados para trasladarse ás Illas Cíes. Un afectado denunciou que tivo que acceder ao barco de xeonllos. Formulamos unha recomendación para que con urxencia se resolvera sobre a denuncia relativa á non adaptación dos barcos que cobren a ruta Illas Cíes e do embarcadoiro do porto desas illas, pendente dende hai un tempo considerable, e que con iso se facilite o fin

constitucional e legalmente perseguido pola normativa en materia de accesibilidade e adaptación, que é a efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade e a remoción dos impedimentos para o seu goce. A consellería respondeu que estaba a actuar no senso indicado na recomendación. E a autoridade responsable da actuación pendente comprometeuse a poñer a disposición unha nova plataforma acorde ás características das embarcacións.

Queixa Q/14577/15; rexeitamento do servizo dun hotel da Toxa a un grupo de persoas con discapacidade

Un grupo de persoas con discapacidade organizara unha estancia nun hotel balneario da Toxa, que comunicou que non atendería a súa petición ao coñecer a súa discapacidade. Os responsables do hotel puxéronse en comunicación con esta institución, concertamos unha entrevista con eles e indicámoslles que a situación descrita debía ser corrixida. Sen manifestar discrepancia a dirección informou que se poñerían en contacto de forma inmediata cos afectados para pedirlles desculpas polo sucedido e que lles ofrecerían unha nova estancia no complexo como proba da rectificación da súa anterior actuación.

Queixa Q/13080/16; barreiras nun hotel do Grove

Denunciábase o trato discriminatorio nun establecemento hoteleiro do Grove. O afectado reservou despois de que o persoal garantira a accesibilidade da habitación e dos espazos comúns, pero atopouse con que o hotel incumpría as normas de accesibilidade. Despois de que pola nosa banda insistíramos na necesidade de aclarar o ocorrido a Comisión Técnica de Accesibilidade informou que entendía aplicable o regulamento de desenvolvemento e execución da lei de accesibilidade e supresión de barreiras de Galicia, que obriga a adaptación só das obras de cambio de uso ou das que afecten a un 20% ou máis da superficie. Porén, como xa indicamos, en Galicia aínda non se desenvolveu a Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade. O decreto atópase retrasado. Reclamamos a necesidade de establecer obrigas concretas de adaptación progresiva dos establecementos de uso público.

Queixa Q/3826/18; barreiras nun hotel do Grove

Promoveuse en relación coa anterior queixa. Engade que “resulta escandaloso que o devandito hotel fixera reformas durante a pasada primavera e que recentemente obtivese por parte da Xunta de Galicia o Certificado Q de Calidade Turística 2015”. Solicita que as accións oportunas co obxectivo de evitar nun futuro situacións como as sufridas, que, “ademais de ser discriminatorias, impiden que as persoas con

discapacidade e as súas familias poidan desfrutar dos establecementos turísticos con plenitude e en igualdade de condicións co resto de cidadáns". Reclamou a Turismo e a Consumo.

Pola nosa banda requirimos informes á Consellería de Política Social, a Axencia Galega de Turismo e ao Instituto Galego de Consumo. A axencia sinalou que a certificación Q de calidade turística non se concede pola Xunta de Galicia, senón que o órgano competente é o Instituto para a Calidade Turística Española (ICTE). Ao peche deste informe atopámonos á espera dos demais informes.

Queixa Q/22416/14; de oficio, pola falta de accesibilidade no Pazo de Meirás

Iniciamos unha queixa de oficio para garantir o acceso das persoas con discapacidade ao Pazo de Meirás, un ben declarado como de interese cultural (BIC), con obriga de garantir o acceso público para visitalo polo menos 4 días ao mes. Reclamouse a intervención da anterior Consellería de Traballo e Benestar e da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta respondeunos que ante a noticia do sucedido abrira un expediente de investigación para actuar polo posible incumprimento dos dereitos de visita previstos na normativa de patrimonio cultural. Indicou que aínda que o lugar non tería que contar con accesibilidade universal debido ás súas circunstancias, iso "non xustifica que no resto dos ámbitos se limite a visita a unha persoa con necesidades específicas". Pola súa banda a Consellería de Traballo e Benestar sinalou que procedía reclamar do propietario que realizase un programa de accesibilidade para mellorar esa cuestión e eliminar as barreira que non precisen obras nos elementos protexidos, "habilitando as axudas técnicas necesarias para que eses edificios se adecúen, na medida do posible, para a súa visita por persoas con limitacións ou con mobilidade reducida". As actuacións para corrixir a situación denunciada foron adecuadas e debería vixiarse que non se dera máis veces.

14.6. A accesibilidade en edificios residenciais

Entre as queixas relevantes atópanse as que se refiren aos incumprimentos das comunidades de propietarios ou á lentitude do trámite das denuncias por eses incumprimentos. Coas queixas conseguimos corrixir a maioría dos problemas que coñecemos; as queixas sobre adaptacións de vivendas usadas acostuman solucionarse adecuadamente. Porén, tamén apreciamos certa lentitude nalgunhas actuacións da consellería competente (antes de Traballo e Benestar, agora de Política Social). Reclamamos da administración competente que aplique as medidas de adaptación sen as demoras que se coñecen nalgúns casos.

En ocasións é preciso informar aos reclamantes de que as obras de adaptación corresponden á comunidade de propietarios, polo que as discrepancias que poidan

darse deben resolverse no ámbito xurídico-privado, sen prexuízo de que a administración informe do procedente, fundamentalmente da responsabilidade de promover, custear e executar as obras, e dos eventuais requirimentos e correccións administrativas.

Apreciamos que a investigación e o coñecemento de consultas e sobre todo denuncias por incumprimentos en materia de accesibilidade no ámbito privado sofren algún retraso no órgano competente da administración autonómica. Porén, como aspecto positivo do trámite das denuncias apreciamos tamén que acostuma ser o mecanismo máis eficaz para vencer as resistencias das entidades privadas obrigadas a executar obras de adaptación.

Pola súa banda, o retraso no trámite e concesión das licenzas necesarias para as obras de adaptación debe ser corrixido polas administracións responsables, principalmente os concellos.

Queixa Q/1938/12; portal en Ferrol

Como xa sinalamos, apreciamos lentitude nas actuacións requiridas pola anterior Consellería de Traballo e Benestar a unha comunidade de propiedade horizontal de Ferrol para que realizara unha rampla practicable para cadeira de rodas no portal. O reclamante tivo que esperar moito tempo ata que a actuación da unidade responsable tivo efectos, co que o problema causou un importante prexuízo.

Queixa Q/1680/13; portal en Narón

Co trámite da queixa conseguiuse corrixir o problema do acceso a un portal en Narón.

Queixas Q/569 e 659/13; falta de reserva en vivendas de promoción pública na Coruña

Unha das queixas promoveuse por un afectado, e a outra fora iniciada de oficio como consecuencia dunha noticia na que se sinalaba que se atopaban bloqueados os pisos de mobilidade reducida promovidos na Fábrica de Tabacos da Coruña.

A Xunta resolvera que a promoción estivera afectada pola regulación que prevé a reserva de pisos para persoas con discapacidade ou mobilidade reducida (5 vivendas). A entidade adxudicataria debería realizar a correspondente adxudicación de pisos adaptados. Porén, promoveu actuacións en contra desas resolucións. Despois esa empresa solicitou o cambio de réxime de uso das vivendas para ser de destino xeral e venda libre, o cal se denegou. Ante iso a empresa promoveu recurso contencioso- administrativo.

Entramos en contacto co IGVS para coñecer o curso actual dos preitos e sobre todo para coñecer a súa executividade. Indicóusenos que non existe nin peza separada de suspensión pendente nin ningunha resolución que impida a execución do resolto. Tamén existe un aval respecto do cumprimento do resolto. Porén, o IGVS non considerou oportuno executar as resolucións e esperaría ao momento en que as sentenzas sexan firmes.

Pola nosa banda expuxemos a conveniencia de executar as resolucións, que se deron hai un tempo considerable e non foron obxecto de suspensión. A preferencia polo criterio sinalado fundaméntase no moito tempo transcorrido dende que o problema se expuxo e na adecuada atención ás disposicións que teñen por fin a promoción dos dereitos das persoas con discapacidade.

Finalmente o problema solucionouse. O afectado indicou que xa fora formalizada a venda da vivenda, que se fixeron as adaptacións correspondentes, e que se estaban reparando os danos causados polo anterior ocupante.

Queixa Q/23999/14; praza de garaxe en Santiago de Compostela

Investigamos a falta de atribución dunha praza de garaxe adaptada para unha persoa con mobilidade reducida nun edificio de nova promoción. A promotora non deu explicacións, polo que a consellería competente finalmente informounos de que ante a falta de resposta advertiu da posibilidade de sancionar á empresa promotora, polo que estaba a adoptar as medidas adecuadas.

14.7. As prazas de aparcamento reservado para persoas con mobilidade reducida

En numerosos casos coñecemos reclamacións por falta de prazas de aparcamento reservadas para persoas con mobilidade reducida ou polas súas deficiencia (dimensións, obstáculos, falta de sinalización adecuada, falta de vixilancia dos incumprimentos…). Insistimos ante as diferentes administracións para que se respecte o dereito a dispor de prazas de aparcamento reservado para persoas con mobilidade reducida, e a que estas estean correctamente executadas e sinalizadas.

Debe respectarse o dereito ás prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida, que deben estar correctamente executadas e sinalizadas

Tamén coñecemos queixas pola tardanza á hora de valorar a mobilidade reducida, de tramitar as tarxetas ou de emitir outras en casos de perda. Déronse outras pola denegación de tarxetas provisionais en casos xustificados.

Outras queixas refírense á fraude no uso das prazas e tarxetas, á falta de vixilancia e sanción da fraude polos concellos, e á falta de prazas personalizadas que se adapten ás necesidades do usuario. Noutros casos o motivo é a denegación da condición de persoa con mobilidade reducida e, en consecuencia, da tarxeta de estacionamento reservado.

Queixa Q/64935/16; carencia de prazas reservadas en Ames

Recibimos queixas pola carencia de prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida, ou pola súa deficiente sinalización ou configuración, no Concello de Ames. O ente local informounos que solucionaría os problemas creados polas circunstancias descritas. Fixera unha auditoría ou estudo sobre as prazas e estaba a facer un plan para executar as melloras. Rematarían en abril de 2017.

Recurso de transparencia 88/17; solicitude de información pública sobre o plan de accesibilidade de Ames

Tamén se coñeceu unha queixa debido a que o Concello de Ames non dera conta do seu plan de accesibilidade e da súa implantación progresiva. O concello respondeu que non consideraba que o plan fora información pública e que o asunto estaba sendo coñecido pola Comisión da Transparencia, posto que o interesado interpuxera un recurso ante dito órgano colexiado. Solicitara o acceso á auditoría realizada polo concello das prazas de aparcamento reservadas ás persoas con discapacidade. A resposta dada non daba acceso á auditoría. O recurso estimouse debido a que a auditoría "encaixa no amplo concepto de información pública previsto na normativa, polo que debe ser aportada, salvo a presenza xustificada dalgún dos límites de acceso ou causas de inadmisión previstos na normativa de transparencia e aplicables ao caso examinado".

Engádese que "aínda que as alegacións do concello non o mencionan, as primeiras causas de posibles límites a examinar, dado que se trata dunha actuación da policía local, son as previstas no art. 14.1. d) e e), a seguridade pública e a prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios. Porén, neste caso aparece claro que o labor encomendado á policía local non era dese tipo, senón estritamente administrativo e de reforzo do funcionamento ordinario do concello, á marxe das funcións da policía local en materia de seguridade e tratamento de ilícitos concretos.

Non parece previsible que o contido do plan se vexa afectado por limitacións relativas á protección de datos persoais (o propio concello non o alega). Porén, para o caso de presentarse algunha sería salvable coa aplicación do previsto ao respecto no art. 15 da Lei 19/2013, de 9 de decembro.

O outro argumento achegado polo concello parece referirse (non o especifica) á posible aplicación das causas de inadmisión do art. 18. 1 a) e b); sinala que é un informe interno da policía local, ten carácter de documento de traballo de cara a programar as actuacións, é un primeiro trámite do traballo do concello para concretar as liñas de actuación, ten carácter limitado, e é previo á contratación de obras e servizos e a súa publicación podería introducir distorsións neses procedementos. Porén, ningunha desas circunstancias xustifica que se apliquen as causas de inadmisión do art. 18.1 a) (información que estea en curso de elaboración ou de publicación xeral) e do art. 18.1 b) (carácter auxiliar ou de apoio como a contida en notas, borradores, opinións, resumos, comunicacións e informes internos ou entre órganos ou entidades administrativas). Esta posibilidade, que é a máis plausible, debe non obstante descartarse. En primeiro lugar porque unha auditoría encargada polo concello non encaixa en ningún dos exemplos citados pola norma para identificar a información auxiliar ou de apoio, e en segundo lugar porque o concepto xurídico indeterminado que manexamos (documento auxiliar ou de apoio) ten un carácter restritivo no contexto da normativa de transparencia, como o demostra que non se considere auxiliar ou de apoio un informe non vinculante, posto que iso non impide que o informe contribúa a conformar a vontade da administración ou do órgano ao que corresponde a decisión. O criterio principal para aplicar a causa de inadmisión é que a información careza de valor ou relevancia externa e non é ese o caso. Polo contrario, emítese por unha unidade especializada e tanto iso como o seu contido fai que adquira un valor ou condición de elemento fundamental da actuación da administración e lexitimador da súa conduta pública. A posible aplicación da causa de inadmisión vén ligada a unha limitada incidencia ou relevancia na decisión pública. Neste aspecto coincidimos cos criterios expresados polo CTyBG xa dende hai tempo, como os 65 e 89/2015".

Finalmente sinálase que "o concello alega tamén que transmitiu información sobre a cuestión ao Valedor do Pobo. Porén, á marxe de cal fora a información remitida e se coincide en todo ou en parte coa reclamada formalmente ao concello como solicitude de información pública, o concello debe responder adecuadamente á solicitude que recibiu e dar a información pública reclamada. O anterior derívase do previsto no art. 19.4 da Lei 19/2013, que indica que cando a información obxecto da solicitude, mesmo obrando en poder do suxeito ao que se dirixe, teña sido elaborada ou xerada na súa integridade ou parte principal por outro, remitiráselle a solicitude a este para que

decida sobre o seu acceso. Por outra banda, a alegación da posible incidencia en eventuais procedementos de contratación non é xustificada e parece irrelevante aos efectos que tratamos".

Conclúe a resolución que "o contido do plan encaixa no concepto de información pública, non resulta afectado por límites legais ao dereito de acceso á información pública e causas de inadmisión, e o seu coñecemento resulta de interese público".

Queixa Q/14517/17; insuficiencia das actuacións municipais para controlar os frecuentes incumprimentos no uso das prazas reservadas en Ames

Nesta ocasión reclamábase pola insuficiencia das actuacións municipais para controlar e sancionar os frecuentes incumprimentos no uso das prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida en Ames. Porén, a propia queixa indicaba que o concello realiza ese labor, aínda que ao reclamante lle parecía insuficiente. A resposta municipal foi adecuada. Advertimos que co labor de control e sancións das infraccións non se evitan todas as futuras infraccións e o efecto disuasorio que producen é sempre limitado.

Queixa Q/929/18; deficiente sinalización das prazas reservadas en Ames

O reclamante mencionaba a deficiente sinalización das prazas reservadas a persoas con discapacidade no Concello de Ames, en concreto pola falta de sinal vertical e horizontal. O concello sinalou que a queixa "consiste nunha afirmación xenérica de que o Concello de Ames non sinaliza nin vertical nin horizontalmente as prazas reservadas a persoas con mobilidade reducida. Tal e como pode demostrarse nas fotos que acompañan este informe, no Concello de Ames si existe sinalización horizontal e vertical nas prazas reservadas a persoas con mobilidade reducida". Achegou fotos das rúas Raxoeira e de Abaixo, do Milladoiro, e da Travesía de Pedregal e a rúa Ameiral, en Bertamiráns. Nelas aprécianse as sinalizacións. Loxicamente o anterior non significa que todas as prazas estean correctamente sinalizadas, polo que indicamos ao reclamante que era necesario que nos indique as prazas ás que se refire.

Queixas Q/4000 a 4024 e 4046 a 4051/18; deficiente sinalización das prazas reservadas en Ames

O mesmo reclamante da queixa anterior promoveu diferentes queixas referidas a prazas con deficiencia na sinalización das prazas. Ao peche deste Informe estamos á espera das respostas do concello.

Queixa Q/195/13; insuficiencia de prazas no Hospital de Conxo, en Santiago de Compostela

A queixa poñía de relevo a insuficiencia de prazas no Hospital de Conxo, en Santiago de Compostela, con só tres prazas que non reunían as condicións necesarias -era imposible sacar a cadeira de rodas- e onde tamén se situaban as ambulancias. No curso da queixa informouse de que iso se corrixira e agora as prazas habilitadas para persoas con mobilidade reducida xa responden ás condicións precisas en canto a número e características.

Queixa Q/5602/13; dificultade de uso das prazas reservadas en Cangas do Morrazo

Reclamouse pola dificultade de uso das prazas de aparcadoiro reservado para persoas con mobilidade reducida. Adóitanse utilizar sen tarxeta ou dándolle un uso fraudulento e o control municipal é insuficiente, como se demostra pola continua repetición das infraccións.

Comprobamos a falta de intervención eficaz para garantir o uso correcto das prazas en Cangas do Morrazo. Vímonos obrigados a reclamar do seu concello a colocación dos sinais verticais que faltaban e o cumprimento da súa función de vixilancia sobre o uso das prazas reservadas. Logrouse un compromiso de actuación para facer o que indicáramos, pero o afectado sinalou que a situación non se solucionara na súa totalidade, polo que seguimos intervindo.

Queixa Q/5851/14; falta de prazas personalizadas en Santiago de Compostela

Reclamábase a creación de prazas personalizadas en Santiago de Compostela, seguindo o exemplo doutras cidades galegas. Antes o concello comprometérase ao estudo da implantación da medida, pero despois dun tempo considerable a situación seguía igual.

Para solucionar este problema e favorecer a mobilidade en moitos concellos implantouse a denominada praza personalizada. As reservas nominais sinalízanse mediante o número do tarxeta de estacionamento ou a matrícula do coche.

A convención de 2006 obriga a adoptar todas as medidas lexislativas, administrativas e doutra índole que sexan pertinentes para facer efectivos os dereitos recoñecidos nela, e de forma máis específica preceptúa que “adoptarán medidas efectivas para asegurar que as persoas con discapacidade gocen de mobilidade persoal coa maior independencia posible, entre elas: facilitar a mobilidade persoal das persoas con discapacidade na forma e no momento que desexen a un custo alcanzable; facilitar o acceso das persoas con discapacidade a formas de asistencia humana ou animal e intermediarios, tecnoloxías de apoio, dispositivos técnicos e axudas para a mobilidade de calidade, incluso poñéndoos á súa disposición a un custo alcanzable...” (art. 20). Pola súa banda, o Real Decreto Lexislativo 1/2013 (texto refundido da lei xeral de

dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social) sinala que "os concellos adoptarán as medidas adecuadas para facilitar o estacionamento dos vehículos automóbiles pertencentes a persoas con problemas graves de mobilidade, por razón da súa discapacidade" (art. 30).

Unha forma de promoción da inclusión e a mobilidade sería a adopción da medida que se reclama, prazas personalizadas e de proximidade, polo que o Concello de Santiago de Compostela e o resto dos entes locais deberían implantala canto antes (os que aínda non o fixeran). Recomendamos ao Concello de Santiago de Compostela que impulsara decididamente e canto antes un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade. Aceptou a recomendación, pero indicando que o faría cuns tempos acordes coa súa autonomía (sen data de execución).

Tamén recomendamos á FEGAMP que trasladara aos seus órganos directivos e aos concellos de Galicia a necesidade de estudar a conveniencia de implantar axiña un sistema de reserva de prazas personalizadas para persoas con discapacidade. Fíxoo cos seus órganos, pero non cos concellos.

Queixa Q/21311/17; supresión de prazas reservadas en Santiago de Compostela

Esta queixa sinalaba a supresión de prazas de aparcamento para persoas con mobilidade reducida na reforma das rúas Carreira do Conde e Montero Ríos. O Concello de Santiago de Compostela xustificou a supresión das prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida coa peonalización da rúa Carreira do Conde e a reurbanización da rúa Montero Ríos, na que se eliminou o aparcamento agás nas zonas de carga e descarga. Porén, esa eliminación compensouse nas inmediacións con tres prazas nas rúas adxacentes, na rúa Rapa da Folla, en Xeneral Pardiñas e no comezo de Doutor Teixeiro. A actuación do concello non foi inadecuada, posto que a supresión como consecuencia das remodelacións das rúas compensouse coas mesmas prazas nas inmediacións.

Queixa de oficio Q/393/16; prazas reservadas nun centro docente de Santiago de Compostela

Coñecemos as dificultades dun alumno do centro docente San Clemente de Santiago de Compostela e iniciamos actuacións de oficio. Realizamos un intenso labor de mediación coa responsable do centro, que se comprometeu a facilitar unha praza de aparcadoiro reservado do centro para que puidese acudir sen as dificultades que estaba a padecer, segundo constaba, e a colocar un pasamáns de baixada ao salón de actos. Resulta encomiable o compromiso da dirección e o persoal do centro.

Queixa Q/518/13; supresión de prazas reservadas en Ferrol

Tivemos que reclamar que se respectara a reserva de prazas cando se acometeran obras de reforma das rúas, como no caso dunha realizada en Ferrol e na que non se prevían reservas, o que nos obrigou a recomendar a revisión do feito.

Queixa Q/5602/13; reservas de prazas en Cangas do Morrazo

Reclamamos que se respectaran os espazos reservados por medio de intervencións eficaces. Vímonos obrigados a reclamar a colocación de sinais verticais, que faltaban nalgún caso, e que o concello cumprira a súa función de vixilancia do correcto uso das prazas reservadas.

Queixa Q/2558/12; criterios para o recoñecemento da mobilidade reducida

A queixa referíase ao desacordo coa denegación da tarxeta de estacionamento reservado para persoas con mobilidade reducida. Observamos que as referencias do baremo utilizado son inadecuadas e formulamos unha recomendación á anterior Consellería de Traballo e Benestar para que revisara a situación que afectaba á persoa con discapacidade que presentou a queixa, que non tivera acceso á tarxeta debido a unha valoración dubidosa ou a que o baremo aplicado resultaba inadecuado para facer efectivos todos os dereitos das persoas con discapacidade e a remoción dos impedimentos para o seu goce.

O problema principal é en gran medida o decreto da Administración Xeral do Estado que contempla o baremo. Víamos adecuada a revisión dos seus criterios. A súa referencia para conceder a tarxeta é a imposibilidade de utilizar o trasporte público. A utilización doutro medio é para moitas persoas con diversidade funcional a única posibilidade para desprazarse de maneira autónoma e integrarse profesional e socialmente. Ademais, a súa opción polo transporte colectivo ou privado debe ser igual de libre que a de calquera outro cidadán e a referencia legal considerámola discriminatoria.

A consellería reiterou que *aplicaba o baremo* e non deu conta da efectividade do recomendado. Entendemos que polo menos debe propor a necesidade de revisión da normativa nos órganos de interlocución entre as diferentes administracións.

Queixa Q/64799/16; estacionamento reservado ao carón dun centro de educación especial da Coruña

Aludía á falta de espazo para o estacionamento dos microbuses no centro de educación especial ASPRONAGA da Coruña. O Concello da Coruña sinalou que atendería a solicitude e que tramitaría a ampliación da zona reservada (o total do lateral do centro), co que o problema foi resolto.

Queixa Q/24018/17; tarxetas provisionais en Gondomar

O Concello de Gondomar denegara a tarxeta provisional municipal para persoas con mobilidade reducida. Xa non concedía esas tarxetas provisionais por razóns de legalidade que informaron os técnicos.

A Disposición Adicional 1ª do Real Decreto 1056/2014 sinala que "atendendo a razóns humanitarias, excepcionalmente concederase unha tarxeta de estacionamento de carácter provisional de vehículos automóbiles ás persoas que presenten mobilidade reducida, aínda que esta non fose ditaminada oficialmente, por causa dunha enfermidade ou patoloxía de extrema gravidade que supoña de forma fidedigna unha redución substancial da esperanza de vida que se considera normal para a súa idade e demais condicións persoais, e que razoablemente non permita tramitar en tempo a solicitude ordinaria da tarxeta de estacionamento". Esa disposición non encaixaba no procedemento que levaba a cabo o concello.

Dado que a xustificación do concello era adecuada procedemos a arquivar a queixa. Porén, as tarxetas provisionais deben outorgarse cando concorran as circunstancias indicadas na normativa. Estas tarxetas provisionais son de gran importancia debido á tardanza que constatamos nas valoracións ordinarias de discapacidade.

Queixa Q/64935/16; mal uso das prazas reservadas en Ames

Recibíronse queixas sobre o mal uso das prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida en Ames. O concello deu conta das súas actuacións para corrixir o uso irregular das prazas e informou que levaría a cabo medidas para corrixir as súas posibles carencias.

14.8. O transporte urbano

Constátase un continuado avance na accesibilidade do transporte urbano en Galicia e unha adecuada planificación para o cumprimento das esixencias de adaptación. Porén, seguen apreciándose carencias puntuais, sobre todo por falta de actualizacións das frotas e lentitude na reparación dos instrumentos que garanten a accesibilidade. Moitas das comprobacións realizadas polas organizacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade que se conteñen neste Informe refírense de forma concreta a problemas neste ámbito.

Constátase o avance na accesibilidade do transporte urbano en Galicia, con carencias puntuais

Queixa de oficio Q/402/16; accesibilidade do transporte urbano nas cidades galegas

Para coñecer a accesibilidade nos transportes urbanos (autobuses) iniciamos unha actuación de oficio na que reclamamos información a todos os concellos. Os medios de comunicación e diferentes queixas indicaban que a maior parte dos autobuses urbanos xa estaban adaptados para persoas con discapacidade, pero seguen tendo problemas para usalos.

O presidente da Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI) citaba como exemplo a protesta dun actor que parou varios autobuses en Madrid porque non o deixaban subir coa súa cadeira de rodas. Cualifica de pésima a accesibilidade ao transporte urbano nas cidades de Galicia; ou as paradas ou o vehículo non estaban adaptados.

Os medios sinalaron que en Santiago de Compostela dous buses non contaban con rampla e noutro non funcionaba. Ademais, se a rampla é manual necesítase un acompañante, polo que se solicitou ao concello que modificase a ordenanza para eliminar a obrigatoriedade do acompañante, o que se rexeitou en 2014. Dos 52 vehículos, 18 teñen rampla automática e 23 manual. O concello sinalou que aínda non se cumpriu o prazo legal.

Outros concellos afirman que a maioría da súa frota de buses urbanos está adaptada a persoas con discapacidade. Na Coruña e Ferrol o 100 % contan con rampla. Na primeira había algún bus de reposto sen adaptar, pero a empresa estaba a acabar a súa adaptación. Con todo, é habitual que os usuarios os vexan sen adaptar. Ferrol conta con 17 buses (13 circulan a diario), todos adaptados.

Con todo, os afectados relatan as súas dificultades (algúns só contan cun espazo e non poden subir dúas persoas, ás veces o espazo está ocupado por carros de bebes, non son capaces de chegar ao condutor para aboar o billete e é el quen ten que desprazarse, e en ocasións ten que deixar o seu posto para accionar a rampla manual). En Ferrol deuse un caso similar ao protagonizado polo actor.

En Vigo (121 buses) o 90 % están adaptados. Pero obsérvase que moitos autobuses pasan de longo porque a rampla está avariada. Pasan varios autobuses ata que chega ao que poder subir con normalidade. En Lugo 17 dos 22 autobuses son accesibles. Coa nova concesión adaptaranse o 100 %. E Ourense conta con 29 autobuses adaptados sobre unha frota de 38, e cun tren que vai ás termas (existen dúas unidades).

A estes inconvenientes súmase que moitas paradas non teñen marquesiña e outras están no medio da estrada.

A resposta dos concellos con servizo de transporte urbano foi a seguinte:

-Santiago de Compostela: conta con 41 autobuses adaptados (78,8 %), 18 con rampla automática e 23 con rampla manual. A distribución faise en función da demanda de viaxeiros con mobilidade reducida. O concello engade que "na actualidade está a prepararse a documentación para a prestación do servizo de transporte colectivo urbano de viaxeiros que dará cumprimento estrito á totalidade da normativa en materia de accesibilidade".

-A Coruña: dispón de 93 autobuses totalmente adaptados e con locución e aviso visual de parada.

-Vigo: toda a frota dispón de sistema de accesibilidade a través de plataforma eléctrica e sistema *Kneeling*. Tamén dispón dun servizo porta a porta. Ademais, fanse revisións semanais dos sistemas de accesibilidade de toda a frota e mantementos mensuais dos sistemas, un protocolo de incidencias e plan de substitución de ramplas avariadas (en 2015, 7, e en 2016, 5). Tamén se adquiren novos vehículos con sistemas máis avanzados de accesibilidade.

-Ourense: sinala que "para setembro (de 2016) sae a concurso a concesión do transporte urbano, onde o prego de condicións obriga á retirada de todos os vehículos que non teñan ramplas PMRSR".

-Lugo: ten 25 autobuses e todos teñen plataforma accesible, 11 con dobre plataforma (manual e eléctrica).

Queixa Q/21886/14; accesibilidade do transporte urbano de Vigo

Coñecemos una queixa polas dificultades de accesibilidade no transporte de Vigo. Unha persoa con mobilidade reducida desa cidade sinalou que é moi frecuente que os autobuses leven sinalización de discapacidade, pero sen ter plataforma eléctrica ou con ela estragada; que os autobuses (ata seis nunha ocasión) pasen de longo porque non funciona, coa promesa de que "a revisarán ao chegar a cocheiras pola noite", o que non sucede, posto que ao día seguinte pasa o mesmo; que os coches aparcan nas paradas do autobús, co que se impide que se chega un con plataforma poida despregala; e que as manuais que tamén existen non se utilizan debido a falta de chave ou por outras causas.

O concello respondeu que todos os seus autobuses son accesibles dunha ou doutra maneira, pero recoñece que as avarías nas plataformas eléctricas se dan con frecuencia. Esta resposta non se considerou suficiente, polo que fixemos unha solicitude de aclaración para que o servizo municipal de transporte urbano garanta a accesibilidade en todas as circunstancias, salvo casos puntuais debidamente xustificados. A empresa concesionaria comprometeuse a mellorar a situación despois de pedir desculpas a un usuario afectado.

Queixa Q/63717/16; taxis de Ames

Refírese á falta de vehículos adaptados no transporte público (taxis) en Ames. O Concello de Ames recoñeceu que nese intre non existían taxis adaptados no termo municipal. Porén, comprometeuse a facer cumprir a previsión legal relativa ao prazo legal (decembro de 2017) e a ser posible antes. Neste senso sinala que xa comezou as conversas co colectivo de taxistas e que no caso de non chegarse a unha solución por esa vía proverá novas licenzas que necesariamente serán para vehículos adaptados.

Ademais, o concello dispón dun servizo de transporte adaptado, ao que habería que engadir o que presta a Consellería de Política Social a través do 065. Co informado o previsible era que o problema se solucionaría satisfactoriamente nun breve prazo; non tivemos noticias de que non fora así.

14.9. O transporte interurbano

A situación da accesibilidade do transporte interurbano por estrada adoece de carencias. As mesmas refírense fundamentalmente aos autobuses, pero tamén as estacións. O estado das adaptacións dos vehículos de transporte interurbano é preocupante, como tamén o das estacións de autobuses. Resáltase nos datos achegados polas organizacións colaboradoras deste Informe, que contén referencias concretas ás deficiencias neste terreo.

Hai concesionarios cos medios adecuados para a accesibilidade, pero para utilizalos en moitas ocasións os usuarios deben avisar con varios días de antelación. O problema nas contornas rurais é aínda máis grave, con paradas afastadas das vivendas.

> A accesibilidade do transporte interurbano é deficiente e afecta especialmente ás zonas rurais

Confirmamos que as deficiencias nos autobuses interurbanos son mais comúns que as que afectan ao transporte urbano. Compróbanse carencias con frecuencia. Gran parte da frota non está adaptada, e a adaptada normalmente esixe a demanda previa que xa referimos. Ese “preaviso” é discriminatorio e limita moito as posibilidades de horarios e as opcións dos usuarios.

Moitas respostas a queixas sobre este asunto consisten en lembrar que aínda non venceu o prazo de adaptación. Pola nosa banda xa antes do vencemento rexeitamos esa simplificación. Para garantir as *adaptacións progresivas* debería requirirse a planificación das diferentes adaptacións que se precisen, de tal maneira que se

realicen de forma continuada durante o amplo prazo concedido, sen que todas ou a maior parte agarden ao último momento, circunstancia que fai prever que non se realizarán.

Máis recentemente a Consellería de Infraestruturas e Vivenda deu conta de medidas para mellorar esta situación. Nos contratos licitados na primeira fase do plan sectorial incluíuse nos pregos de contratación a accesibilidade como criterio de valoración, determinándose que aquel licitador que se comprometa a incorporar todos os vehículos adscritos ao contrato adaptados para persoas con mobilidade reducida acadaría a máxima puntuación neste apartado. Doutra banda, tamén se incluíu no prego unha cláusula específica relativa á accesibilidade na que se determina que, se o contratista asume na súa oferta a dotación de vehículos adaptados para persoas con mobilidade reducida, terá a consideración de condición esencial do contrato a adscrición e prestación efectiva do servizo con vehículos que cumpran estes requisitos.

Queixa de oficio Q/402/16; mala accesibilidade do transporte interurbano

COGAMI puxo de relevo a mala situación do transporte interurbano en materia de accesibilidade. Como sinalamos, a conclusión é que o estado da accesibilidade e das adaptacións dos vehículos de transporte interurbano é preocupante.

Queixas Q/14287/14 e Q/19504/14; liñas A Coruña-Ferrol

As queixas neste terreo centráronse nas liñas que cobren as rutas entre A Coruña, Betanzos e Ferrol. Un grupo de persoas con discapacidade da Coruña denunciou que as liñas servidas por dúas empresas non posibilitan o seu uso, algo que as consellerías competentes non solucionaron. Os informes obtidos confirmaron a situación; como máximo as empresas ofrecíanlles avisar por anticipado para que planificasen o paso dun autobús adaptado á hora concertada e para poder preparar os espazos adaptados dos autobuses.

Pola nosa banda resaltamos que o problema consistía na interpretación que se estaba dando á obrigación de habilitar eses espazos para reservalos. As persoas afectadas quéixanse con razón de que non se atopan á súa disposición con carácter xeral, senón só cando avisan con moita anticipación. Reclaman unha interpretación da norma máis lóxica para que os autobuses dispoñan sempre de espazos adaptados e para que non sexa necesario avisar para habilitalos, algo que resulta discriminatorio.

Os espazos reservados deben estar exentos e nas condicións sinaladas regulamentariamente sen necesidade de aviso para a retirada de asentos. Apoiamos plenamente esa interpretación e reclamamos ás consellerías competentes

(Medio Ambiente e Traballo e Benestar) que se garantiran os dereitos das persoas con discapacidade. Tampouco se clarificou suficientemente se as empresas estaban a adaptar progresivamente os seus vehículos de acordo coa normativa.

Queixa Q/29293/17; liñas A Coruña-Ferrol

A queixa era referente ás dificultades para usar o transporte público adaptado dende Maniños, Fene. Sabía que puxeron algúns buses adaptados, pero non logra que as empresas o concreten. A Consellería de Infraestruturas e Vivenda informou de que poñería en coñecemento da empresa concesionaria a necesidade para que adopte as medidas necesarias. Aínda que polo momento non é esixible, o contrato será revisado na segunda fase do plan de transporte público, nos próximos meses. Nel se valorará a plena accesibilidade. Xa nos contratos da primeira fase a accesibilidade era criterio de valoración e se o contratista asumía a dotación de vehículos adaptados iso era condición do servizo. Así pois, do informado desprendíase que en próximas datas o problema sería resolto mediante a implantación das medidas indicadas.

Queixa Q/19112/14; liñas Cangas do Morrazo-Vigo

No mesmo senso tamén coñecemos problemas de adaptación das liñas entre Cangas e Vigo.

Queixa Q/4460/18; falta de accesibilidade do transporte interurbano de Oleiros, dos itinerarios peonís e das paradas de autobús

Expón que despois do 4 de decembro do 2017 en Oleiros séguese incumprindo o Real Decreto Lexislativo 1/2013 (o texto refundido da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social). Xa transcorreron seis meses desde a data límite para adecuar as contornas, pero seguen sen ser accesibles. Hai falta de accesibilidade no transporte interurbano. Os vehículos co símbolo de accesibilidade teñen cun asento o espazo reservado para a cadeira ocupado. As concesionarias requiren un previo aviso para desmontar o asento e deixalo libre. O denunciou á Comisión de Accesibilidade e a súa resposta en 2015 foi que aínda non se producira cambio. En 2017 volveu a denuncialo, sen resposta.

Tamén denunciou a falta de accesibilidade dos itinerario peonís e paradas de autobús de Santa Cristina (Oleiros). Non recibiu resposta da á Comisión de Accesibilidade. A do alcalde de Oleiros considéraa evasiva.

Como persoa con discapacidade sente que non se produciu unha interiorización da accesibilidade como un valor imprescindible nas cidades. Isto deixa ás persoas con discapacidade nunha situación de vulnerabilidade, xa que sen contornas accesibles non poden exercer os seus dereitos.

Ao peche do presente Informe atopámonos á espera dos informes do Concello de Oleiros e das Consellerías de Infraestruturas e Vivenda e de Política Social.

14.10. Accesibilidade no ferrocarril

Queixa Q/64859/16; estación de FF.CC. do Barco de Valdeorras

Unha asociación referiuse á falta de accesibilidade na estación de ferrocarrís do Barco de Valdeorras, o que confirmamos. A empresa pública responsable rectificou despois da insistencia tanto das organizacións de persoas afectadas como da valedora do pobo.

As dúas empresas públicas implicadas (ADIF e RENFE) finalmente realizaron as adaptacións precisas e neste intre a estación é accesible. Púxose en marcha o servizo *Atendo* de RENFE e instalouse unha rampla adecuada para persoas con discapacidade ou mobilidade reducida.

Agora a páxina web do ADIF sinala que a estación de FF.CC. do Barco de Valdeorras ten atención a viaxeiros con discapacidade e nos servizos da estación menciónanse os "aseos adaptados" e a adaptación das zonas do "vestíbulo zona comercial" e dos "*andenes adaptados*".

Congratulámonos de que finalmente se rectificara a primeira resposta e se atendera a reclamación, que foi apoiada pola nosa banda.

Queixa Q/14368/15; estación de FF.CC. de Redondela

Expoñíase a falta de asistencia a viaxeiros con discapacidade na estación de Redondela (servizo *Atendo*). Neste caso a resposta foi que RENFE segue implantando melloras en materia de accesibilidade e fai estudos de viabilidade para a implantar o servizo *Atendo*. Este existe nas principais estacións. Alegaba tamén que a normativa establece uns prazos para a adaptación por axustes razoables do material de transporte ata o 4 de decembro de 2017.

Pola nosa banda indicamos que os prazos son máximos para dar efectividade ás adaptacións, o que esixe un plan de execución progresiva e o seu cumprimento tamén progresivo. En caso contrario cando chegue (xa chegou) o final do prazo é posible que as adaptacións non estean feitas en relación con todo o material.

14.11. O servizo público de transporte adaptado 065

A mobilidade das persoas con discapacidade deu lugar a moitas reclamacións por falta ou deficiencias do servizo de transporte adaptado (065). Moitas desas queixas foron xustificadas, sobre todo nos casos de servizos que deberían considerarse prioritarios e non se atenderon adecuadamente. A anterior Consellería de Traballo e Benestar recoñeceu esas carencias e informou que estaba a realizar unha reforma do servizo 065.

No medio rural as dificultades para acceder ao transporte público, xa sinaladas, agrávanse polas carencias do sistema de transporte adaptado. En ocasións iso ten como consecuencia dificultades para acudir aos centros de atención, xeralmente situados nas cidades.

A anterior Consellería de Traballo e Benestar reformou o servizo. Incluíu os viaxes regulares no sistema de dependencia e trasladou a súa responsabilidade aos centros. Pero estes non atenden aos máis afastados, como tamén sucedía en moitas ocasións co 065. Por tanto, permanecen as dificultades das persoas que xa antes as tiñan, que normalmente son as que precisan traslados de longa distancia. Despois da reforma do servizo as queixas por esta causa foron menos. Permanecen as das persoas que precisan grandes rutas ou as das persoas que van e veñen as fins de semana a través do 065.

Nun principio os transportes considerados non regulares, que segue atendendo o 065, víronse limitados respecto do número de servizos que antes se prestaban, sobre todo os desprazamentos de fin de semana ou con periodicidade, que se reduciron á metade. Transmitimos á consellería a necesidade de non utilizar a reorganización do servizo para xustificar reducións como estas, que non se deducían da nova normativa. A consellería aceptou o criterio trasladado e na actualidade algunhas persoas afectadas reciben o servizo adaptado ás súas necesidades. Nas queixas recibidas máis recentemente apréciase que se corrixiron gran parte dos casos.

En moitas ocasións as queixas débense á necesidade de acudir regularmente aos centros sociais. A falta de prestación deses servizos resulta difícil de xustificar. Desde hai tempo expresamos á consellería que debe asegurar eses servizos, prioritarios desde o momento en que resultan condición para a atención, tal e como destacamos en moitas recomendacións, no informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*, e nos informes anuais.

A reforma dos servizos de transporte adaptado exclúe os traslados con carácter regular. Estes traxectos están comprendidos na carteira de servizos de dependencia (Decreto galego 149/2013). Por tanto, o 065 atende só os desprazamentos de menor

intensidade co obxectivo de que poidan utilizalo o maior número posible de persoas. Os desprazamentos regulares agora son atendidos polo sistema de dependencia, o que supón a súa atribución mediante resolución específica, o financiamento público e o copago dos usuarios e as familias.

Con este novo modelo incrementouse o número de usuarios. Segundo os datos facilitados pola consellería coa reordenación pasouse de 1600 persoas atendidas nas dúas modalidades a 3277 na modalidade regular e 841 na programada. Estes datos derivan da inclusión de moitas persoas que precisan traslados regulares no sistema de dependencia, entre elas as persoas que xa antes eran atendidas polos centros. A mellora fundamental concrétase no financiamento público deses servizos polo sistema de dependencia -con copago-, cando antes moitos deles eran responsabilidade exclusiva dos centros e/ou das familias.

En resumo, trasladouse gran parte da responsabilidade aos centros concertados, co que continúan as deficiencias observadas, sobre todo as que afectan a persoas con residencia afastada dos centros, cuxos traxectos non se financian adecuadamente. Os desprazamentos máis longos e caros non se cobren polos centros. Así, os problemas detectados nestes desprazamentos son os mesmos que apreciamos co anterior modelo de xestión de transporte adaptado.

> O novo 065 atende a máis persoas, pero permanecen as deficiencias que afectan a persoas con residencia afastada dos centros de atención

Queixa Q/14547/15; traslado a un centro de atención en Vigo

O 065 reduciu o servizo á metade do que antes prestaba. Isto mesmo comprobamos en moitos outros casos nos que o servizo se daba para regresar a casa as fins de semana e volver ao centro os domingos ou luns.

Insistimos ante a consellería na necesidade de non reducir o servizo. Finalmente o 065 atendeu os desprazamentos necesarios polo menos 3 fins de semana ao mes, e ademais os servizos coordínanse co horario laboral do coidador, o que permite que poida recollelo as fins de semana que non cubre o 065.

Queixa Q/13948/15; transporte adaptado para acudir a centros de educación especial

Para eses traslados debería ofrecerse transporte adaptado como prestación imprescindible para o exercicio do dereito fundamental á educación (art. 27 CE).

Nalgunha ocasión a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria formulara obxeccións por considerar os centros como concertados, cousa que contradixemos en recomendacións e no Informe ao Parlamento de Galicia de 2013 (páxina 539).

Na resposta da consellería aceptouse o criterio indicado. Recoñécese o dereito ao transporte adaptado ás persoas con discapacidade intelectual que acoden a eses centros por tratarse de prazas asignadas como adecuadas pola propia consellería en razón das circunstancias ou necesidades especiais do alumno. Así pois, o noso criterio foi aceptado e posto en práctica.

Queixa Q/14364/15; transporte adaptado en bacharelato

Os pais dun neno con diversidade funcional expuñan a súa imposibilidade de seguir estudando debido a que se lle privaba do transporte. As respostas dos órganos informantes adaptábanse aos preceptos que mencionaban. Con todo, o seu efecto e a falta de medidas de promoción levaban a confirmar a queixa, o que era tanto como confirmar a inxustiza de que esta persoa non poida proseguir os seus estudos comúns non obrigatorios, o bacharelato, nas mesmas condicións que as persoas que non sofren a discapacidade que tratamos.

Antes o seu medio habitual de transporte ata o colexio era o 065. Este servizo deixou de atender os transportes regulares. Cando iso sucedeu indicou á familia que o transporte correspondía realizalo á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Esta fíxoo desde entón por medio dun taxi adaptado, pero deixou de facelo cando comezou o bacharelato. Desde entón pecháronse todas as portas para ser atendido. O 065 non o cobre; non ten posibilidade de transporte colectivo adaptado nos autobuses interurbanos comúns; non pode utilizar o transporte escolar porque non ten rutas adecuadas e mesmo os autobuses das rutas non se atopan adaptados; e un mes de transporte privado (taxi adaptado) costa máis que a axuda que recibe para todo o ano.

A consecuencia era que unha persoa que progresaba nun centro ordinario non recibía os apoios necesarios para continuar o seu desenvolvemento escolar común, o que non pasaría se seguise no ensino obrigatorio prorrogado, como sucede en moitos casos de mozos con situacións similares, ou se acudise a un centro de educación especial, posto que a consellería lles presta apoios adecuados para as súas rutas.

As administracións informantes non incorren en irregularidade cando actúan na forma que coñecemos; con todo, do actual estado das cousas dedúcese un claro prexuízo inadecuado para a posición do afectado e a súa familia, posto que se está privando (ou

dificultando enormemente) o progreso académico común das persoas con diversidade funcional ás que non se prestan os medios adecuados para poder continuar os seus estudos non universitarios. Trasladamos esas conclusións aos órganos competentes.

A resposta foi positiva. Anunciouse unha convocatoria de axudas para sufragar estes gastos (Consellería de Política Social); que se tramitarían medidas urxentes para actualizar o sistema de transporte público e se contactaría coa empresa concesionaria da zona para informala da necesidade de destinar os vehículos accesibles aos servizos demandados (Consellería de Infraestruturas e Vivenda); e que o 065 comezou a realizar algún traxecto.

Queixa Q/13264/152; transporte adaptado para cursar estudos universitarios

Na queixa poñíase de relevo que non se prestaban os servizos de transporte adaptado para acudir a clases nunha facultade universitaria en días alternos. O servizo debería ser cuberto, salvo demostración de que os traslados realizados na zona resultaron sempre e en todo caso de maior prioridade. Por iso recomendamos á anterior Consellería de Traballo e Benestar que con urxencia atendese a demanda de servizo de transporte adaptado para ir e volver a unha facultade universitaria, e que con carácter xeral eses desprazamentos se considerasen prioritarios e se cubriran, salvo imposibilidade manifesta e excepcional derivada de motivos suficientemente xustificados despois de estudadas e descartarse todas as alternativas. A resposta unicamente fixo referencia a circunstancias de carácter xeral, polo que non coñecemos porque se desatendeu a petición para cursar estudos nunha facultade pública.

14.12. Axudas para adaptación de coches

Queixa Q/589/16; axudas para adaptacións de coches

Reclamáronse axudas para a adaptación de coches. Informóusenos da existencia de axudas da Consellería de Infraestruturas e Vivenda para a adquisición de taxis adaptados, pero non doutras, que serían tamén precisas. Existen beneficios fiscais (exención do imposto de matriculación, de circulación e rebaixa no IVE).

14.13. A accesibilidade ao ocio, a cultura e o deporte

En diferentes ocasións subliñamos que os apoios e servizos para fomentar o ocio, a cultura e o deporte e a calidade de vida resultan fundamentais para a plena inclusión das persoas con discapacidade, polo que os poderes públicos deben promovelos, financialos e consideralos prioritarios.

O ocio, a cultura e o deporte inclusivos son chaves para as persoas con discapacidade

Queixa Q/254/13; accesibilidade dos cines de Santiago de Compostela

Entre as reclamacións neste terreo destacou a promovida pola asociación de persoas xordas de Santiago. Indicáronnos que as persoas con discapacidade auditiva non teñen acceso ao cine a pesar de que a cultura e o ocio son aspectos fundamentais. Non existía ningún cine que contara con subtítulos ou que reproduza películas en versión orixinal. Isto supón unha discriminación por razón de discapacidade e incumpre as normas de igualdade de oportunidades. Moitos cines son accesibles para persoas con mobilidade reducida, pero non para persoas con outras discapacidades. Presentaron varias reclamacións e recolleron sinaturas.

A anterior Consellería de Traballo e Benestar respondeu sen concretar en que forma se daba aplicación ás normas sobre a materia, especialmente a Lei 8/1997, de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia e o Decreto 35/2000, que aproba o regulamento desa lei, que prevén que as administracións públicas galegas fomenten a supresión de barreiras coa finalidade de garantir a toda a poboación o dereito á cultura e ao ocio. Finalmente a consellería citou as medidas da Administración Xeral do Estado para fomentar o subtitulado das películas, pero non as relativas á súa distribución nas salas de cine de Santiago e do resto de Galicia.

Despois de examinar con detalle todo o achegado suxerimos á consellería que promovera as medidas precisas para facer efectivo o dereito das persoas xordas ao acceso á cultura e ao ocio no que se refire ás proxeccións cinematográficas nas salas que funcionan en Galicia.

A consellería aceptou a recomendación e indicounos que impulsa determinadas normas para lograr ese fin. De aprobarse, as administracións de Galicia deberían promover a supresión de barreiras na comunicación e o establecemento de mecanismos e alternativas técnicas e humanas que fagan accesibles os sistemas de comunicación e sinalización a toda a poboación, e os medios de comunicación audiovisuais públicos galegos realizarían un plan de medidas técnicas que permitan a incorporación gradual da subtitulación, a audiodescrición e a interpretación en lingua de signos para garantir o dereito á información ás persoas con discapacidade. A proposta era positiva, aínda que se botaba en falta a referencia ao resto dos contidos dos medios audiovisuais, e non só aos informativos.

Porén, a queixa referíase especificamente á accesibilidade das salas de cine; a reforma proposta era relevante noutros ámbitos, pero non afectaba ao reclamado pola asociación de persoas xordas e o suxerido.

Para completar a nosa actuación puxémonos en contacto directo co *Centro del Subtitulado y la Audiodescripción* (do *Real Patronato sobre Discapacidad*), un centro estatal técnico de referencia na materia de accesibilidade audiovisual para persoas con discapacidade (produción, distribución e exhibición de obras cinematográficas e audiovisuais). Con el establecemos un plan de actuación ante as autoridades competentes, a empresa *Cinesa* e o resto das distribuidoras de Galicia co fin implantar os medios técnicos xa existentes que permiten a plena accesibilidade ás salas de persoas con discapacidade sensorial, de acordo co regulado na disposición adicional terceira da Lei 55/2007, do Cine. Esta sinala que as administracións, no ámbito das súas respectivas competencias, promoverán a accesibilidade ao cine das persoas con discapacidade física ou sensorial, velando por un uso regular, normalizado e sen discriminacións dos medios audiovisuais. Na concesión de axudas á distribución en salas de exhibición valorarase especificamente a incorporación de sistemas que faciliten o acceso ás películas para as persoas con discapacidade.

A suxestión formulada foi aceptada. Seguimos traballando cos diferentes axentes con responsabilidade na materia para lograr a súa plena efectividade.

Queixa de oficio Q/13680/15; accesibilidade dos cines en Galicia

Seguiron apreciándose importantes carencias para a accesibilidade nos cines, postoque faltaba a tecnoloxía adecuada. A tecnoloxía instalada apenas permitía o goce das películas e limitaba o modo de visualización. Se a posta a disposición dos subtítulos non vai acompañada dos medios adecuados a situación segue sendo deficitaria. O Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción informou dos medios para a visualización simultánea e cómoda. Deben darse melloras facilitando lentes especiais ou atrís.

A anterior consellería sinalara que nas súas liñas estratéxicas podería terse en conta a promoción do acceso normalizado das persoas con discapacidade auditiva e visual ao cine e a calquera outra actividade ou servizo cultural. Ademais a administración podería recadar axudas ou complementos das organizacións de promoción dos dereitos das persoas con discapacidade.

Todo iso foi exposto á nova Consellería de Política Social, mesmo persoalmente ao seu conselleiro, que se comprometeu a estudar o desenvolvemento das iniciativas precisas. Expomos á Consellería de Política Social a necesidade de promover o acceso normalizado. Comprometeuse a proporcionar ás asociacións, aos cines ou ás persoas xordas os medios complementarios que permitan gozar do lecer nas salas de cine.

Conseguiuse o compromiso de Cinesa para facer accesibles os seus cines de Santiago mediante os medios técnicos dispoñibles e estendemos as nosas actuacións a toda Galicia. Faríao mediante a implantación dos medios técnicos dispoñibles, aos que se aludía nas nosas actuacións.

Estendemos as nosas actuacións a toda Galicia debido a outra queixa da asociación de persoas con discapacidade auditiva da Coruña.

Queixa Q/63585/16; accesibidade en campamentos de verán

Confirmamos deficiencias en accesibilidade en campamentos de verán organizados pola administración autonómica. Despois da nosa actuación a consellería comprometeuse a adoptar medidas para solucionar os problemas de accesibilidade e a garantir a correcta autonomía dos usuarios nas instalacións de Gandarío (Bergondo).

Como expón detalladamente o informe da Consellería de Política Social que transcribimos máis adiante, no complexo xuvenil As Mariñas a consellería levou a cabo as actuacións precisas para reducir ou suprimir as barreiras que padecen os usuarios. Executáronse obras nos baños e fíxose una rampla de acceso á cafetería. Máis adiante reformou un pavillón do albergue para garantir a plena accesibilidade de persoas con limitacións severas de mobilidade.

Tamén realizou obras de adaptación na residencia de tempo libre de Panxón (Nigrán).

Queixa Q/14583/15; cursos de natación na Coruña

Reclamouse pola falta de acceso de nenos con discapacidade a cursos de natación nas instalacións municipais da Coruña. O concello indicou que a solicitude debería facerse a través dunha asociación. Unha á que pertence o fillo da reclamante enviou a solicitude. Despois de moitas xestións e consultas dixéronlle que non tiñan a solicitude da asociación. Con todo, constaba que solicitara ao concello o uso dunha piscina municipal e un monitor para ofertar o servizo a persoas con discapacidade. O resultado foi que o seu fillo non tivo curso de natación, a pesar de que o beneficiaría moito polos seus problemas de mobilidade.

O Concello da Coruña non prevé con carácter xeral admitir nos cursos propios a persoas con discapacidade, aínda que cando presentan solicitudes valora a posibilidade de admitilos e de introducir adaptacións. Non obstante, descoñécese o alcance da política municipal respecto diso. Tampouco se sinalaron as adaptacións xerais con que se conta e os medios persoais postos a disposición (monitores…). Poden organizarse cursos por entidades coa cesión gratuíta das instalacións municipais. Porén, tampouco neste caso pode coñecerse o labor promocional do ente local.

Trátase de cesións a entidades en xeral, non especificamente dedicadas á promoción dos dereitos das persoas con discapacidade, e non se sinalaba que o concello achegara os medios para garantir a accesibilidade.

Non puidemos concluír que a actuación municipal permitise ou fomentase acudir a cursos de natación ás persoas con discapacidade, o que os prexudica de forma considerable e non é xustificada. Non se daba unha adecuada promoción municipal das actividades deportivas que tratamos. Ademais, non se aclarou o sucedido en canto á información oral transmitida. Pareceu que non se dera unha comunicación adecuada coas entidades dedicadas á atención das persoas con discapacidade interesadas nos cursos, posto que a pesar de que unha solicitou información, despois, cando se concretou a convocatoria, non se informou á asociación.

14.14. Accesibilidade na TVG

Queixas 180/18 e 1048 máis; escasa accesibilidade dos informativos da TVG

Recentemente a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG) e de 1048 persoas promoveron queixas porque non existen informativos das noticias en lingua de signos durante a primeira hora da mañá, a última hora da noite e as fins de semana, e tampouco existen subtítulos nas noticias. Subliñaban que "a TVG ten barreiras de comunicación que afectan as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva". É necesario ampliar o horario á mañá e á noite para que a información das noticias estea actualizada, en igualdade de condicións que o resto dos cidadáns galegos.

Nas comprobacións que achega a este Informe, a Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia inclúe un cuestionario de accesibilidade na TVG para as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva. Contén preguntas sobre o "telexornal mediodía para xordos", que se emite de luns a venres ás 15.30 cunha duración de sesenta minutos. O obxectivo é valorar a necesidade de melloras. O cuestionario pregunta sobre a satisfacción co horario no que se emite o programa, ao que o 51% sinala que está satisfeito. Porén, sinálase que normalmente os informativos emítense de 14.30 a 15, a diferenza do telexornal para xordos, que se emite media hora máis tarde. Existe un atraso á hora de coñecer as noticias por parte das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva. Tamén pregunta se é necesario que o programa se emita pola mañá, pola tarde e pola noite, ao que o 99% responde que si. Reclaman que se emita do mesmo xeito que outros informativos, en tres horarios diferentes, para coñecer toda a información ao longo do día, como o resto dos cidadáns. Pregúntase se debe emitirse os sábados, domingos e festivos, ao que o 97%

sinala que si. Resaltan que é moi importante acceder a toda a información do mesmo xeito que o resto de cidadáns de Galicia. Para iso é necesaria a emisión os fins de semana.

Analizamos o cumprimento das obrigas de programación da TVG, e así mesmo a conveniencia de promover melloras respectos dos mínimos establecidos. A normativa actual (disposición transitoria 5ª, parágrafo 2º, da Lei 7/2010) establece un mínimo de programación en lingua de signos. Na actualidade debería ter o 90 % da programación con subtítulos, 10 horas en lingua de signos e 10 horas de audiodescrición. A CRTVG non xustificou que neste intre estea a cumprilo, polo que debería aclararse e, no seu caso, ampliarse a programación en lingua de signos ata ese mínimo.

Ademais, tendo en conta que a TVG, integrada na Corporación Radio e Televisión de Galicia, xestiona o servizo público de comunicación audiovisual de Galicia, e que entre os seus principios inspiradores se atopa a garantía do dereito das persoas con discapacidade ao acceso de forma efectiva aos contidos emitidos, debería procurar a progresiva implantación de melloras no seu servizo en beneficio da accesibilidade universal, o que inclúe o aumento progresivo da programación en lingua de signos, especialmente na programación informativa, dentro dos marco orzamentario da corporación.

Como conclusión formulamos á CRTVG a seguinte recomendación:

Que con urxencia se aclare o cumprimento do horario mínimo en lingua de signos nos informativos da TVG, e no caso de que aínda non se chegue ás 10 horas, se adopten as medidas para o cumprimento dese mínimo; e que como servizo público autonómico a TVG adopte medidas de incremento progresivo de accesibilidade para as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva na súa programación, especialmente as horas de emisión con lingua de signos nos servizos informativos e a subtitulación na programación.

A CRTVG respondeu á resolución da forma que transcribimos:

"... A CRTVG traballa para toda a sociedade galega sen ningunha clase de discriminación e tentando sempre avanzar na inclusión e na accesibilidade de contidos. Este traballo leva anos desenvolvéndose, como queda reflectido en diferentes convenios e iniciativas e é destacable o especial esforzo que leva a cabo a CRTVG para que as persoas con discapacidade se sintan aínda máis incluídas.

No tocante ao subtitulado, a CRTVG emitiu en 2017 un total de 3.166 horas. O Informativo diario "Galicia Noticias Mediodía", que se emite xusto antes do "Telexornal Mediodía", cunha duración de 30 minutos (130 horas/ano) emítese subtitulado, así como 1.101 horas de programas na primeira canle e 1.935 horas na segunda.

Amais dos programas destacan series de ficción de éxito no prime time: …, así como 13 series de debuxos animados, e 14 películas de cine no que vai do 2018.

No tocante a lingua de signos (LSE) a CRTVG emite un informativo diario de luns a venres e tamén está presente en actos de relevancia informativa. A Corporación mantén unha colaboración continua coa Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia recollida baixo o formato dun convenio. Ademais do "Telexornal Mediodía" en lingua de signos, que se emite en redifusión na segunda canle ás 15.30 horas, emítense tamén ao longo do ano outros programas especiais, dentro das posibilidades técnicas e financeiras da CTRVG. Así, no 2017, emitíronse na lingua de signos 289 horas e 7 minutos repartidos en 282 horas en 260 "Telexornais Mediodía", ademais da retransmisión de programas como a entrega das "Medallas do Parlamento de Galicia", o "Debate do Estado de Autonomía", o 4 de outubro ou o "Discurso de Fin de Ano" do presidente da Xunta de Galicia.

En 2017, foi mellorado o servizo de intérprete da LSE, recollendo unha demanda da Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia, para ampliar o espazo da imaxe e facilitar o visionado.

No tocante a información sobre discapacidade nos medios públicos galegos a CRTVG fixo 332 crónicas ao longo de 2017, a maioría delas emitidas nos seus servizos informativos. Tamén na Radio Galega a accesibilidade e a discapacidade son temas de capital importancia.

A CRTVG conta cun espazo veterano na Radio Galega sobre cuestións sociais, con especial atención á discapacidade: "Convivir". Este programa, en antena desde 2009, emítese a diario de luns a venres ás 21 horas cunha duración de 60 minutos. ... No 2017 o programa recibiu o premio da Fundación Domusvi en recoñecemento ao seu labor de visibilización e sensibilidade cara as persoas maiores.

... A TVG tamén emitiu unha serie de programas que contribúen a visibilizar distintos colectivos, realidades e iniciativas sociais entre eles, dous sobre discapacidade: "Sen barreiras", sobre os problemas de accesibilidade aos que se enfrontan as persoas con discapacidade. E "Street Down", sobre a integración das persoas con Síndrome de Down emitido en 2017 e que foi premiado polo concello de Ávila no VI Concurso de Medios de Comunicación Diversidade e Inclusión.

Neste senso a CRTVG segue a traballar en proxectos desta índole e está a preparar unha serie de programas sobre deportistas de elite paralímpicos.

Por outro lado, aplícanse os criterios de recoñecemento do tratamento da discapacidade establecidos na Resolución da Dirección Xeral o 28.06.2011. Ademais, a

CRTVG inclúe en todos os servizos que licita a obrigatoriedade do contratista de cumprir as disposicións vixentes en materia de integración social de persoas con discapacidade. A contratación de persoal na CRTVG e as súas sociedades fíxose a través dunhas listas de contratación onde cada aspirante ten unha posición e unha puntuación en función da cualificación obtida no Proceso Selectivo Extraordinario da Consolidación de Emprego finalizado no 2012, en que se reservou o 7% das prazas a persoas con discapacidade.

Amais, mantéñense os contratos con centros especiais de emprego sen ánimo de lucro, de acordo coa reserva establecida de entre o 3 e o 5% dos contratos de administración da Xunta de Galicia aos centros especiais de emprego sen ánimo de lucro.

Con todo este traballo previo e en constante evolución, e dentro das súas capacidades, a CRTVG afronta procesos que servirán para facer aínda máis accesible o servizo público. Neste senso, e no contexto deste particular requirimento, a CRTVG explicita que no ano 2018 está a pechar acordos para poder desenvolver diferentes accións na contorna da accesibilidade no ano 2019.

As accións sustentaranse en dous eixos: a) No ano 2019 a CRTVG contará cunha partida de seu no orzamento para poder acometer de forma estrutural e implementar melloras na accesibilidade. b) A CRTVG ten concretado un principio de acordo de aplicación plurianual coa Consellería de Política Social para fomentar iniciativas que permitan de maneira sostible chegar aos requirimentos legais esixidos.

Con estas dúas premisas aprobadas, á CRTVG será quen no ano 2019 de: 1) No tocante a demanda de ofrecer 1O horas de cobertura en lingua de signos. A CRTVG estima que con estas novas actuacións terá a capacidade operativa para cumprir o reflectido no articulado da Lei de Medios Audiovisuais. 2) No tocante a audiodescrición. A CRTVG seguirá a traballar coas entidades dedicadas a innovación e institucións universitarias coas que xa comezou a investigar para lograr acadar un software que permita o uso desta ferramenta partindo do galego como lingua nativa. Tamén se está a facer investimento neste eido no novo proceso de dixitalización. 3) No tocante ao subtitulado. A CRTVG continuará a controlar de maneira expresa aos seus provedores para que cumpran coa norma xa establecida de entregar os produtos audiovisuais subtitulados de forma que a porcentaxe de cintas con estas características siga a aumentar na grella da CRTVG tendo como obxectivo os limiares marcados pola Lei.

A CRTVG entende que con todas estas medidas, accións e cooperacións, e malia as condicións nun razoable espazo de tempo de acadar os estándares requiridos na queixa presentada ante a Valedora do Pobo".

Da resposta transcrita dedúcese que a CRTVG acepta a recomendación. Como vemos, responde que ten en marcha diferentes procesos ou acordos para facer máis accesible o seu servizo público en 2019. En concreto contará cunha partida orzamentaria para melloras na accesibilidade e acordará coa Consellería de Política Social o fomento das iniciativas que permitan cumprir as previsións legais ás que se refire a recomendación. En 2019 ofrecerá 10 horas de cobertura en lingua de signos, de acordo co previsto na lei do audiovisual; na audiodescrición seguirá a traballar para ter un software que permita o uso da ferramenta en galego; e no subtitulado fará que os seus provedores cumpran a obriga de entregar os produtos audiovisuais subtitulados para garantir o aumento de subtitulación programada e cumprir o previsto na lei. En definitiva, comprométese a que nun razoable tempo acadará os estándares solicitados na queixa e recomendados pola valedora do pobo.

Ademais, na súa resposta fai mención tamén de iniciativas para a mellora da accesibilidade e a concienciación social para a plena inclusión das persoas con discapacidade.

En resumo, entendemos aceptada a recomendación; a CRTVG comprométese a adoptar as medidas para aumentar ata os estándares legais as horas de emisión en lingua de signos e de subtitulación. Tamén traballa para conseguir a audiodescrición en galego nos programas da TVG.

Permanecemos vixiantes do cumprimento do comprometido. Indicamos aos reclamantes que se a corporación non cumpre o seu compromiso e as melloras non se concretan ou se retrasan, entón reclamaríamos expresamente á CRTVG o cumprimento do comprometido.

> A TVG aceptou a recomendación para cumprir o horario mínimo en lingua de signos nos informativos e para incrementar a programación nesa lingua e con subtítulos

14.15. O dereito á utilización de apoios necesarios

Queixa Q/14593/15; prohibición da presencia do can de apoio á entrada dun colexio

Un neno con trastorno do espectro autista non podía estar co seu can de apoio na fila de entrada ao colexio, polo que contactamos coa dirección e coa Consellería de Política Social, que se mostraron partidarios de facilitar ese apoio xustificado, para o que contactarían coa delegación territorial da consellería competente en educación. O asunto resolveuse sen recibir noticia de ningún incidente posterior.

14.16. A accesibilidade auditiva

Queixa Q/1081/16; carencia de bucles magnéticos en Pontevedra

As asociacións de persoas xordas puxeron de manifesto a necesidade de instalar bucles magnéticos en lugares de uso público. Con motivo da visita da valedora a Pontevedra un grupo de persoas con discapacidade auditiva reclamou pola ausencia dese servizo en Pontevedra. A Consellería de Política Social respondeu que estaba a tramitar unha orde para subvencionar a través dos concellos melloras en accesibilidade, e entre as posibles melloras incluiría os sistemas de comunicación a toda a poboación, tales como bucles magnéticos. Pola súa banda o Concello de Pontevedra recoñeceu que aínda non os tiña nas súas dependencias, pero comprometeuse a instalalos.

15. Outros aspectos relevantes para a inclusión das persoas con diversidade funcional

15.1. A educación obrigatoria inclusiva

Como sinalamos no Informe especial *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* e noutros informes, a educación inclusiva debe asegurarse en todos os casos. Esta é a que se imparte nos centros educativos ordinarios, os da contorna, coas adaptacións persoais, materiais e curriculares que sexan precisas en cada caso.

O concepto de inclusión no ámbito educativo vai alén da mera integración. Esta refírese á incorporación dos estudantes con discapacidade aos centros ordinarios, na que teñen que adaptarse á organización e aos modos de ensinanza. Pola contra, a inclusión implica un profundo cambio dos centros e a adaptación do seu sistema educativo para que as persoas con discapacidade poidan progresar.

En numerosas ocasións tivemos ocasión de recordar ás administracións competentes a necesidade de dar efectividade a este dereito, e en xeral de atender adecuadamente ás necesidades educativas especiais.

Neste orde destaca (como sinalaron recentemente os medios de comunicación) o recoñecemento xudicial deste dereito no caso dunha moza á que a administración galega derivou a un centro de educación especial, en contra do criterio dos seus país. A sentencia recoñeceu o dereito a estudar nun centro ordinario. A nai afectada recorda que se trata dun problema de prexuízos e descoñecemento.

Tamén o comité dos dereitos das persoas con discapacidade da ONU sinalou que neste aspecto España conculca sistematicamente os dereitos das persoas con discapacidade. Xa en 2011 a ONU recomendou a España o cumprimento da Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade, e en concreto que a escolarizacións dos nenos con necesidades especiais se faga nos centros ordinarios, non nos especiais. Para iso é imprescindible a adecuada formación dos profesionais educativos.

> A escolarizacións dos nenos con necesidades especiais debe ter lugar nos centros ordinarios

Neste senso “Down España” recorda que leva tempo denunciando que o sistema de educación español é discriminatorio coas persoas con síndrome de Down e con iso vulnera o artigo 24 da Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade.

15.2. A educación universitaria das persoas con diversidade funcional

No que se refire á educación universitaria os problemas adoitan ter que ver con deficiencias na accesibilidade, no incumprimento dalgunhas medidas de discriminación positiva, na falta de adaptacións, e nas dificultades de desprazamento das persoas con mobilidade reducida.

Queixa Q/13511/15; taxas da proba de acceso á universidade para persoas con discapacidade

Expúxosenos o actual cobro das taxas da proba de acceso á universidade para persoas con discapacidade. A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria argumentaba en favor da exención á vista do decreto que regulaba a materia, pero a CIUG (as universidades galegas) alegaba que a cuestión era da súa exclusiva competencia e que por tanto as exencións sinálanas as 3 universidades sen limitacións.

A posición da CIUG non era acorde nin co principio de xerarquía normativa nin coa adecuada interpretación da súa capacidade competencial. As taxas e prezos públicos están regulados pola Lei 8/1989, que establece as diferenzas entre ambas as figuras e a súa regulación particular. Os prezos públicos liquídanse por servizos prestados (sector mesmo xeito que no privado) e son con carácter voluntario. Non teñen que cinguirse ao custo do servizo, como as taxas, aínda que por motivos xustificados de orde social ou de interese público poden dotarse aportacións da administración, como sucede no caso que tratamos.

A regulación destes prezos prodúcese, tal e como sinalou acertadamente a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, polo decreto autonómico 77/2014. O prezo das probas de acceso á universidade é de 63,67 €. Pero a CIUG entendía que do título do decreto -estudos que permiten a obtención de títulos universitarios- dedúcese que o seu contido non inclúe as probas de acceso. Esa interpretación non era adecuada, posto que para obter un título desa natureza no sistema universitario español é necesario acceder á universidade polas vías legalmente previstas. E o que é máis importante, contradí o propio decreto no seu contido literal, que menciona ese prezo como un dos regulados.

O mesmo se prevé no caso de vítimas do terrorismo e violencia de xénero. A CIUG non só non recoñecía as exencións ás persoas con diversidade funcional, senón que tampouco garantía a exención das persoas vítimas de violencia de xénero ou de terrorismo. Recomendamos ás universidades galegas que con urxencia corrixisen a non aplicación das exencións previstas para os prezos públicos das probas de acceso á universidade que benefician ás persoas con diversidade funcional, vítimas de violencia

de xénero ou terrorismo, e que con carácter particular corrixise o cobro indebido do prezo que tivo que aboar a persoa reclamante. Esta recomendación foi aceptada integramente e a irregularidade foi corrixida.

Queixa Q/21996/17; acceso á universidade dos menores con cancro

Coñecemos unha queixa para que os menores que padeceran cáncer durante os seus estudos previos ao acceso á universidade conten cunha compensación proporcional ás súas dificultades. A afectada estivo en circunstancias diferentes ás do resto das persoas que concorren ás prazas das diferentes facultades, polo que se esa circunstancias non se valora por medio da discapacidade debería indicarse como se valora no ámbito específico que se trata, o acceso á universidade e aos grados que se demanden.

A Consellería de Política Social respondeu dando conta unicamente da valoración de discapacidade ordinaria. Tamén reclamaremos o criterio da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Reclamábase a modificación da normativa vixente e a afectividade do proposición non de lei aprobada por unanimidade no Congreso dos Deputados para que os mozos e mozas enfermos de cancro sexan recoñecidos cunha discapacidade do 33%. Tendo en conta que a cuestión é competencia da Administración Xeral do Estado (trátase dun decreto estatal), trasladamos a súa cuestión ao *Defensor del Pueblo*, o órgano constitucional de igual natureza á do Valedor do Pobo, pero con competencia tamén na supervisión desa administración. Permaneceremos atentos ao que informe o *Defensor del Pueblo*.

15.3. O acceso ao traballo no ámbito público e privado

No ámbito laboral as persoas con discapacidade padecen un baixo nivel de incorporación ao traballo, sobre todo ao mercado laboral ordinario ou non protexido. As súas posibilidades de encontrar emprego seguen sendo máis reducidas que as das persoas sen esa circunstancia e as súas taxas de paro son máis elevadas. Prexudícanos os prexuízos arraigados na sociedade, que ocasionan comportamentos discriminatorios e que fan precisa un intenso labor educativa e de toma de conciencia.

No ámbito da administración a medida de discriminación positiva de maior relevancia é a reserva legal para acceder ao emprego público, o 7% das prazas convocadas cada ano. Dentro desta cota á súa vez resérvase o 2% para persoas con discapacidade intelectual, cuxa empregabilidade ten aínda máis trabas. Insistimos na necesidade de cumprir esta cota. Por primeira vez convocáronse determinadas prazas da administración autonómica para esa cota (orde do 25 de febreiro de 2016 -DOG do 7 de marzo- na categoría 003 -ordenanza e outras- do grupo V de persoal laboral da

Xunta de Galicia). Felicitámonos por iso, posto que é un importante avance en materia de inclusión laboral e algo no que vimos insistindo dende hai moito tempo.

Queixa Q/12981/16; reserva nas listas de interinos

Reclamaba que a reserva se estendese ás listas de interinos, como noutras comunidades; é dicir, a aplicación da reserva de discapacidade non só para ás oposicións, senón tamén para as listas de interinos nos diferentes postos de traballo público. A consellería competente indicou que modificaría a normativa para permitilo. Trátase dunha modificación reclamada de forma especial polas organizacións de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e pola Institución do Valedor do Pobo, posto que a contratación temporal ten un peso elevado en determinados sectores da administración.

A Orde do 25 de febreiro de 2016, do 7 de marzo, da Consellería de Facenda (DOG nº 45), convocou un proceso selectivo para o ingreso na categoría 003 (ordenanza e outras) do grupo V de persoal laboral fixo da Xunta de Galicia, en prazas reservadas para seren cubertas por persoas que acrediten discapacidade intelectual. O apartado quinto da dita orde, relativo á lista de aspirantes á contratación temporal, establece que a puntuación dos aspirantes que aproben o primeiro exercicio, pero non superen o proceso selectivo, terá a consideración de mérito para o desempeño transitorio de postos da mesma categoría profesional. Estaba prevista, para estes efectos, a modificación do Decreto 37/2006, do 2 de marzo, polo que se regula o nomeamento de persoal interino para o desempeño con carácter transitorio de prazas reservadas a persoal funcionario e a contratación temporal de persoal laboral da Xunta de Galicia.

En diferentes actuacións reclamamos modificacións nas normas e nas prácticas relativas á reserva de postos para persoas con discapacidade nas convocatorias de emprego público. Como vemos, finalmente a orde de convocatoria do proceso selectivo para o ingreso na categoría de ordenanza e outras do grupo V de persoal laboral da Xunta de Galicia, ademais de incluír prazas reservadas para persoas con discapacidade intelectual, no relativo á lista de aspirantes á contratación temporal establece que a súa puntuación terá a consideración de mérito para a lista. Tamén se modificará o decreto polo que se regula o nomeamento de persoal interino, o que estendería esa posibilidade a outros grupos de persoal laboral e de corpos de funcionarios.

Ambas as medidas da administración autonómica son un importante avance en favor do emprego das persoas con discapacidade, e mesmo no ámbito privado, posto que a administración debe xogar un papel exemplarizante neste terreo.

> As reservas na administración son un avance, mesmo no ámbito privado, posto que aquela debe ser exemplo do cumprimento rigoroso das obrigas

Tamén é preciso o aumento da cota de reserva en empresas prevista na normativa actual, que se vixíe o seu cumprimento, e que desenvolva o emprego con apoio. Así o recomendamos no Informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*, sendo iso extrapolable a todas as persoas con discapacidade.

Todos os defensores do pobo convimos na necesidade de seguir combatendo as circunstancias que prexudican a inserción laboral das persoas con discapacidade e de perseguir o incumprimento da cota do 2 % mediante as inspeccións e sancións que correspondan (XXVIII Xornadas de Coordinación dos Defensores do Pobo).

Queixa de oficio Q/64875/16; aplicación da reserva no Concello de Santiago de Compostela

A cota de reserva afecta a todas as administracións, tamén os concellos. Neste ámbito vímonos na necesidade de solicitar aclaración da actuación do Concello de Santiago de Compostela, que ofertou 46 prazas, pero ningunha para as quendas de discapacidade.

O informe municipal confirmou que reservara unha praza para persoas con diversidade funcional e ningunha para persoas con discapacidade intelectual. O motivo foi o escaso número de prazas na quenda de ingreso e que na quenda de promoción interna non hai empregados público que poidan acceder ás prazas (que teñan recoñecida a discapacidade).

Enviamos ao concello certas precisións, fundamentalmente que os argumentos expostos non parecían suficientes para non realizar as reservas na porcentaxe prevista legalmente. Trasladamos esa valoración ao concello co fin de que en próximas actuacións se considere a necesidade ou conveniencia de aplicar o criterio expresado.

Queixa Q/16392/17; aplicación da reserva no Concello de Santiago de Compostela

Posteriormente coñecemos unha queixa a instancia de parte polos mesmos motivos que a anterior, a falta de aplicación da reserva de prazas para persoas con discapacidade nas oposicións do Concello de Santiago de Compostela.

Despois de recibir o novo informe do concello formulámoslle unha recomendación

para que fixera efectiva a reserva legal a favor das persoas con diversidade funcional mesmo cando unha parte das prazas convocadas na oferta de emprego público sexan de promoción interna, posto que no concello non hai unha porcentaxe adecuada de empregados públicos con discapacidade que poidan aspirar a esa promoción, o que debería corrixirse de forma progresiva ata alcanzar a porcentaxe mínima legal. Tamén recomendamos que incluíra na reserva ás persoas con diversidade funcional de carácter intelectual (como era o caso do reclamante), que non tiveron quenda de reserva nas convocatorias municipais. Todo iso para dar efectividade á política de discriminación positiva e a promoción do emprego público das persoas con diversidade funcional prevista na lei. Finalmente pedimos ao concello que nos documentos e demais material municipal descartara expresións como minusvalía, que se utilizaba no informe municipal.

O Concello de Santiago de Santiago de Compostela aceptou expresamente a recomendación formulada, polo que nas próximas convocatorias se solucionará o problema posto de relevo.

Queixas Q/22261/17, Q/22498/17 e Q/22681/17; reservas nas listas de interinidade e substitucións de educación

Recibimos diferentes queixas para que a forma de contabilizar as quendas para persoas con discapacidade nas listas de interinidade e substitucións de educación fora correcta. Reclaman que os chamamentos nas listas de interinos e substitutos se fagan de tal maneira que se teña en conta a discapacidade das persoas incluídas nelas, facendo a correspondente reserva. En principio a resposta fora positiva (prevíase que os nº 14, 28… da lista foran persoas con discapacidade); pero despois anunciouse que ese método só se aplicará a partir das novas incorporacións.

A consellería competente xustificou o método de actual chamamento por ter sido acordado cos representantes dos traballadores, pola consolidación dos postos nas anteriores listas, e porque a situación progresará a medida que se fagan as novas probas selectivas.

Outras queixas referíronse á falta de aplicación do criterio da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. A Consellería de Facenda sinalou que o resto das listas (as que non son de educación) se atopaban pendentes da finalización dos procesos selectivos con reservas de prazas para persoas con discapacidade. Despois aplicaranse os criterios para a incorporación dos candidatos que non superaran o proceso na listas de provisión temporal de postos. Eses criterios están pendentes de definir (proceso de xestión de chamamentos).

A incorporación que tratamos foi reclamada por esta institución en diferentes informes dirixidos ao Parlamento de Galicia e foi aceptada, aínda que a súa efectividade sexa progresiva.

Queixas Q/212/13, Q/1660/13, Q/13403/13 e Q/18794/13; emprego no sector privado

Por petición dos interesados en varias ocasións puxémonos en contacto con programas sociais de promoción do emprego. Nos casos coñecidos nas queixas, despois de recibir a petición da persoa puxémonos en comunicación co responsable do programa *Incorpora*, co fin de incluíla nel. Con ese programa colaboran moitas entidades sociais galegas que traballan no mundo da discapacidade.

15.4. A educación e a concienciación social a favor dos dereitos das persoas con discapacidade

Xa na introdución do Informe ao Parlamento de Galicia de 2013 destacamos que percibimos que aumentou a concienciación sobre os dereitos das persoas con discapacidade, no que sen dúbida influíu de forma considerable a Convención das Nacións Unidas sobre os dereitos destas persoas de 2006, a súa ratificación por España en 2008, a aprobación da Lei 26/2011, de adaptación normativa á Convención Internacional sobre os dereitos das Persoas con Discapacidade, e o Real Decreto Lexislativo 1/2013, do Texto refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social. Como consecuencia lóxica desa maior conciencia dos seus dereitos por parte das propias persoas con discapacidade tamén se aprecia un incremento das queixas que pretenden evitar que se vulneren.

Ao tempo tamén advertimos que ese nivel de educación cívica e concienciación social ten evidentes carencias e debe seguir en aumento. Apreciámolo en moitas das actitudes mostradas ante solicitudes de adaptacións no ámbito privado, especialmente en comunidades de propietarios, pero tamén noutros moitos aspectos, como no inxustificado rexeitamento da educación inclusiva.

É preciso que se intensifique o que prevé a convención da ONU en canto á toma de conciencia; que *todos os poderes públicos comprométense a sensibilizar a sociedade para que tome maior conciencia respecto das persoas con discapacidade (os seus dereitos e dignidade); que se loite contra os estereotipos, os prexuízos e as prácticas nocivas; e que promovan a toma de conciencia respecto das capacidades e contribucións das persoas con discapacidade.*

Os poderes públicos deben realizar campañas efectivas de sensibilización pública para o fomento do respecto dos dereitos. En concreto para a percepción positiva e

concienciación social; o recoñecemento das capacidades, os méritos e as habilidades destas persoas, especialmente no traballo; para que dende idades temperás o sistema educativo transmita a actitude de respecto; para alentar aos medios de comunicación a difundir unha imaxe adecuada; e para en xeral promover a formación e a sensibilización sobre os dereitos destas persoas.

Son necesarias campañas de sensibilización para lograr a concienciación xeral no respecto dos dereitos das persoas con discapacidade

15.5. A preservación da dignidade das persoas con diversidade funcional e a utilización de expresións ou terminoloxía adecuadas

Dende hai tempo apreciamos que segue utilizándose unha terminoloxía inadecuada, discriminatoria e nalgúns casos ata ofensiva.

No informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* e noutros informes subliñamos que o cambio terminolóxico a favor das denominacións *discapacidade* ou *discapacitado* é unha obriga legal para a administración dende a aprobación da Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia (disposición adicional oitava). Porén, obsérvase que aínda permanecen prácticas administrativas desfasadas e que se usan termos ilegais.

Aínda non se superaron de todo os antigos conceptos que identifican de forma moi inadecuada ás persoas discapacitadas (*minusválido, retrasado*…). O mantemento desta arcaica terminoloxía non ten xustificación. Resulta prioritario o avance terminolóxico na procura de expresión non ofensivas nin estereotipadas, como prevé o artigo 1 da Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade.

Deben evitarse expresións estereotipadas e ofensivas para referirse ás persoas con discapacidade

Ao coñecer algunhas queixas recibimos informes con expresións como “minusválidos” ou “persoas con minusvalía”, o que deu lugar a que formularamos recomendacións para que deixaran de usarse e se cumprira o previsto na lei. Todas as recomendacións foron aceptadas e as administracións ás que se dirixiron comprometéronse a cambiar normas, documentos o sinais, sobre todo de tráfico, nas que permanecían denominacións incorrectas.

Queixa de oficio Q/13391/15; terminoloxía inadecuada

Iniciamos unha actuación de oficio como consecuencia do coñecemento de que nalgunhas cidades de Galicia aínda permanecen mencións ás persoas con discapacidade como "minusválidos". En diferentes soportes, como sinais de tráfico, letreiros, impresos ou informes, algúns concellos seguían utilizando esa expresión, a pesar de que debe superarse por respecto e como obriga legal.

Solicitamos aos concellos das principais cidades información sobre a situación da cuestión no seu concello. Todos responderon, excepto Santiago de Compostela. Fixérono da seguinte forma:

A Coruña sinalou que non comete erros nesta orde.

Vigo sinalou que en ningunha norma do concello permanece esa denominación inadecuada.

Ferrol recoñeceu que na área de xestión tributaria incorreu en mencións inadecuadas e anuncia que de forma inmediata as corrixirá e só utilizará o termo "persoas con discapacidade".

Pontevedra sinalou que non utiliza mencións inadecuadas.

Lugo sinalou que se procura a utilización do termo "persoa con discapacidade" e se evita a mención minusvalía.

Ourense indicou que traballa na eliminación das mencións inadecuadas, que xa non figuran nas ordenanzas; permanece nas tarxetas de aparcadoiro, o que está a ser corrixido, e nos sinais verticais, respecto das cales se compromete a substituílas de forma progresiva.

A pesar do cambio importante apreciado neste terreo seguimos comprobando algúns casos de utilización de terminoloxía inadecuada en documentos oficiais e sinalizacións, aínda que hoxe son excepcionais.

15.6. A necesidade de reformas no ámbito civil

No ámbito da capacidade xurídica o rexeitamento do modelo médico e a asunción do modelo de dereitos humanos fai que se descarte a substitución do discapacitado na toma de decisións, e que teña que propiciarse unha nova orientación para facilitar o complemento ou a asistencia ao discapacitado en razón das súas circunstancias, o modelo de apoio. Porén, algúns aspectos da práctica civil resultan inadecuados ou non se adaptan á Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade.

Dende hai tempo poñemos de relevo a necesidade de reformar as nosas prácticas para lograr a individualización das medidas de complemento da capacidade e para que a persoa reciba os apoios que precise, un *traxe a medida*, algo asumido cada vez en maior medida pola xurisprudencia. O que antes coñecemos como incapacitación non debe afectar ao máis esencial da persoa e aos seus dereitos; debe seguir conservándoos por medio da implantación das medidas de apoio que precise.

Eses cambios contémplaos a convención no seu art. 12, que sinala:

1. Os Estados Partes reafirman que as persoas con discapacidade teñen dereito en todas partes ao recoñecemento da súa personalidade xurídica. 2. Os Estados Partes recoñecerán que as persoas con discapacidade teñen capacidade xurídica en igualdade de condicións coas demais en todos os aspectos da vida. 3. Os Estados Partes adoptarán as medidas pertinentes para proporcionar acceso ás persoas con discapacidade ao apoio que poidan necesitar no exercicio da súa capacidade xurídica. 4. Os Estados Partes asegurarán que en todas as medidas relativas ao exercicio da capacidade xurídica se proporcionen salvagardas adecuadas e efectivas para impedir os abusos de conformidade co dereito internacional en materia de dereitos humanos. Esas salvagardas asegurarán que as medidas relativas ao exercicio da capacidade xurídica respecten os dereitos, a vontade e as preferencias da persoa, que non haxa conflito de intereses nin influencia indebida, que sexan proporcionais e adaptadas ás circunstancias da persoa, que se apliquen no prazo máis curto posible e que estean suxeitas a exames periódicos por parte dunha autoridade ou un órgano xudicial competente, independente e imparcial. As salvagardas serán proporcionais ao grao en que ditas medidas afecten aos dereitos e intereses das persoas. 5. Sen prexuízo do disposto no presente artigo, os Estados Partes tomarán todas as medidas que sexan pertinentes e efectivas para garantir o dereito das persoas con discapacidade, en igualdade de condicións coas demais, a ser propietarias e herdar bens, controlar os seus propios asuntos económicos e ter acceso en igualdade de condicións a préstamos bancarios, hipotecas e outras modalidades de crédito financeiro, e velarán porque as persoas con discapacidade non sexan privadas dos seus bens de maneira arbitraria.

Como concreción destes obxectivos e principios legais, no Real Decreto Lexislativo 1/2013 establécese (art. 6; respecto á autonomía das persoas con discapacidade) o seguinte:

1. O exercicio dos dereitos das persoas con discapacidade realizarase de acordo co principio de liberdade na toma de decisións. 2. As persoas con discapacidade teñen dereito á libre toma de decisións, para o cal a información e o consentimento deberán efectuarse en formatos adecuados e de acordo coas circunstancias persoais, seguindo as regras marcadas polo principio de deseño universal para todas as persoas, de maneira que lles resulten accesibles e comprensibles. En todo caso, deberanse ter en conta as circunstancias persoais do individuo, a súa capacidade para tomar o tipo de decisión en concreto e asegurar a prestación de apoio para a toma de decisións.

O libre exercicio das capacidades de elección ou de autoderminarse cos apoios precisos en cada caso é unha condición indispensable para o cumprimento doutros obxectivos da convención, en especial o respecto á dignidade das persoas con discapacidade (art. 3.a). A proclamación do principio de respecto á dignidade asóciase neste artigo á autonomía individual, incluída -dise nel- a liberdade de tomar decisións e a independencia das persoas. Tamén existe unha directa relación co principio de igualdade e coa prohibición de discriminación (art. 4.1), e co principio de participación e inclusión plena e efectiva na sociedade (art. 3.c).

As previsións da convención tiveron efectos limitados, basicamente mediante sentencias máis ou menos illadas. En moitos casos segue resultando evidente a influencia do vello modelo, a pesar de que a convención obriga a cambiar esta realidade e a adecuala canto antes ao sistema de apoio propio do modelo social ou de dereitos humanos. O cambio das prácticas é necesario e urxente. As medidas de complemento da capacidade e os apoios deben individualizarse, isto é, ser un "traxe a medida" que teña en conta as necesidades de cada persoa.

As medidas de complemento da capacidade e os apoios deben individualizarse

Polo que se refire aos mecanismos de salvagarda das medidas relativas ao exercicio da capacidade xurídica (art. 12.4), estas non poden interpretarse como un medio indirecto polo que se regrese á substitución, senón como medio de supervisión que garantan a efectividade dos apoios e para que sexan tales, non medidas propias da anterior incapacitación. Nesta liña renovadora encontramos a Sentencia do Tribunal Supremo do 29 de setembro de 2009, que aborda a interpretación da normativa vixente á luz da convención. Debe considerarse contraria á mesma a regulación da incapacitación. "A

incapacitación, ao igual que a minoría de idade, non cambia para nada a titularidade dos dereitos fundamentais, aínda que si que determina a súa forma de exercicio. De aquí que deba evitarse unha regulación abstracta e ríxida da situación xurídica do discapacitado (…). Unha medida de protección como a incapacitación, independentemente do nome co que finalmente o lexislador acorde identificala, soamente ten xustificación con relación á protección da persoa".

En contra do sistema de apoios obxectouse que existen casos nos que a única medida posible é a substitución. Esa visión non encaixa nas previsións da convención, que non contempla excepción ao seu modelo. Sen embargo, os apoios ou axudas poden intensificarse de forma xustificada cando as circunstancias individuais o requiran, mesmo ata aproximarse a decidir pola persoa (cuasisubstitución), aínda que sempre de forma excepcional.

15.7. O dereito ao voto das persoas con discapacidade

As tradicionais limitacións na capacidade de obrar expándense e afectan a outros dereitos de carácter político e fundamental.

Polo que se refire ao dereito de voto e en xeral ao dereito de participación na vida política e pública, xa no anterior *Informe sobre os dereitos das Persoas con Discapacidade Intelectual* manifestamos a nosa posición a favor da modificación da normativa vixente e a súa adaptación ao art. 29 da Convención sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade *(asegurar que as persoas con discapacidade poidan participar plena e efectivamente na vida política e pública en igualdade de condicións coas demais, directamente ou a través de representantes libremente elixidos, incluídos o dereito e a posibilidade das persoas con discapacidade a votar e ser elixidas;* e *a garantía da libre expresión da vontade das persoas con discapacidade como electores e a este fin, cando sexa necesario e a petición delas, permitir que unha persoa da súa elección lles preste asistencia para votar).*

O dereito de voto, tanto activo como pasivo, debe garantirse para todas as persoas con discapacidade, incluídas ás persoas con discapacidade intelectual. Para iso debe procurarse a accesibilidade a instalacións e medios de votación; a protección do voto en condicións de liberdade; o dereito a concorrer nas mesmas condicións que os demais cidadáns; o dereito ao cargo, facilitándoo no posible mediante as novas tecnoloxías e as tecnoloxías de apoio; e o apoio persoal con garantías, mediante a asistencia para votar de persoas de confianza.

As limitacións son a regra xeral na nosa normativa electoral (art. 3 da Lei Orgánica 5/1985, do Réxime Electoral Xeral), sindical (art. 1 da Lei Orgánica 11/1985, de

liberdade sindical) ou de asociación (art. 3.a da Lei Orgánica 1/2002, Reguladora do dereito de asociación), todas elas relativas ao exercicio de dereitos fundamentais. Resulta imprescindible unha pronta reforma legal dos dereitos fundamentais citados para eliminar as limitacións xerais e concertar unha clara opción polo sistema de presunción da capacidade e polo seu exercicio cos apoios que resulten necesarios en razón das circunstancias individuais e sociais.

O dereito de sufraxio resulta clave para a preservación da dignidade da persoa, da súa inclusión na comunidade política e para a garantía dos seus intereses. Por iso, a ampla habilitación para restrinxir xudicialmente o dereito de sufraxio ás persoas internadas ou incapacitadas precisa a súa adaptación ao modelo social de apoios ou de dereitos humanos.

A Institución do Valedor do Pobo recomendou no seu Informe *Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia* a modificación da normativa electoral para reforzar o dereito a voto das persoas con discapacidade intelectual como un dos mecanismos propostos para afirmar os seus dereitos fundamentais.

Xa cando hai anos redactamos o mencionado informe a reforma legal parecía inminente. Porén, só recentemente o Congreso dos Deputados aprobou por unanimidade o inicio da reforma da normativa electoral que suprimiría as limitacións que con carácter xeral deixaban sen posibilidade de acudir ás urnas as persoas con discapacidade intelectual.

As persoas con discapacidade cognitiva deben ter dereito ao voto

Segundo o CERMI, máis de 80.000 persoas con discapacidade, fundamentalmente con discapacidade intelectual ou con enfermidade mental ou psicosocial, estarían afectadas pola retirada xeral dos dereitos electorais, algo que parece contrario á convención internacional.

A reforma en curso, pero aínda pendente, é unha insistente demanda das organizacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade.

Ademais, o dereito de voto debe garantirse mediante a accesibilidade ás instalacións e medios de votación, facilitando tecnoloxías de apoio, e co apoio con garantías.

15.8. As dificultades para a asimilación das persoas laboralmente incapacitadas coas persoas con discapacidade

Moitas persoas con incapacidade permanente reclaman a súa asimilación automática ás persoas con discapacidade, tal e como recoñece dende hai tempo a lei. Os principais problemas de asimilación danse á hora de reclamar a exención do imposto municipal de vehículos de tracción mecánica (IVTM). A pesar de que os órganos de recadación das deputacións deberían aplicar a equiparación, en moitas ocasións comprobamos que non o facían. Dada a negativa a rectificar esa posición por parte das deputacións, a única solución plausible era que a consellería competente certificara a discapacidade das persoas asimiladas legalmente. Así o recomendamos á Consellería de Política Social, que o aceptou.

> A Consellería de Política Social aceptou a recomendación para acreditar a discapacidade dos declarados incapaces no ámbito laboral

Noutras ocasións mesmo comprobamos problemas para o recoñecemento feito por outras comunidades autónomas.

Queixa Q/1121/13; denegación da exención do IVTM pola deputación da Coruña

O afectado demandaba a aplicación do art. 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, que define o que debe entenderse como persoa con discapacidade, incluíndo aos declarados incapaces no ámbito laboral. Facíao para ter a exención do imposto de vehículos de tracción mecánica (IVTM) por parte da Deputación Provincial da Coruña.

O artigo 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, prevé que “para os efectos desta lei, terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas a quen se lles recoñeceu un grao de minusvalía igual ou superior ao 33 por cento. En todo caso, consideraranse afectados por unha minusvalía en grao igual ou superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e aos pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou de retiro por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade”.

A posición da Deputación Provincial da Coruña e doutras administracións locais é a de non entender aplicable esa disposición no ámbito fiscal, salvo cando expresamente se trasladara á normativa sectorial propia unha disposición extensiva da exención similar á que se contén na Lei 51/2003, e a non aplicación da norma ao IVTM debido a que non se modificou a correspondente lei, a de facendas locais, salvo que as ordenanzas locais habiliten expresamente esa posibilidade, cousa que non sucede no caso que coñecemos.

A posición contraria á aplicación xeral do artigo 1.2 da Lei 51/2003 foi avalada pola sentencia do Tribunal Supremo que cita o informe da deputación. A sentenza de 29 de xaneiro de 2008 resolve un recurso de casación para a unificación de doutrina e sinala que o precepto desprega eficacia no ámbito da devandita lei, pero non alcanza á atribución con carácter xeral da condición de persoa con minusvalía ou discapacidade. O propio artigo 2.1. da Lei 51/2003 di que a atribución automática de tal carácter aos perceptores de pensións de incapacidade permanente da Seguridade Social ha de circunscribirse para os efectos desta lei. A homologación automática só producirá efectos, sen ningún outro requisito administrativo ou burocrático, cando se trate de acceder a algún dos supostos ou beneficios que da Lei 51/2003 deriven, supostos nos que bastará con acreditar a situación legal de incapacidade permanente nalgún dos graos dispostos na norma para que, sen outras esixencias documentais ou de baremo, se recoñeza a condición de persoa con discapacidade na referida porcentaxe. Por tanto, era claro que a actuación do organismo provincial resultaba axustada á legalidade e non podía ser obxecto de reproche pola nosa banda.

Porén, tamén resulta evidente a confusión creada pola disposición citada, posto que, aínda que é certo que advirte da aplicación do previsto só no relativo á propia lei, esa mesma lei ten un carácter amplísimo, como corresponde á súa finalidade declarada; en concreto refírese a “garantir e facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades das persoas con discapacidade”, mediante a evitación da discriminación e 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; e en particular nos campos das telecomunicacións e sociedade da información; os espazos públicos urbanizados, infraestruturas e edificación; transportes; bens e servizos a disposición do público; e relaciones coas administracións públicas.

Resulta perfectamente lóxico que os afectados pensen lexitimamente que a disposición ten unha aplicación de carácter xeral e opera todos os seus efectos tamén de forma xeral. E en especial operaría no ámbito que tratamos, que pretende facer efectivo o dereito á igualdade de oportunidades, neste caso mediante a adopción de medidas orientadas a evitar ou compensar as desvantaxes das persoas con discapacidade para participar plenamente na vida activa, para o que é imprescindible a mobilidade.

Debe terse en conta que a extensión do beneficio vénse aceptando e regulando expresamente no ámbito fiscal; destacan a Lei 35/2006, de 28 de novembro, do Imposto sobre a renda das persoas físicas, art. 60.3*;* o Real Decreto Lexislativo 4/2004, de 5 de marzo, que aproba o texto refundido da lei sobre o imposto sobre sociedades, art. 54.1*;* e o Real Decreto 1624/1992, de 29 de decembro, que aproba o Regulamento do imposto sobre o valor engadido, art. 26.bis.2.f).

Polo tanto, xa sexa a través da modificación xeral da lei de facendas locais ou mediante a concreción da exención do imposto para persoas con incapacidade por parte das ordenanzas municipais, habilitadas para iso, resulta claro que a liña de actuación futura debe ser a extensión da exención ao IVTM.

Como conclusión, a actuación da Deputación Provincial da Coruña foi adecuada, posto que se atopa amparada pola interpretación xurisprudencial actual do previsto no artigo 1.2 da Lei 51/2003 e nas normas sectoriais que regulan o IVTM. Porén, esa realidade debe cambiar no senso en que xa cambiou noutros sectores que afectan á discapacidade e tamén, de forma moi xeral, nas principias figuras tributarias. Non ten sentido que aínda non se promovan as medidas necesarias para que a exención resulte tamén aplicable ao IVTM.

Queixa Q/224/16; denegación da exención do IVTM pola deputación da Coruña

O afectado tivera un coche exento do IVTM, pero cambiou de coche e denegouse a nova solicitude, en contra do criterio anterior. Formulamos unha recomendación á Deputación Provincial da Coruña para que non se denegase.

A deputación reafirmou o seu criterio, pero recoñeceu o carácter controvertido do asunto, polo que trasladou a nosa recomendación aos concellos para que adoptasen as medidas que consideraran.

O Real Decreto lexislativo 1/2013 (texto refundido da lei de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social) inclúe unha importante modificación. O artigo 4 (titulares dos dereitos) sinala agora que "terán a consideración de persoas con discapacidade aquelas a quen se lles recoñeceu un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por cento. Considerarase que presentan unha discapacidade en grao igual ou superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, e os pensionistas de clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou por incapacidade permanente para o servizo ou inutilidade".

Xa non existe a mención expresa que antes se contiña na lei 51/2003 ("para os efectos desta lei..."). Sen dúbida ten que ver coas circunstancias expostas, fundamentalmente coa confusión creada polas disposicións anteriores. Por tanto, a extensión do concepto de discapacidade agora debía darse con carácter xeral e cunha interpretación extensiva dos dereitos das persoas con discapacidade.

Esa mesma interpretación é a da anterior Consellería de Traballo e Benestar, que sinalou que se trataba de situacións distintas que se materializan en dous procedementos referidos á capacidade para desenvolver o posto de traballo ou as actividades da vida diaria, pero que teñen equiparación legal na porcentaxe que fixa o Real Decreto lexislativo 1/2013. Tendo en conta o réxime de competencias e xerarquía normativa resulta evidente que as administracións se atopan obrigadas á aplicación do texto legal citado.

Sería conveniente que o panorama legal cambiara no mesmo sentido en que xa cambiou nas principais figuras tributarias; non parece ter sentido que a exención non resulte aplicable ao imposto de vehículos. Entre tanto os concellos están habilitados para suplir esta evidente carencia a través das súas ordenanzas, o que xa fixeron algúns e outros comprometéronse a facelo. Mesmo apreciamos casos nos que o concello afectado discrepou da posición rigorista da deputación que xestiona a recadación deste imposto municipal.

Queixa Q/13364/16; denegación da exención do IVTM polo Concello de Oleiros

Outro caso similar coñecémolo respecto do Concello de Oleiros, que tampouco recoñeceu o dereito á exención, polo que lle diriximos unha recomendación similar, que tampouco prosperou.

Outras queixas por denegación da exención do IVTM

A Deputación Provincial de Pontevedra respondeu no mesmo sentido que a Deputación Provincial da Coruña.

Por contra, o Concello de Cangas do Morrazo aceptou a recomendación formulada.

Queixa Q/63648/16; recoñecemento da equiparación pola Consellería de Política Social

Ante a negativa tratada os afectados expoñen a necesidade de que a Consellería de Política Social recoñeza e acredite a súa discapacidade, para o que o carné pode ser un instrumento útil. En principio a consellería non se mostrou partidaria de acreditar esa extensión; entendía que se trata de situacións e procedementos distintos, como vemos. Pero tamén resaltaba que ambos teñen equiparación legal.

Porén, á vista da negativa dalgúns concellos e deputacións a recoñecer esa equiparación e a acreditar a discapacidade coa documentación propia das incapacidades, algo que contradí o previsto no Real Decreto 1414/2006, pareceunos necesario que a consellería expedira un documento acreditativo das persoas con incapacidade laboral, preferiblemente o carné, aínda que cos matices que considerara necesarios, de acordo coa argumentación (correcta) da propia consellería. Trasladouse á consellería con motivo da queixa.

A consellería comprométese a valorar o impacto da medida e a estudar a modificación da orde da tarxeta.

Queixas Q/13209/17 e Q/22000/17; recoñecemento da equiparación pola Consellería de Política Social

Mais adiante suxerimos á consellería recoñecer o grado de discapacidade asimilado para que desaparezan os atrancos constatados para a equiparación. Trasladámolo en diferentes queixas, nas que indicamos á Consellería de Política Social que por razóns de simplificación administrativa e tendo en conta que algunhas administracións locais non dan validez a outras acreditacións que non sexan as expedidas pola consellería, causando importantes prexuízos aos afectados por negarlles dereitos recoñecidos, sería conveniente que emitira instrucións aos órganos de valoración para que polos motivos desenvolvidos na resolución certificaran a discapacidade das persoas con equivalencia (incapacidade permanente absoluta …), e que iso se faga tamén no carné de discapacidade.

A primeira resposta da consellería insistía en que a equivalencia debería recoñecerse e non era necesaria documentación emitida por ela, co que estamos de acordo. Porén, a situación que atopaban moitos afectados non era esa, polo que fixemos a suxestión. Subliñamos as dificultades e nalgún caso a imposibilidade da equiparación e o evidente prexuízo que se causa ás persoas con discapacidade.

A suxestión non cuestionaba o que sinalara a consellería, senón que se poñía de relevo un frecuente problema para moitas persoas con discapacidade e que podería solucionarse coa proposta. A solución era precisa para a efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade recoñecidos na normativa internacional e estatal dende hai moito tempo, polo que existe un gran retraso no cumprimento íntegro da equiparación.

A consellería respondeu que tendo en conta a recomendación vai a proceder a modificar o apartado "resolvo" das resolucións administrativas de recoñecemento e cualificación do grao de discapacidade. Nelas indicará que recoñece o grao “sen

prexuízo de que na súa condición de persoa co recoñecemento dunha incapacidade permanente no grao de total/absoluta/grande invalidez/clases pasivas que teñan recoñecida unha pensión de xubilación ou retiro por incapacidade permanente para o servizo/Inutilidade procede a súa equiparación ao 33% do grao de discapacidade segundo o disposto no artigo 4.2 do Real decreto lexislativo 1/2013". O certificado indicará como grao de discapacidade o 33% e que "este recoñecemento da discapacidade está condicionado ao mantemento da condición de pensionista da Seguridade Social ou Clases Pasivas que da lugar á dito recoñecemento".

A consellería aceptou a suxestión formulada e está a darlle cumprimento mediante ese novo modo de resolucións de valoración da discapacidade, que responde aos criterios que suxerimos dende hai tempo.

Na mesma liña, a Deputación Provincial de Pontevedra sinalou que a comisión de expertos para a revisión do modelo de financiación local emitiu un informe o 26 de xullo de 2017 no que propón ao Goberno e ao Parlamento a adaptación lexislativa fiscal á normativa social e recoñecer as situacións de incapacidades permanentes (total ou absoluta, e a grande invalidez) como discapacidades aos efectos da exención do IVTM.

15.9. A aplicación de medidas sancionadoras como garantía dos dereitos

No primeiro taller das XXVIII Xornadas de Coordinación de Defensores do Pobo sobre dereitos das persoas con discapacidade todos os defensores do pobo concluímos que se aprecian "pobres resultados… na aplicación das facultades sancionadoras nesta materia", e "risco de que as previsións normativas acaben sendo consideradas meras declaración retóricas".

"Os incumprimentos neste ámbito por parte das administracións públicas deben ser obxectos de especial reproche e terían que levar aparelladas consecuencias para as entidades responsables, pois do contrario a cidadanía percibirá a existencia dunha aplicación selectiva das normas que lles restará prestixio e minguará as súas posibilidades de cumprimento espontáneo".

15.10. Os amplos e reiterados atrasos nas valoracións de discapacidade

Desde hai tempo apreciamos numerosos e considerables atrasos nas tramitacións das valoracións de discapacidades, tanto as solicitudes como as revisións. A pesar de que a anterior consellería competente informou de que adoptaría medidas para mellorar a situación, en especial nos equipos máis atrasados, seguen os amplos atrasos, sobre todo en Pontevedra e noutras áreas.

Queixas Q/12869/16 e Q/12868/16; retrasos na área de Pontevedra

Coñecemos atrasos na área de Pontevedra postos de manifestos polos servizos sociais de Sanxenxo e Cambados.

Queixas Q/12716/16, Q/12774/16 e Q/63797/16; retrasos nas valoracións

Comprobamos retrasos nas resolucións de 24 meses.

Queixa Q/63809/16; retrasos na Coruña

Comprobamos o retraso dun ano

Queixa Q/14212/15; retrasos en Santiago de Compostela

Comprobamos o retraso de algo menos dun ano en Santiago de Compostela.

Queixa Q/595/16; prexuízos nunhas oposicións

A consellería alegaba que os atrasos non producen efectos prexudiciais porque o resultado se retrotrae á solicitude. Pero nalgúns casos os prexuízos son claros (transportes colectivos, prazas de aparcadoiro, prestacións económicas de persoas maiores, recoñecemento de dereitos en mutualidades, oposicións…).

Un claro exemplo coñecémolo nesta queixa, cun atraso considerable que afectou a unha persoa que pretendía presentarse a unha oposición do SERGAS na quenda de persoas con discapacidade. Formulamos recomendacións ás Consellerías de Sanidade e de Política Social para que polo retraso da valoración e da falta dun mecanismo que advirta da súa urxencia no caso de convocatorias de procesos selectivos na quenda de reserva, con urxencia establezan un mecanismo xeral de información e coordinación entre os órganos convocantes dos procesos selectivos e os de valoración, de tal forma que non se prive a ninguén da posibilidade de participar nesa quenda.

As consellerías aceptaron plenamente o recomendado e estaban a darlle efectividade, en especial coa coordinación e as novas bases de convocatorias.

Queixa Q/4183/18; prexuízos polos retrasos

Outro exemplo dos moitos prexuízos que se producen polo retraso das valoracións de discapacidade coñecémolo nesta queixa, que sinala que “entre os beneficios aos que non ten acceso atópase: - Deducións na declaración de impostos, nestes momentos ten pendente a tramitación do seu IRPF á espera dunha resolución. a renda. - Reducións do Imposto sobre o Valor Engadido (IVE), Imposto sobre Sucesións, o Imposto de Sociedades. - Exención no Imposto sobre Vehículos de Tracción

Mecánica e do Imposto de matriculación de vehículos, do que tampouco se pode beneficiar para adquirir un coche adaptado. - Redución do 50% do importe das taxas para solicitar a prórroga de vixencia do permiso ou outra autorización administrativa para conducir da Xefatura Central de Tráfico. - Tarxeta Dourado de RENFE. Reducións mínimas do 25% para viaxes rexionais, proximidades, AVE e longo percorrido. - Descontos no prezo do transporte público que ofertan algúns concellos ao colectivo de persoas con discapacidade (BONO-BUS). - Cartón de Aparcadoiro para persoas con mobilidade reducida. - Facilidades de acceso á vivenda. - Abono social de Telefónica. Descontos na instalación da liña telefónica (70%) e no abono mensual (95%) ás persoas con grao de minusvalía superior ao 65%. - Programa de respiro familiar (Vacacións de Saúde).- Termalismo Social do IMSERSO".

Ao peche deste informe atopámonos á espera da resposta da consellería.

Queixas Q/22178/17 e outras; retrasos nas valoracións

Máis recentemente seguen apreciándose os retrasos (por exemplo, Q/22178/17). Nos casos en que non se anuncia a pronta valoración formulamos recomendacións (Q/16387/17, Q/20683/17, Q/22200/17, Q/22258/17, Q/22688/17, Q/21333/17 ou Q/24069/17). Algunhas respondéronse co anuncio de que a valoración xa se fixera ou se faría en breve (por exemplo, Q/13928/17, Q/16387/17), pero noutros moitos casos o retraso continuaba sen concretar a data da valoración. A Consellería de Política Social alega que as fai por orde de entrada, o que significaba que o retraso prolongase moito tempo, salvo nos casos considerados preferentes. Os casos de retraso non se recollen como supostos de valoración prioritaria porque de facelo a práctica totalidade das valoracións serían tales, o que desvirtuaría a urxencia ou prioridade. Diso dedúcese que o problema é de alcance.

As mencionadas recomendacións rexeitáronse no relativo aos retrasos reclamados (por exemplo, Q/12774/17, Q/14019/17, Q/20683/17, Q/20674/17 e Q/21333/17). Mesmo chegamos a coñecer unha queixa coa valoración retrasada (Q/20674/17) na que a consellería anunciara a valoración para setembro, pero despois coñecemos non se fixera (Q/25922/17) e que se retrasara ata novembro.

Nas recomendacións tamén indicamos á Consellería de Política Social que debería procurar unha solución ao problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. A consellería indicara que en relación con esas medidas traballaba na "instrumentación dunha colaboración co SERGAS de cara a que profesionais médicos cualificados poidan realizar avaliacións co obxectivo de minorar o pescozo de botella existente. A previsión é que esta medida se poida implementar no último trimestre do ano 2017 e durante o ano 2018, sendo que neste momento se está a traballar para darlle forma a esta actuación. Ao mesmo tempo se está a valorar a posibilidade de

realización de horas extraordinarias e gratificacións extraordinarias para a axilización dos expedientes pendentes".

Queixa de oficio Q/29057/17; retrasos nas valoracións

Para facer un seguimento das medidas iniciamos unha actuación de oficio. A través dela tentamos coñecer os resultados das medidas anunciadas e por tanto o cumprimento das recomendacións nese concreto aspecto. Considérase necesario coñecer os detalles da posta en marcha desas medidas e sobre todo os resultados actuais e a súa previsible proxección cara ao prazo no que rematarían. En especial sería conveniente coñecer o tempo de espera que se está a dar en cada unha das zonas de valoración e os que se esperan acadar cando remate a aplicación das medidas.

A consellería respondeu que "implementamos, e seguimos facéndoo, distintas actuacións desenvolvidas co obxecto de lograr unha redución efectiva dos tempos de espera nos procedementos de valoración". Indica que tomou as seguintes medidas:

a) Medidas xa implementadas: plan de apoio á xestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de xestión; mellora dos sistemas de xestión (inicialmente a implantación dos sistemas e a formación do persoal supuxo un atraso na tramitación, pero en 2018 espéranse acadar os resultados previstos); e ampliación da RPT (6 novos postos de traballo nos equipos de Ferrol e Santiago de Compostela e 2 novos equipos).

b) Medidas implementadas en 2017: modificación das áreas de valoración co obxectivo de aproximar os lugares de valoración á cidadanía; convenio de colaboración entre a Consellería de Política Social e o SERGAS (permite o acceso á historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio co SERGAS (actuacións de reforzo e medidas de axilización do procedemento a través do persoal cualificado (médicos). Remitíronse aos médicos do SERGAS 904 expedientes, dos que 223 xa foron valorados, o que supón un 24,7 % de avance nas valoracións.

A consellería sinalou que "despois da introdución das novas medidas citadas e a pesar da complexidade do procedemento de valoración e o incremento do número de solicitudes se prevé para o ano 2018 as reducións dos prazos e os tempos de emisión da resolución do recoñecemento do grao de discapacidade, aos que tamén contribuirá a aplicación de novos instrumentos administrativos para a mellora continua, que permitirá alcanzar os obxectivos propostos".

Tendo en conta esa resposta tivemos como aceptadas as recomendacións relativas á necesidade de solucionar o problema xeral dos atrasos coa aplicación das medidas anunciadas. Porén, permanecemos atentos ao cumprimento do compromiso. En diferentes queixas requirimos que se concretara o resultado desas medidas.

A Consellería de Política Social aceptou as recomendacións para solucionar os atrasos das valoracións de discapacidade; permanecemos atentos ao cumprimento do compromiso

Posteriormente a consellería indicou que en sede parlamentaria anunciou que crearía novos equipos de valoración, en maior número nas localidades con mais carga de traballo e retraso. Como sinalamos, estamos pendentes de que se concreten as medidas e o seu resultado, e que se indiquen as novas previsións de citas para valoración.

15.11. A necesidade de mellorar as valoracións de discapacidade e dependencia das persoas con discapacidade intelectual

En diferentes ocasións indicamos que as valoracións de discapacidade e dependencia das persoas con discapacidade intelectual non se fan co desexado rigor. O problema non son as previsións legais, senón o modo en que se realizan.

Xa no Informe Anual ao Parlamento de Galicia de 2012 sinalamos que "as valoracións da discapacidade intelectual resultan cuestionables e a forma en que se realizan debería cambiar, procurando poñer o acento nos aspectos propios deste tipo de discapacidade para conseguir unha correcta valoración e atención; sería especialmente útil que os equipos contaran con expertos, algo que as asociacións de afectados e familiares reclaman. Poderían aportalos eles mesmos, co fin de garantir que non se dean novos casos de valoracións inexplicablemente baixas e que traen consigo as consecuencias (prexudiciais) apuntadas".

A maioría das avaliacións se refiren a aspectos físicos ou de estrita mobilidade, que non encaixan nos problemas que condicionan a vida das persoas con discapacidade intelectual.

Queixa de oficio Q/665/13; mellora das valoracións das persoas con discapacidade intelectual

Iniciamos a actuación para favorecer a mellora das valoracións. A anterior Consellería de Traballo e Benestar aceptou a recomendación que formulamos. Nas valoracións de persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental, os técnicos das asociacións e entidades xestoras de centros e servizos especializados nos distintos tipos de discapacidade (TEA, Down, dano cerebral, etc.) deberían ter un papel protagonista. Deben ser un valor engadido no proceso de valoración, sen que iso incida na

obxectividade e rigor do valorador. A consellería deu traslado da recomendación aos órganos de valoración para que complementen as súas valoracións cos informes dos técnicos das entidades que participan na atención da persoa con discapacidade. Finalmente a consellería sinalou que tamén estudaba a posibilidade de especializar aos valoradores, determinando o seu perfil segundo a condición de saúde e a idade das persoas a valorar.

Queixa Q/2108/18; carencias da valoración dunha persoa con síndrome de Down e Alzheimer

Refería as dificultades de mobilidade dunha persoa con síndrome de Down e Alzheimer. Utilizar un transporte colectivo non estaba ao seu alcance, pero esa dificultade non foi recoñecida. O facultativo do equipo de valoración encargado do nivel de afectación e/ou diminución mental non examinou con detalle a situación do afectado. Os responsables da asociación que o atende transmitiron o seu desacordo e que non é o primeiro caso no que non se aprecia e/ou valora adecuadamente ao pacientes con Alzhéimer asociado ao síndrome de Down. Denunciárono ante a administración, pero non tiveron resposta.

Estudos recentes vinculan o Alzheimer en estado avanzado con problemas de mobilidade. A patoloxía base de Síndrome de Down empeora a situación. A psicomotricidade a todos os niveis está gravemente afectada. O médico de familia solicitou revisión neurolóxica por apreciar un evidente empeoramento. O reclamante recorrerá o ditame que non recoñece a dificultade de mobilidade para obter o cartón de estacionamento reservado.

A consellería alegaba que na data da valoración a persoa non presentaba as condutas de difícil control que define o Real Decreto 1971/199 e que permitirían o recoñecemento que solicita. Efectivamente, aínda que o médico de atención primaria informou dificultades de mobilidade, deambular lento, torpe e impreciso, serias dificultades para salvar obstáculos, e grandes dificultades para utilizar medios de transporte, necesitando a asistencia de terceira persoa nas operacións de acomodo (entrada e saída de vehículos), o informe do especialista, mais antigo, non recoñecía entón esas circunstancias, razón pola que o médico xeral solicitou a revisión neurolóxica.

Indicamos ao reclamante que compartimos que as avaliacións de discapacidade e dependencia de persoas con discapacidade intelectual en moitas ocasións non son adecuadas e non se fan cos suficientes elementos de xuízo, que son mais e mais difíciles de valorar. En calquera caso, a valoración é una tarefa eminentemente técnica, polo que calquera recurso ou revisión debe basearse en criterios técnicos que complementen o dos facultativos dos equipos de valoración. Neste caso produciuse un empeoramento que previsiblemente certificará o especialista, polo que nese momento poderá concretarse a revisión da anterior negativa a recoñecer dificultades de mobilidade.

15.12. A simplificación na acreditación da discapacidade

Queixa Q/20303/14; acreditación da discapacidade

Algunhas persoas expuxeron a necesidade de facilitar unha acreditación permanente da súa discapacidade e grao a través dun documento normalizado e con garantías de non deteriorarse co uso, como sucede coas acreditacións de papel que se utilizan en Galicia, cuxa petición xera trámites prolongados, molestos e que poden evitarse facilmente.

Recomendamos á consellería competente que habilitase con urxencia unha tarxeta de discapacidade co fin de facilitar a acreditación voluntaria das persoas con discapacidade cando iso sexa preciso ou conveniente para elas.

Un dos principais obxectivos das políticas de promoción dos dereitos das persoas con discapacidade debe ser a garantía da súa participación en todas as ordes da vida (educativa, laboral, lecer, mobilidade…) en igualdade de condicións que o resto das persoas, o que esixe como medio instrumental que sexa fácil acreditar a súa diversidade funcional, algo que precisan con frecuencia. A denominada tarxeta de discapacidade é o mellor medio para logralo. Expídese pola maioría das comunidades e é un documento cómodo e resistente que se entrega xunto co certificado. Presentándoo pódese realizar calquera trámite ou acreditar ser persoa con discapacidade. Substitúe o uso habitual do certificado.

A consellería aceptou a recomendación; afirmou que a crearía, aínda que sen concretar o momento. Puxo en marcha esa medida mediante a Orde do 20 de xullo de 2016 pola que se crea a tarxeta acreditativa do grao de discapacidade e se regula o procedemento para a súa obtención, co que se deu plena efectividade á recomendación formulada e á demanda das persoas que con razón reclaman a tarxeta.

A Consellería de Política Social creou a tarxeta acreditativa da discapacidade despois da nosa recomendación

15.13. O/A Valedor/a da Persoa con Discapacidade

En anteriores informes mencionábamos a conveniencia de crear o/a *Valedor/a da Persoa con Discapacidade*. O Valedor do Pobo conta con encomendas específicas para a defensa prioritaria e especializada dos dereitos de determinados colectivos, como os menores, os pacientes do sistema sanitario galego ou para a garantía dos dereitos e a non discriminación das persoas lesbianas, gays, transexuais, bisexuais e intersexuais. Por iso, sería conveniente que mediante norma con rango de lei se creara a mencionada figura dentro do ámbito da Institución do Valedor do Pobo, como xa sucedeu nos casos citados.

16. A atención da discapacidade a través do sistema de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia

Dende a entrada en vigor da Lei 39/2006, de 14 de decembre, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, comprobamos a través de numerosas queixas que son frecuentes os atrasos nos procedementos para recoñecer o grado e aprobar e poñer en marcha o programa de atención. Tratámolo amplamente na totalidade dos informes dirixidos ao Parlamento de Galicia. Os incumprimentos da lei continúan, aínda que agora son menos que hai tempo. Afectan a toda clase de dependentes, especialmente aos severos ou moderados, pero tamén aos grandes dependentes. Isto deu lugar a un bo número de resolucións.

Moitos dos problemas do sistema de dependencia e promoción da autonomía persoal atópanse directamente relacionados co cumprimento dos dereitos das persoas con discapacidade, aínda que a súa análise completa precisaría dun informe específico.

Nos últimos meses apreciamos retrasos nas valoracións de dependencia, aínda que en menor medida que os que afectan ás avaliacións de discapacidade. Segue habendo un número considerable de persoas á espera de recibir a prestación ou o servizo.

> Apreciamos retrasos nas valoracións de dependencia e na atribución dalgúns servizos

Dar efectividade ás previsións da lei de dependencia require dunha dotación económica adecuada. Debe quedar patente que do Estado social que prevé a nosa Constitución derívase a necesidade de realizar políticas públicas de previsión, tratamento, rehabilitación e integración dos discapacitados e dependentes (art. 49) e de proporcionar axudas sociais suficientes ante situacións de necesidade (art. 41). Debe facerse a dotación orzamentaria precisa para atender as previsións legais en materia de dependencia. Porén, as reformas do sistema de dependencia limitaron as súas previsións de atención ou retardaron o seu ritmo de implantación, sobre todo no caso dos dependentes moderados.

Ao insuficiente financiamento únese a disputa entre as administracións por atribuír responsabilidades neste terreo. Dado que a lei recoñece dereitos subxectivos, esas discrepancias non poden servir de escusa para incumprir a lei.

Outro aspecto que segue xerando tensións e queixas é a burocratización do sistema de dependencia. A solución lóxica sería dar unha atención máis dinámica; a dependencia é un servizo público necesitado de axilidade ou capacidade de reacción case inmediata,

con avaliacións e servizos proporcionados rapidamente. As necesidades dos dependentes son urxentes e resultan moi variables, o que fai imprescindible un cambio na forma de valoralos e atendelos.

16.1. Os problemas da atención da dependencia

Antes destacaban os atrasos das solicitudes de prestacións económicas para coidados na contorna familiar, que eran frecuentes e amplos. Isto comezou a corrixirse hai uns anos, despois de que pola nosa banda se transmitisen moitas valoracións, recomendacións ou informes. Agora a maior parte destas prestacións resólvense con normalidade, aínda que teñen un carácter restritivo (se conceden só de forma excepcional).

Aprécianse retrasos na efectividade dos servizos despois da aprobación do programa de atención (PIA), especialmente nos servizos municipais de atención no fogar, pero tamén nas prazas residenciais públicas ou concertadas.

Destaca a insuficiencia das prazas residenciais e tamén que cando se ofrecen prazas adoitan ser en lugares distanciados do contorno habitual dos usuarios, o que produce desarraigo. Detectamos un evidente déficit de prazas nas contornas urbanas, razón pola que reclamamos á Consellería de Política Social que procurara máis prazas nas áreas de maior demanda e que evitara a distancia da familia e achegados. A consellería comprometeuse a promover 7 novas residencias nas cidades galegas.

As listas de espera (o chamado programa de asignación de recursos) para a atribución de servizos poñen de relevo o insuficiente número de prazas en centros residenciais, de día, de noite, de servizos municipais de axuda no fogar, ou doutros servizos. Tamén se aprecia que algunhas prazas non responden ás específicas necesidades dos usuarios. As carencias en materia de servizos prexudican singularmente as persoas con discapacidade intelectual, aos enfermos de Alzheimer ou aos grandes dependentes con necesidades especiais.

En todos os informes ao Parlamento de Galicia posteriores á aprobación da lei de dependencia destacamos que os dereitos recoñecidos nela non son efectivos para moitas persoas.

16.2. A escaseza de asistentes persoais como recurso para a atención á autonomía das persoas

En diferentes queixas e informes destacamos a escaseza de asistentes persoais, como se comproba nas estatísticas. A aprobación destes servizos debería resultar máis común e resulta un instrumento fundamental para a normalización da mobilidade e a vida de moitas persoas con discapacidade, como subliñamos na queixa Q/282/16.

Os asistentes persoais recoñecidos son 100, un 0,16 % dos servizos ou prestacións. A porcentaxe de asistentes persoais de Galicia só se supera en dúas comunidades, País vasco e Castela e León. A meirande parte das CC.AA. non teñen recoñecido ningún asistente persoal.

16.3. A dificultade para o tránsito da educación especial á atención á dependencia

Destaca a dificultade das persoas con discapacidade intelectual no tránsito da educación especial á atención á dependencia ao cumprir a idade establecida (ata 21 anos). Nese momento deberían contar cunha expectativa de cambio que garantise a continuidade do servizo adecuado, sen períodos de desatención. Despois das nosas intervencións a consellería competente cambiou a súa posición e anunciou que regularía a continuidade das persoas que finalizan o ciclo educativo na mesma entidade. O cambio fai posible a continuidade por arraigamento.

> O paso da educación especial á dependencia das persoas con discapacidade intelectual debe garantir a continuidade na atención

Queixas Q/13771 a 13774/15 e Q/14272/15; continuidade no centro

O anterior comprobámolo no caso de varios usuarios dun centro asociativo de Vilagarcía de Arousa. Finalmente a consellería posibilitou a permanencia no centro no que recibiron o ciclo educativo mediante a incorporación de prazas do sistema de dependencia.

Queixa Q/3826/18; continuidade no centro

A queixa sinalaba que un neno se atopaba nun centro na súa etapa escolar (de educación especial). Xa entón tiña o recoñecemento de dependencia (grao II). En 2015 recomendaron que permanecerá na casa á espera de praza no centro. Agora xa ten recoñecido o grao III, pero segue sen praza.

A Consellería de Política Social sinalou que nese centro ten concertadas 8 prazas para atender a persoas con trastorno do espectro autista (TEA). Cando se produzo o cambio de 4 usuarios dende o centro de educación especial ao centro de maiores a consellería aceptou as indicacións dirixidas dende o Valedor do Pobo para ampliar as prazas neste último para poder facilitar o cambio. Agora sinala que as 8 prazas están ocupadas, que o afectado está na lista de espera, e que "no momento actual non existe ningunha norma que estableza a continuidade ou preferencia de acceso entre os dous sistemas (educativo e de dependencia), polo tanto as persoas que finalizan o seu período educativo deben estar valoradas e incluídas no PAR para o acceso aos servizos de dependencia nas condicións e coa orde de prelación establecidas no mencionado Decreto 15/201O do 4 de febreiro".

Pola nosa banda indicamos ás consellerías que dende hai tempo ponse de manifesto que un dos máis relevantes problemas aos que se enfrontan as persoas atendidas en centros pola súa discapacidade orixinal (dende idade temperá), sobre todo persoas con discapacidade intelectual, é o tránsito dende a súa etapa escolar en centros especiais, moitas veces concertados con asociacións de atención específica, a súa etapa postescolar, na que precisan un recurso do sistema de dependencia. A meirande parte das ocasións os pais, nais, titores e os propios usuarios reclaman a continuidade da atención -na outra modalidade- no mesmo centro, como medio propicio para a estabilidade dos usuarios, un factor especialmente relevante no seu caso (discapacidade intelectual en xeral, e, en particular, neste caso, TEA).

Reclamamos das dúas consellerías competentes que coordinaran as súas funcións para que se produza unha transición adecuada dentro do centro, sen solución de continuidade, alteracións indebidas ou períodos de falta de atención adecuada, e que se respecte á vontade dos pais, nais, titores e usuarios, que normalmente reclaman con antelación a continuidade da atención no centro ao que os usuarios están afeitos.

O afectado estivo no centro durante a súa etapa escolar, pero agora non ten praza para continuar no centro na etapa en que debe ser atendido polo sistema de dependencia. No informe da consellería non se concretaba a atención que recibe entre tanto, nin o tempo de espera previsto en razón da súa situación na lista e as frecuencias do seu movemento. Iso sucede a pesar de que a persoa con dependencia ten recoñecido un grado III, gran dependencia, e por esa debe ter preferencia, de acordo coa lei.

Ao peche do Informe esperamos a resposta da Consellería de Política Social.

16.4. A permanencia nos centros de atención

Moitas asociacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade intelectual manifestaron a súa oposición á forma na que a anterior Consellería de Traballo e Benestar estaba a tratar a asignación de prazas, que de xeneralizarse suporía un grave prexuízo para elas e a necesidade de cambios de prazas de atención e residenciais.
Despois da nosa actuación a consellería comprometeuse a mellorar a disposición de prazas para a continuidade dos usuarios de centros asociativos mediante concertos sociais.

> A consellería comprometeuse á continuidade dos usuarios nos centros asociativos

Queixa Q/22194/14; concertos cos centros asociativos de atención

30 asociacións con centros de xestión de diferente tipo (ASPRONAGA, A Coruña; ASPAS, Santiago; ASPANAEX, Vigo; ASPADEZA, Lalín; ASPABER, Carballo; CON ELES, Vilagarcía de Arousa; Special Olimpics Galicia, Santiago; ADO, Ourense; ASFAVAL, O Barco de Valdeorras; ASPANAIS, Lugo; e outra) mostraron a súa preocupación polas novas formas de contratación e oferta das prazas.

Puxémonos en comunicación coa consellería e mantivemos diferentes conversacións e reunións para afirmar os argumentos xa expostos e tentar lograr unha solución adecuada en pro dos dereitos e intereses lexítimos dos afectados e as súas familias. Nas conversas mantidas coa consellería esta asegurou que prevalecería a vontade de todas as persoas que desexaran permanecer no centro, tanto no residencial como no ocupacional, e que se buscarían as fórmulas legais para que iso puidera facerse.

Os usuarios dos centros San Francisco, de Vigo, os máis afectados, permanecerían nel.

O problema reconduciuse ata a súa solución. Respectaríanse os principios de libre elección, permanencia ou estabilidade, e fomento da integración social, todos eles dereitos subxectivos das persoas con discapacidade intelectual recoñecidos na lexislación vixente.

A normativa habilita as discriminacións positivas, especialmente a normativa galega de servizos sociais, que permite subscribir convenios e mesmo no marco contractual que se establezan singularidades xustificadas que fagan efectiva a discriminación positiva. Da importancia da discriminación positiva e as cláusulas deste tipo temos advertido con insistencia en varios informes ao Parlamento de Galicia.

O art. 19 da convención internacional sobre dereitos das persoas con discapacidade sinala (dereito a vivir de forma independente e a ser incluído na comunidade) que "o dereito en igualdade de condicións de todas as persoas con discapacidade a vivir na comunidade, con opcións iguais ás das demais, e adoptarán medidas efectivas e pertinentes para facilitar o pleno goce deste dereito polas persoas con discapacidade e a súa plena inclusión e participación na comunidade, asegurando en especial que: a) As persoas con discapacidade teñan a oportunidade de elixir o seu lugar de residencia e onde e con quen vivir, en igualdade de condiciones coas demais, e non se vexan obrigadas a vivir conforme a un sistema de vida específico...".

17. Resumo das aportacións das entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade

Como xa indicamos, gran parte do traballo do presente Informe realizouse polas entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade en Galicia. Trátase de COGAMI, FUNDACIÓN ONCE, FADEMGA-Plena Inclusión e a Federación de Asociacións de Xordos de Galicia. Nos anexos cada unha achega a súa visión sobre a accesibilidade nas diferentes discapacidades. Tamén achegan unha visión de conxunto sobre problemas que afectan a todas as persoas con discapacidade e aos seus achegados.

17.1. Aportacións xerais

Os problemas de tipo xeral que describen as entidades refírense a diferentes aspectos: a normativa, a formación, a improvisación, a percepción e a sanción.

No relativo á normativa, consideran que a que se atopa en vigor é suficiente para deseñar case calquera contorna, produto ou servizo cun nivel de accesibilidade suficiente para ser considerado como deseño universal. O problema é que non se aplica coa mesma rigorosidade que outras normativas sectoriais. "O incumprimento é común", subliñan, e afecta a todos os grupos de discapacidade.

As entidades aprecian tamén unha falta de formación e sensibilización sobre as necesidades en accesibilidade. "As persoas que deseñan, instalan e operan os recursos non foron formadas nin comprenden exactamente cal é a mellora que se pretende cun determinado equipamento", sinalan. Iso deriva en que a accesibilidade se percibida "como un gasto imposto…, máis que como unha inversión para o desenvolvemento da sociedade".

Tamén aprecian improvisación. A accesibilidade postérgase ata o final do proxecto, como un complemento, o que implica "carencias na mobilidade, orientación e uso das contornas". Segue sendo "unha corrección", non parte do deseño, polo que as modificacións aumentan os costes. En cambio, cando o deseño é universal o custo diferencial é inexistente ou escaso.

Denuncian o descoñecemento dos beneficios da accesibilidade. Fálase de custos dende unha perspectiva inmediata. Pensando a máis longo prazo vese que o custo social é maior. "O deseño universal posibilita e favorece o acceso á educación, á formación e, por tanto, ao mercado laboral cunha posición cualificada". Unha persoa integrada xera actividade, comercio e consumo, e en xeral participa no ciclo económico. A prestación dos servizos en igualdade de condicións fai efectivo o dereito de igualdade e non discriminación.

En canto ás sancións, apreciase unha frecuente tolerancia, o que prexudica os dereitos e a actividade das persoas que padecen carencias na accesibilidade. "A necesidade de sanción e a obriga de corrección debera ter unha consecuencia exemplarizante e de mellora a medio prazo".

> A ausencia de sancións prexudica ás persoas que padecen carencias na accesibilidade

17.2. Aportacións nas discapacidades física, visual, auditiva e cognitiva

17.2.1. Discapacidade física

As persoas con discapacidade física subliñan que as vías públicas aínda presentan carencias (mantemento, largura dos paso, tipos de pavimento…). Os vaos peonís seguen sen ser plenamente accesibles (sen rebaixe, nunha beirarrúa e non na enfrontada, pendentes de máis do 10 %, planos inclinados sobre o trazado das escaleiras, pendentes cun trazado curvo ou sen espazo de xiro, semáforos sen tempo suficiente…).

Aínda cando o viario é accesible a cadea de accesibilidade rómpese con frecuencia nos accesos ás vivendas e locais; moitos presentan escaleiras ou banzos sen itinerario alternativo. Sucede nos lugares públicos e nos privados, e mesmo en edificios de nova construción. Con frecuencia recórrese a entradas non igualitarias (portas traseiras) ou a solucións que implican dependencia (aviso).

O interior dos edificios e instalacións presentan moitas carencias. Practicamente non hai mostradores con dobre altura, as portas teñen pasos de menos de 80 centímetros, os interruptores e recursos están fora do alcance, etc. Moitos servizos hixiénicos teñen a porta estreita, un espazo insuficiente, ausencia de espazo de transferencia, distribución incorrecta dos elementos, recursos fóra de alcance ou elementos non accesibles (lavabo, peches …).

Mención especial merece o transporte público. O interurbano "é inaccesible na súa práctica totalidade", sinálase. As marquesiñas e paradas non están comunicadas con itinerarios peonís accesibles. Moitos vehículos inclúen piso baixo e zona exenta, pero a miúdo a relación coa parada rompe a cadea de accesibilidade. O transporte urbano ten mais vehículos e paradas accesibles, pero tamén en ocasións a relación entre vehículo e parada interrompe a continuidade.

As prazas de aparcamento adoitan ter medidas insuficientes, estar colocadas en lugares perigosos e carecer de espazo de transferencia. O mastro do sinal obstaculiza a

apertura/peche das portas, a operación de transferencia e o acceso á beirarrúa. Noutras ocasións están insuficientemente sinalizadas porque non delimitan o perímetro, non inclúen a sinalización horizontal co Símbolo Internacional de Accesibilidade, e non inclúen sinal vertical. Ademais, a reserva de prazas para persoas con mobilidade reducida non sempre é suficiente. Non se cumpre a proporción de 1/40 fixada na lexislación, e nas áreas de maior afluencia non increméntase a proporción.

Os parques e sendeiros ocasionan problemas por falta de mantemento.

En canto ao ocio, moitas praias urbanas carecen de pasarelas, de servizos de cadeira anfibia ou teñen ramplas con pendentes superiores ao 10 %.

En resumo, non se cumpre en todo a normativa sobre barreiras no urbanismo, no transporte, na relación entre urbanismo e vehículos de transporte público, nos edificios, namoblaxe e no deseño de actividades e servizos.

17.2.2. Discapacidade visual

As persoas con discapacidade visual subliñan que o viario público presenta carencias en canto a elementos de orientación (sinalización direccional en espazos abertos, prazas ou urbanizacións de superficie ampla e diáfana). Os vaos peonís presentan ausencia de sinalización direccional -canles- entre liña de fachada e vao e ausencia de sinalización de perigo -botóns- na zona de espera e bordo do cruzamento.

Dáse tamén sinalización non normalizada, con cambios de pavimento e textura co respecto ao pavimento e textura dominante na beirarrúa pero sen significado para as persoas cegas. Igualmente, danse cruzamentos con sinalización táctil correcta, mais sen contraste cromático con respecto ao pavimento dominante; o contraste cromático axuda ás persoas con resto visual.

No caso de dispor de semáforo con sinal acústico, danse casos de asimetría, con son nunha banda e silencio noutra. Isto desorienta ás persoas que están cruzando por falta de referencia nun extremo do cruzamento.

As zonas de itinerario mixto, con plataforma única para peóns e vehículos, carecen de sinalización táctil e visual -contraste de cor- que facilite e permita a orientación para persoas cegas e con resto visual sen entrar en perigo co tráfico rodado.

Os tramos de viario público con veladores non respectan a distribución e uso da moblaxe. Pode ser porque se instalan en beirarrúas sen largo suficiente para permitir o

paso peonil coas mesas colocadas e/ou porque as mesas interrompen o percorrido peonil ao carón da liña de fachada sen complementalas con elementos de sinalización e separación (biombos, valados e xardineiras).

Padecen a ausencia de sinalización de perigo e de elementos de protección en contornas con risco de caída entre planos a distinto nivel, tanto en espazos de titularidade pública como privada.

Os caixeiros automáticos carecen de elementos de identificación e diferenciación para as rañuras onde se inxiren a tarxeta ou libreta e sae o diñeiro. Tamén carecen de sistema de navegación por voz, tanto en interacción por botóns como por pantalla táctil.

Padecen a ausencia de diferenciación cromática e táctil de botóns nos teclados.

Tamén se bota moi en falta a ausencia de sistemas e contidos de audiodescrición, tanto nas salas de cine como en exposicións e museos.

Os sistemas de xestión de quendas carecen de accesibilidade. Pode tratarse dunha máquina que dispensa a quenda impresa, pero sen información táctil nin acústica. A chamada da quenda faise por pantalla, pero sen aviso por megafonía. E nodestino non se ten referencia de encamiñamento cara á cabina, consulta, despacho ou mostrador onde se atende.

A normativa non se cumpre pola ausencia de sinalización táctil e protecciónns laterais no viario público, ausencia de sinalización cromática, ausencia de audiodescrición e comunicación replicada ou compensada en canle auditivo.

17.2.3. Discapacidade auditiva

As persoas con discapacidade auditiva expoñen como carencia máis significativa o pouco coñecemento da lingua de signos e a escaseza de intérpretes. Efectivamente, o coñecemento da lingua de signos é mínimo, o que dificulta ou impide a comunicación coa contorna, en especial no comercio, as actividades profesionais, a administración e sobre todo nos servizos básicos, especialmente a sanidade, o ensino e a atención das emerxencias. Mesmo cando existe interpretación ás súas restricións temporais son frecuentes.

Polo que se refire ás limitacións específicas subliñan as que afectan á teleasistencia, á automatización dos servizos (autoestradas, máquinas expendedoras, ascensores sen apoios, etc), aos servizos xestionados mediante chamada (citas médicas...).

Os transportes públicos presentan carencias na venda de billetes, nos puntos de atención ao viaxeiro, no sistema de avisos (megafonía) e no aviso das incidencias e paradas.

No sector do ocio subliñan que os cines e a maioría dos audiovisuais carecen de subtitulado. E no ámbito cultural, os museos, centros de interpretación e espazos patrimoniais carecen de signoguías e de intérprete de lingua de signos.

Non adoitan existir avisos luminosos de alarmas, polo que as persoas xordas non perciban a situación de risco cando se atopan sen compañía.

En resumo, as persoas xordas e xordocegas padecen un déficit de servizos ou posibilidades debido ás circunstancias mencionadas. Iso dáse tanto nas administracións públicas como no sector privado. A normativa neste sector da discapacidade ten unha "ínfima aplicación" en canto aos intérpretes de lingua de signos, instalacións de indución magnética, contido subtitulado e comunicación replicada ou compensada en canle visual.

17.2.4. Discapacidade cognitiva

As persoas con discapacidade cognitiva subliñan a utilización de sinalética non normalizada, o que implica dificultade ou imposibilidade de comprensión da mensaxe; ausencia de recursos de orientación cara a puntos de servizo e recursos utilizables, polo que eses servizos e recursos non son demandados ou percibidos; ausencia de instrucións claras para o uso das máquinas expendedoras, o que supón unha quebra na cadea de accesibilidade; ausencia de comunicación sobre a conexión entre distintos centros coordinadores de transporte (estación, porto, aeroporto) e conexión entre diferentes medios de transporte cando a viaxe implica transbordos; elementos de información colocados en puntos onde a liña visual queda interrompida por elementos construtivos, de moblaxe ou vexetais; planos de evacuación impresos en tamaño demasiado pequeno, coa información moi concentrada.

A normativa non se cumpre en canto a información sobre recursos, contidos adaptados en lectura fácil, sistemas de sinalización e por incoherencias entre a sinalización e o servizo.

18. Documento da Consellería de Política Social sobre política de accesibilidade

A Consellería de Política Social foi consultada para que presentara as aportacións da administración autonómica en canto ao desenvolvemento normativo, planos, proxectos e execucións de accesibilidade e promoción dos proxectos públicos ou privados (axudas). Respondeu cun documento que titula "Memoria sobre a situación da accesibilidade no eido da Consellería de política Social no ano 2017". Nel sinala o seguinte:

"En virtude do Decreto 176/2015 de 3 de decembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Política Social. A Consellería de Política Social é o órgano da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ao que, ademais daquelas competencias e funcións establecidas pola Lei 1/1983, de 22 de febreiro, de normas reguladoras da Xunta e da súa Presidencia, lle corresponde, de conformidade co Estatuto de autonomía e coa Constitución española, propor e executar as directrices xerais do Goberno no eido do benestar, que engloban as competencias en materia de servizos sociais, entre as que se inclúen a atención as persoas con discapacidade e a promoción da autonomía persoal.

Por outra parte, tamén debemos destacar que a esta Consellería se atopa adscrita a Comisión Técnica de Accesibilidade e o Consello Galego para a Promoción da Accesibilidade e a Supresión de Barreiras, regulados na Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade.

Ao respecto desta materia de accesibilidade, dende esta consellería, debemos por énfase en que o benestar da cidadanía e a erradicación dos obstáculos que impiden a plena participación na sociedade das persoas con máis dificultades constitúen piares esenciais da política social Xunta de Galicia. Con esta intención, tivo lugar a aprobación da Lei 10/2014, do 3 de decembro, de accesibilidade, que entrou en vigor en marzo de 2015.

Coma exemplo das actuacións levadas a cabo por parte desta consellería nos eidos da accesibilidade e discapacidade durante o ano 2017, aos efectos de dar resposta as necesidades deste colectivo, podemos referir as seguintes:

I.- Implementación de medidas dentro da Estratexia galega sobre discapacidade 2015-2020

Compre aquí o desenvolvemento de medidas previstas dentro do marco da Estratexia galega sobre discapacidade 2015-2020, e que comprende 6 liñas estratéxicas de actuación, sendo unha delas a Liña de Accesibilidade que ten como obxectivo estratéxico asegurar a accesibilidade universal que faga posible a participación das persoas con discapacidade nos distintos ámbitos en igualdade de condicións que o resto da poboación.

Como exemplo do anterior está o programa de subvencións aos concellos galegos para a mellora da accesibilidade nos edificios e espazos de uso público (cofinanciado polo programa feder 2014-2020). Trátase dunha liña de axudas que ten por obxecto a execución de obras de mellora para garantir a accesibilidade e a supresión de barreiras arquitectónicas e de obras e intervencións para eliminar as barreiras de comunicación en edificios destinados a prestación de servizos públicos e tamén nos espazos públicos, así como a adquisición e instalación de equipamento para garantir a accesibilidade nos ditos edificios e espazos, en réxime de concorrencia competitiva, e prestando atención, ademais ao número de habitantes maiores de 65 anos residentes no concello solicitante e tamén a persoas con discapacidade que residan no mesmo, xunto con outros criterios de valoración como é o da poboación total do concello, entre outros.

Esta orde convocada para os anos 2017 e 2018 conta cun orzamento de 900.000 euros, e respecto da anualidade 2017 tivo coma beneficiarios os seguintes concellos e actuacións:

Concello	Actuacións
Fornelos de Montes	Reforma de espazo público para a creación dunha praza municipal accesible: itine rario s, prazas de aparcamento, sinalización, mobiliario, etc.
Ourense	Museo Municipal: instalación de ascensor
Pedrafita do Cebreiro	Casa do concello: instalación de ascensor
Folgoso do Courel	Casa do concello: mellora da accesibilidade (rampla exterior, ascensor, itinerario, aseo e praza de aparcamento)
San Cibrao das Viñas	Casa do concello: mellora da accesibilidade (instalación de ascensor e modificación de aseos)
Negreira	Pavillón Deportivo do Colexio Público "O Coto": construción de vestiarios adaptados
A Laracha	Obra de mellora da accesibilidade na marxe esquerda da Rúa Eusebio Bértoa Queijo, no tramo de beirarrúa existente actualmente (entre o cruzamento da rúa Epifanio Campo Núñez e a primeira travesía)
Castrelo de Miño	Parque Náutico de Galicia: mellora da accesibilidade (itinerarios, prazas de aparcamento, aseos, sinalética, sist. de emerxencia)
Cervo	Oras de mellora no contorno e accesos das áreas de esparcimento: Casa da Cultura, Praza Casa da Cultura, Praza dos Campos e Parque Reina Sofía, en S. Ciprián: adaptación de 8 pasos de peóns
Vilagarcía de Arousa	Obra de mellora: adaptación de itinerario dende o transporte público á Praza da Peixería (pasos de peóns, reforma de plataformas de parada de bus e instalación de marquesiñas)

Moaña	Avda. Concepción Arenal: adaptación para a mellora da accesibilidade
Ares	Edificio municipal destinado a centro sociocomunitario: instalación de ascensor
Ribeira	Conservatorio municipal: instalación de ascensor
Ames	Praia Fluvial de Tapia: mellora da accesibilidade (itinerarios, adaptación de mostrador e aseos, prazas de aparcamento , mobiliario urbano , guindastre piscina)
Cambre	"Casa da Arrigada": mellora da accesibilidade (instalación de ascensor e adaptación de aseos)
Outeiro de Rei	Centro Sociocultural de Matela: mellora da accesibilidade (instalación de pasamáns de escaleira e de rampla, así como de varanda fronte a rampla e adaptación de aseo)
	Casa do concello: itinerario (instalación de porta accesible)
Rubiá	Mellora da accesibilidade en espazos públicos: beirarrúas do contorno da estrada OU-622 (itinerarios) e praza municipal (itinerarios , prazas de aparcamento, sinalización , mobiliario)

Asemade, nos últimos anos a Consellería de Política Social ven a adicar un importante esforzo orzamentario mais de 2 millóns de euros na adaptación das distintas infraestruturas como albergues xuvenís, residencias, etc., pero na liña do exposto anteriormente e de cara o futuro seguiranse orzamentando partidas de cara seguir avanzando na accesibilidade universal co obxecto de frear comportamentos discriminatorios e así favorecer a igualdade de oportunidades.

Así como e no ámbito turístico estanse xa a impulsar a través do plan de accesibilidade turística de Galicia e do Camiño de Santiago, un conxunto de iniciativas especificas, nos aloxamentos, restaurantes, sinalización, etc., para a mellora do turismo accesible no destino Galicia, deseñando así unha oferta de produtos de turismo accesible, diferente e atractiva para o mercado turístico, proporcionando ao sector turístico galego o soporte e ferramentas adecuadas para avanzar de cara a acadar a accesibilidade universal, situando a Galicia na primeira liña como destino de turismo accesible no mercado nacional e internacional.

Máis aló destas liñas concretas de axudas, debe destacarse tamén a incorporación con carácter transversal da perspectiva de accesibilidade en todas as actuacións e medidas levadas a cabo por esta consellería.

II.- Actuacións en materia de accesibilidade por parte da Subdirección de contratación e control

Como acabamos de sinalar, a perspectiva de accesibilidade resulta primordial e é asumida con carácter transversal en todas as actuacións desta Consellería. Isto ten unha manifestación especialmente destacada no eido das obras levadas a cabo nos centros dependentes da Consellería, aos efectos de mellorar e garantir o acceso e uso dos mesmos por persoas con discapacidade.

En todas as obras levadas a cabo nestes centros sempre se inclúen as condicións de accesibilidade coma requisitos esenciais de execución das mesmas. Mais aló disto, e coma actuacións específicas en materia de accesibilidade, podemos destacar as seguintes:

a) <u>No albergue xuvenil de Gandarío</u>

O Complexo Xuvenil As Mariñas, sito en Bergondo, está conformado por dúas instalacións totalmente autónomas; Albergue Xuvenil de Gandarío e Albergue Xuvenil Mariña Española.

1.-Tras a realización dun informe de accesibilidade e redacción do conseguinte proxecto, a Consellería iniciou no ano 2016 as actuacións precisas para reducir/suprimir as barreiras que impiden/dificultan que os usuarios de turnos específicos poidan ter un nivel adecuado de autonomía.

2.-En 2016 se levaron a cabo as obras dunha primeira fase da obra de mellora de accesibilidade que consistiu no acondicionamento das instalacións aos criterios de accesibilidade universal e reforzo das condicións de adaptación en baños de planta baixa e accesos en rampla.

3.-Concretamente executáronse obras nos seguintes pavillóns e unidades:

BAÑO DE CAFETERÍA

Instalouse unha unidade de acondicionamento de baño procedendo á subministración e colocación de lavabo, inodoro, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados e de porta de acceso adaptada.

RAMPLA DE ACCESO A CAFETERÍA

Acondicionouse a rampla existente para facilitar a mobilidade na zona de acceso a cafetería desde áreas deportivas.

SOLEIRA ACCESO BAÑOS AIRE LIBRE

Mellorouse a accesibilidade no acceso aos baños ao aire libre mediante a execución dunha soleira de formigón adaptada a normativa sobre accesibilidade.

BAÑO MASCULINO AIRE LIBRE

Retiráronse os urinarios existentes, demolendo a tabiquería, que foi substituída por tabiquería adaptada. Así mesmo procedeuse á subministración e colocación dun novo inodoro, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados así como instalación de portas de acceso adaptadas.

BAÑO FEMININO AIRE LIBRE

Neste baño executáronse as actuacións de demolición de tabiquería, execución de tabiquería adaptada e subministración e colocación de lavabo ,inodoro, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados así como a instalación de portas de acceso corredeiras.

BAÑO DO COMEDOR

Ao igual que no resto dos baños executouse un acondicionamento idónea a través da realización de actuacións de demolición de tabiquería, subministración e colocación de lavabo, inodoro, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados así como instalación de porta de acceso adaptada.

BAÑO CENTRO SOCIAL

O acondicionamento deste baño levouse a cabo con demolición de tabiquería existente, execución de tabiquería adaptada e subministración e colocación de lavabo, inodoro, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados e de portas de acceso correderas.

BAÑO PAVILLÓN 1

Para acondicionar este baño e adaptalo a normativa en materia de accesibilidade a empresa realizou unha adaptación de porta de acceso, cambio de radiador e instalación, anulación de lavadoiros e recolocación, retirada de lavabos existentes, execución de tabiquería adaptada e subministración e colocación de inodoro e ducha cun mesmo entroncamento a rede de saneamento, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados así como instalación de portas de acceso correderas.

BAÑO PAVILLÓN 2

Para acondicionar este baño e adaptalo a normativa en materia de accesibilidade a empresa realizou unha adaptación de porta de acceso, cambio de radiador e instalación, anulación de lavadoiros e recolocación, retirada de lavabos existentes, execución de tabiquería adaptada e subministración e colocación de inodoro e ducha cun mesmo

entroncamento a rede de saneamento, asideiros e barra abatible para axuda a discapacitados así como instalación de portas de acceso correderas.

4.-Non obstante o disposto, a Consellería considerou que aínda se podía mellorar o benestar e confort daqueles usuarios con maiores problemas de mobilidade. Foi por iso que iniciou as obras de acondicionamento do Pavillón 9 adaptándose a nivel de instalacións e equipamentos para uso de dormitorio de usuarios con graves problemas de mobilidade.

5.- As obras que se acometeron no 2017 no Pavillón 9 do Albergue Xuvenil de Gandarío son as seguintes:

- *Demolición das dependencias existentes e redistribución da planta, con fin de dotar o edificio con: sala de instalación, catro baños adaptados, dormitorio adaptado para oito camas, dous dormitorios para catro monitores, enfermería e dormitorio.*
- *Reparación de cuberta e fachadas.*
- *Substitución de carpintería exterior.*
- *Substitución de instalacións.*

Estas obras garantían a plena accesibilidade de persoas con limitacións severas de mobilidade.

Iniciouse ademais unha actuación de reforzo no pavillón 9 dirixida exclusivamente a usuarios con mobilidade reducida que rematará en aproximadamente dúas semanas e que redundará nunha autonomía case completa de moitos dos usuarios de quendas específicas. Esta obra ascendeu a aproximadamente 100.000€ e o equipamento ascende a aproximadamente 15.000€ e se remataron no 2017.

b) <u>Residencia de tempo libre de Panxón en Nigrán</u>

Neste centro se levaron a cabo obras para a execución do proxecto de aloxamento para cuartos adaptados para persoas con mobilidade reducida.

Estas obras consistiron na demolición de determinados cuartos para a obtención de 4 dormitorios dobles para su uso a tal fin (8 plazas).

Estas obras tiveron un importe de 57.837,82 € e se recepcionaron o 11 de xulllo de 2017.

c) <u>Residencia de maiores de Campolongo en Pontevedra</u>

Nesta residencia se levaron a cabo actuacións reparación e renovación dos tres ascensores mellorando o seu funcionamento notablemente, de xeito que neste momento son mais rápidos e non teñen paradas bruscas e o chan nivela perfectamente cando o ascensor para. O importe destas actuacións ascendeu 50.000 euros.

CRAPD de VIGO

No Complexo de Complexo de Atención a Persoas con Discapacidade de Vigo, que depende da Consellería de Política Social, tamén se renovaron os ascensores debido a antigüidade.

Estas obras tuvieron un importe de 114.672 euros e se remataron a principios de 2018.

Equipamentos

Como xa se indicou respecto do Complexo Xuvenil As Mariñas, tamén se adquirirón unha serie de diferentes equipamentos co obxecto de mellorar as condicións de accesibilidade dos centros, as condicións de mobilidade dos usuarios e consecuentemente mellorar as condicións de traballo do persoal que presta os seus servicios nos mesmos:

- adquisición de cadeiras anfibias

- adquisicióon de grúas electricas

- adquisicións de cadeiras de baño con roodas

- adquisición de cadeiras de ducha eléctricas. etc

Estes equipamentos se distribuiron entre diversos centros en función das súas necesidades: Residencia de maiores de Castro Caldela (Ourense), Residencia de Tempo Libre Altamar en Vigo, CAPD de Coruña, A Residencia de maiores de As Gándaras en Lugo, Residencia de maiores de Burela (Lugo), Residencia de maiores de Monforte de Lemos (Lugo), Residencia de Maiores A Milagrosa (Lugo), CAPD de Sarria (Lugo), Complexo de Vigo (CRAPD VIGO), a Residencia asistida de maiores en Oleiros, etc.

O importe total de estes equipamento do ano 2017 ascendeu a un total de 65.379,68 euros.

III.- Actuacións da Comisión técnica de accesibilidade

A comisión técnica de accesibilidade reuniuse no ano 2017 en dúas sesións que se desenvolveron ao longo de catro xornadas.

Nestas sesións tratáronse a totalidade de 181 denuncias e emitíronse 274 ditames.

Nas denuncias examinadas e ditames emitidos trátanse unha ampla variedade de cuestións e incidencias, as cales, por razóns de brevidade expositiva, non poden ser detalladas nesta memoria, se ben consideramos de interese poñer atención nunha problemática reiterada nos supostos examinados, cal é a confusión en materia

competencial entre as funcións e atribucións da Administración xeral da Comunidade autónoma de Galicia e as correspondentes as entidades pertencentes á administración local.

No tocante ao número de sesións, este débese a que a Comisión tivo un proceso interno de reestruturación o que levou á adaptación da mesma ás novas circunstancias, proceso que está pendente de culminación coa aprobación e elaboración do seu regulamento, o cal se realizará en breve período de tempo.

Asemade, por parte desta Consellería estanse a adoptar todas as medidas tendentes a que, dentro do presente ano, estean publicados os ditames emitidos pola comisión, sempre sometidos á lei de protección de datos e o seu regulamento.

IV.- Queixas e suxestións en materia de accesibilidade

Por outra banda, cabe tamén suliñar o papel realizado por esta Consellería coma cauce de resolución de dúbidas, queixas ou suxestións efectuadas por particulares ou entidades na materia de accesibilidade, canalizadas ben de xeito directo a través de escritos presentados nos correspondentes rexistros, ben a través de solicitudes da Valedora do Pobo, do Defensor del Pueblo ou da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa.

Así, no ano 2017, debemos sinalar, na materia estritamente referida a accesibilidade, temos que destacar as seguintes queixas remitidas pola Valedora do pobo.

- Expediente G.6.Q/14440/17, relativo aos problemas de accesibilidade dun local social en Ferrol onde se ubica unha asociación de veciños, a cal foi respondida polo presidente da Comisión técnica de accesibilidade no senso de elevar o asunto para o seu estudo na referida comisión.

- Expediente G.6.Q/24029/17, relativo á demora na reunión da Comisión técnica de accesibilidade, a cal foi respondida polo presidente da Comisión relatando as razóns que determinaban a demora, fundamentalmente motivos derivados da reestruturación interna da comisión.

- Expediente G.6.Q/26310/17, relativo á queixa respecto da accesibilidade a unha entidade bancaria dunha persoa que ten constituída unha curatela pola Fundación galega de tutela de persoas adultas (FUNGA), respondida pola FUNGA manifestando a súa conformidade ao emprego doutra sucursal bancaria proposta pola persoa afectada.

Tamén se deu resposta á queixa C/201602357, por parte da Oficina de atención a la Discapacidad del Consejo Nacional de la Discapacidad relativa á ausencia de accesibilidade no edificio do concello de Redondela e solicitouse informe ao Concello de Redondela, o cal contestou que tiñan presupostado unha partida para arranxos pero

presentouse unha moción e quedou paralizado, polo tanto estaban barallando cambiar a ubicación das oficinas. Realizarían seguimento e informarían do resultado.

Ademais das anteditas queixas, tamén se atende por esta Consellería a numerosas e variadas consultas en materia de discapacidade formuladas por cauces menos formais (consulta vía correo electrónica, telefónica, mesmo presenciais..) as cales, pola súa propia natureza, volume e pola dificultade de arquivo e compilación, non poden ser reflectidas de xeito pormenorizado nesta memoria.

V.- Desenvolvemento regulamentario da Lei de accesibilidade de Galicia

Respecto do desenvolvemento regulamentario da Lei de accesibilidade de Galicia, por parte da Consellería de política social estase a traballar na actualidade no texto mediante o cal se levará a cabo o desenvolvemento regulamentario previsto na Lei. Sen embargo, a elevada complexidade técnica da materia está a provocar un retraso respecto da previsión inicial contemplada na antedita disposición final primeira.

A nova normativa de accesibilidade supón un importante cambio de enfoque na materia respecto da regulación anterior. Esta nova regulación resulta moito máis ambiciosa, destacando o seu carácter global, o cal determina unha maior incidencia desta en multitude de ámbitos, o que conleva que se deba extremar a atención aos traballos preparatorios, estudos e análise das situacións sobre as que se vai proxectar, de cara a elaborar un texto que responda aos elevados estándares de calidade esixidos e dea axeitada resposta aos obxectivos da lei.

O coidado na preparación do proxecto de decreto enfatízase ao tratarse dunha regulación que afecta a unha multiplicidade de colectivos de persoas moi sensibles, tanto a nivel persoal coma social.

A maiores, debemos indicar que o texto da lei foi consensuado tanto na súa redacción inicial, como no seu trámite parlamentario, coas principais entidades sociais do ámbito da discapacidade, así como coa Federación Galega de Municipios e Provincias (Fegamp) e os diferentes grupos parlamentarios.

Deste xeito, a elaboración do seu desenvolvemento por parte desta consellería responde á mesma intención de procurar a máxima colaboración e consenso entre todos os sectores e colectivos afectados, o cal determina, pola súa propia natureza, a necesidade dun maior tempo de elaboración, debido ás múltiples consultas, suxerencias, comunicacións, etc., que se están a levar a cabo de cara a acadar un texto que responda, de xeito satisfactorio, as necesidades dos colectivos aos que vai dirixido, todo isto dentro dunha filosofía de transparencia e participación.

Sen prexuízo de todas as circunstancias arriba sinaladas, reiteramos o noso compromiso aos efectos de rematar a elaboración e aprobación do decreto polo que se desenvolve a

lei de accesibilidade no prazo máis breve posible, sempre dentro dos elevados estándares de calidade, transparencia e participación esixidos.

Sen prexuízo de todo o anteriormente exposto, é importante salientar que a presente memoria unicamente reflicte as actuacións máis destacadas nos departamentos directamente vinculados coa materia de accesibilidade, non reflectíndose aquí as actuacións da Consellería nas que esta materia é tratada de xeito tanxencial.

Deste xeito, e coma xa manifestamos anteriormente, lembramos o noso total compromiso e plena sensibilidade coas persoas con discapacidade e coa realización e materialización de todas aquelas actuacións que posibiliten e faciliten a plena

efectividade e respecto dos seus dereitos, incorporando esta perspectiva a todas as actuacións, medidas, operacións e actividades desenvolvidas por todos os departamentos e órganos da Consellería de Política social".

19. Conclusións e recomendacións do Informe

19.1. Conclusións

-Xerais

1ª Durante os últimos anos a evolución da accesibilidade foi positiva e concretáronse importantes avances na súa efectividade. Déronse en maior medida na accesibilidade que se refire á mobilidade reducida. Se esixe o deseño para todos e se corrixiron moitas barreiras. Os avances da accesibilidade sensorial e intelectual tiveron un menor e/ou mais tardío desenvolvemento.

2º A pesar do evidente progreso en accesibilidade, esta aínda ten moitas carencias. O camiño por percorrer ata eliminar as barreiras e lograr unha inclusión plena e a ausencia de circunstancias discriminatorias é aínda longo. Seguen sendo moitos os casos de conculcación do dereito á accesibilidade, polo que debe reclamarse das administracións que desenvolvan políticas máis activas e esixentes.

3ª O recoñecemento dos dereitos das persoas con discapacidade impulsouse de forma considerable coa aprobación da Convención Internacional sobre os dereitos das persoas con discapacidade de 2006, que cambiou o anterior modelo asistencial e afirmou un de dereitos humanos. A posterior normativa española, galega e municipal é acorde con ese modelo e crea dereitos subxectivos esixibles xudicialmente, o que é moi positivo na evolución do tratamento xurídico da discapacidade en xeral, e en particular da accesibilidade.

4ª O prazo para facer efectivas as adaptacións pendentes venceu o 4 de decembro de 2017. Destaca o vencemento do prazo para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións; para as infraestruturas e material de transporte; para as contornas e servizos das oficinas públicas, dispositivos e servizos de atención ao cidadán e aqueles de participación nos asuntos públicos, incluídos os relativos á Administración de Xustiza e á participación na vida política e os procesos electorais; e para os bens e servizos a disposición do público de titularidade privada que non concerten ou fornezan as administracións públicas. A adaptación realizarase se é susceptible de axustes razoables.

5º A pesar do vencementos dos prazos aínda quedan moitas adaptacións pendentes e mesmo seguen dándose casos de bens ou servizos novos que non son universalmente accesibles ou non son deseñados para todos. Necesítase seguir mellorando á hora de garantir a accesibilidade nas rúas, os edificios, os medios de transporte, e no fomento do goce inclusivo do lecer, o deporte e a cultura. Por iso é preciso reclamar das administracións que con urxencia adapten todos os bens e servizos que son da súa

directa responsabilidade, e que controlen e corrixan os incumprimentos que se dean no sector privado.

6ª As diferentes administracións deben ser mais dilixentes á hora de garantir que as obras novas e de reforma se executan de acordo coa normativa de accesibilidade, o que moitas veces non sucede.

7ª O feito de que, despois do vencemento do prazo para as adaptacións, permanezan moitas sen execución, débese en gran medida a que a súa ausencia se xustificou pola existencia do propio prazo. En numerosas ocasións indicamos que esa forma de entender o prazo era errónea e que levaría a que ao seu remate non se cumpriran as previsións legais, como así sucedeu. Eran precisas adaptacións progresivas, coa debida planificación e con execucións continuadas, sen que todas ou a maior parte esperaran ao último momento. A administración debería ter esixido o cumprimento progresivo das adaptacións pendentes.

8ª Dado que os diferentes prazos para garantir as adaptacións que supoñan axustes razoables se sobrepasaron, resulta preciso que o mais axiña posible as administracións avalíen as carencias ou barreiras e planifiquen a subsanación das propias e das que afecten ao sector privado. Esa planificación debería ser cumprida de forma rigorosa, para o que é condición imprescindible a previsión orzamentaria que permita cumprir os compromisos da planificación. En calquera caso, dado que os prazos se sobrepasaron, a planificación da subsanación das carencias debe contemplar un calendario concreto a executar a curto prazo.

9ª As avaliacións e os planes de accesibilidade deben ser integrais, non previsións de actuacións parciais sen continuidade ou limitadas a determinados espazos. Para iso debe propiciarse a participación activa das entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade na avaliación, planificación e execucións das actuacións.

10ª A Lei galega 10/2014, de accesibilidade, prevé o seu desenvolvemento regulamentario e un código de accesibilidade no prazo de dous anos dende a entrada en vigor da mesma, o que non cumpriuse. A aprobación destas importantes normas atópase retrasada e é necesario aprobalas axiña.

11ª A Lei galega 10/2014 prevé tamén a aprobación do plan galego de accesibilidade no prazo de dous anos. Tampouco aprobouse, polo que é necesaria a súa aprobación axiña.

12ª A normativa en vigor é suficiente para que a accesibilidade universal e o deseño para todos sexa unha realidade. Porén, non se aplica coa rigorosidade debida e os incumprimentos son comúns e afectan a todos os tipos de discapacidade, tal e como subliñan as entidades galegas de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade.

13ª Abundando nos problemas de cumprimento íntegro da normativa, as sancións previstas nela non se aplican con rigor. Apréciase certa tolerancia, o que impide que as sancións teñan efecto disuasorio. Todos os defensores do pobo apreciamos pobres resultados na aplicación das facultades sancionadoras e risco de que as previsións normativas acaben sendo consideradas declaracións retóricas.

14ª A prestación dos servizos en igualdade de condicións fai efectivo o dereito á igualdade e evita a discriminación. Por iso, os custos que poda acarear (mínimos se o deseño para todos se planifica en orixe) non son tales, senón unha inversión social en dereitos.

15ª Como sinalan as entidades que colaboraron do Informe, apréciase falta de formación e sensibilización sobre as necesidades en accesibilidade, que se ve como un gasto imposto, e non como o que é, unha inversión para o desenvolvemento da sociedade. Por iso é preciso que se intensifique a toma de conciencia da sociedade na necesidade de facer efectiva a accesibilidade universal e o deseño para todos. Os poderes públicos deben realizar campañas efectivas de sensibilización para o fomento dos dereitos das persoas con discapacidade.

16ª Os poderes públicos deben ser conscientes de que a súa labor á hora de garantir a accesibilidade vai mais aló do mero cumprimento da normativa e que o obxectivo é lograr contornas integradoras e para todas as persoas.

17ª Como tamén subliñan as entidades colaboradoras, en ocasións a accesibilidade se pospón para o final do proxecto. Realízase como unha corrección, non como parte do deseño, o que fai aumentar o seu custo. Se o deseño fora universal dende o inicio o custo sería practicamente inexistente.

18ª Existe descoñecemento dos beneficios da accesibilidade. Se pon o acento nos custos e no curto prazo, sen ter en conta os beneficios da inclusión, non so en termos de xustiza e dereitos, senón tamén na actividade produtiva, o consumo e a economía.

19ª As adaptacións deben facerse de forma adecuada, non mediante intervencións faltas de calidade e/ou con difícil uso, como sucede en moitas ocasións.

20ª Debe garantirse que os espazos peonís supriman as barreras, que as adaptacións se fagan de acordo coa normativa, e que non se autorice a instalación de mobiliario que impida ou dificulte a accesibilidade, en especial cadeiras, veladores, carteis ou anuncios.

-Da discapacidade física

21ª Non se cumpre en todo a normativa sobre barreiras na construción, no transporte, na relación entre ambos, na moblaxe, nas actividades e nos servizos. As persoas con discapacidade física padecen barreiras no viario público, nos vaos peonís ou na cadea de accesibilidade. Sucede tanto nos espazos públicos e como nos privados, mesmo nos de nova construción. Con frecuencia recórrese a entradas non igualitarias ou a solucións que implican dependencia.

22ª O interior dos edificios e instalacións presentan moitas carencias de accesibilidade, sendo as mais abundantes e significativas as que afectan aos accesos, aos servizos xerais e aos servizos hixiénicos.

23ª O transporte público interurbano é inaccesible na súa práctica totalidade, tal e como subliñan as entidades colaboradoras. O urbano ten mais vehículos e paradas accesibles, pero en ocasións a relación entre vehículo e parada interrompe a cadea de accesibilidade.

24ª Con frecuencia as prazas de aparcamento teñen deficiencias de configuración e sinalización. Ademais, a reserva de prazas para persoas con mobilidade reducida non sempre é suficiente; non se cumpre a proporción de 1/40 fixada na lexislación e nas áreas de maior afluencia non se incrementa a proporción.

25ª En canto ao ocio, os parques e sendeiros teñen problemas de mantemento, moitas praias carecen de pasarelas, de servizos de cadeira anfibia e teñen ramplas con pendentes superiores ao 10%.

-Da discapacidade visual

26ª En moitas ocasións se carece de sinalización táctil e protecciónns laterais nos viarios, de sinalización cromática, de audiodescrición e de comunicación replicada en canle auditivo.

27ª O viario público ten carencias nos elementos de orientación nos vaos peonís e na zona de espera. Existe sinalización non normalizada ou sen contraste cromático. Nos semáforos con sinal acústico danse casos de asimetría, o que desorienta ás persoas que están cruzando. As zonas de itinerario para peóns e vehículos carecen de sinalización táctil e visual (mediante contraste de cor), o que supón un evidente perigo. Tamén resulta perigosa a ausencia de sinalización de perigo e elementos de protección en contornas con risco de caída entre planos a distinto nivel.

28ª Os tramos con veladores non respectan a distribución e uso da moblaxe.

29ª Os caixeiros automáticos non contan con elementos de identificación das rañuras das tarxetas e o diñeiro, e tampouco con sistema de navegación por voz. En xeral os teclados carecen de diferenciación cromática e táctil.

30ª As máquinas dos sistemas de xestión de quendas carecen de información táctil ou acústica, as chamadas fanse por pantallas, e odestino non está referenciado.

31ª No ocio non existe audiodescrición nos cines, nas exposicións e nos museos.

-Da discapacidade auditiva

32ª As persoas xordas e xordocegas padecen un déficit de servizos tanto nas administracións como no sector privado. Subliñan as que afectan á teleasistencia, aos servizos automatizados, aos servizos xestionados mediante chamada e aos transportes públicos. É pouco frecuente a existencia de intérpretes de lingua de signos, de indución magnética, de subtitulado e de comunicación replicada en canle visual.

33ª No sector do ocio os cines e a maioría dos audiovisuais carecen de subtitulado ou de medios tecnolóxicos adecuados. E no ámbito cultual, os museos, centros de interpretación e espazos patrimoniais carecen de signoguías e de intérpretes de lingua de signos.

34ª Os avisos luminosos das alarmas son escasos, o que fai que as persoas xordas non perciban o risco se atópanse sen compañía.

35ª Os servizos informativos das canles de televisión engaden interpretación de lingua de signos, pero con limitacións que deberían corrixirse. A TVG ten carácter de servizo público e debería aumentar os seus informativos con intérprete de lingua de signos.

-Da discapacidade cognitiva

36ª Aprécianse carencias na información sobre recursos, contidos en lectura fácil, sistemas de sinalización e incoherencias de sinalización e servizo (sinalética non normalizada, ausencia de recursos de orientación cara a servizo e recursos, ausencia de instrucións claras para o uso das máquinas expendedoras, ausencia de comunicación sobre a conexión entre distintos centros coordinadores de transporte e nos transbordos, elementos de información colocados coa liña visual interrompida, planos de evacuación pequenos, etc.).

37ª Con frecuencia os servizos se ven condicionados por valoracións inadecuadas das circunstancias das persoas con discapacidade cognitiva, como o grado de discapacidade e de dependencia.

38ª O seu tránsito dende o sistema educativo ao de autonomía persoal e atención á dependencia é problemático pola falta de previsión.

-Aspectos do tratamento da discapacidade e a dependencia que afectan á accesibilidade

39ª Existen importantes atrasos nas valoracións e resolucións dos expedientes de recoñecemento e revisión da discapacidade. É moi importante que eses expedientes se resolvan nos prazos previstos e sen demoras inxustificadas, que prexudican aos afectados.

40ª Tamén se aprecian atrasos nas valoracións de dependencia, aínda que de menos consideración que as anteriores. Porén, xeran importantes prexuízos, polo que deben corrixirse.

41ª No sistema de dependencia aprécianse atrasos na prestación de servizos, especialmente os residenciais e os de atención municipal no fogar.

42ª O servizo de asistencia persoal é o mais adecuado para o fomento da autonomía das persoas con discapacidade, pero se atribúe con menos frecuencia da que sería adecuada.

43ª Detectamos problemas para a permanencia das persoas con discapacidade atendidas en centros concertados promovidos por iniciativa das familias.

44ª Tamén detectamos que en algún caso continúa a utilización de expresións ou terminoloxía inadecuadas para referirse ás persoas con diversidade funcional, que ademais de ser ilegais, afectan á súa dignidade, polo que deben evitarse.

19.2. Recomendacións

-Xerais:

1ª Que despois do vencemento do prazo límite para as adaptacións razoables, todas as administracións tomen medidas urxentes para garantir a accesibilidade aínda pendente nas rúas, nos edificios, nos medios de transporte, e que fomenten o goce inclusivo do lecer, o deporte e a cultura.

2ª Que con urxencia se adapten todos os bens e servizos que son da directa responsabilidade das administracións, e que os incumprimentos que se dean no sector privado se controlen e corrixan axiña.

3ª Que todas as administracións sexan máis dilixentes á hora de garantir que as obras novas e de reforma se executan de acordo coa normativa de accesibilidade, o que moitas veces non sucede.

4ª Que con urxencia todas as administracións avalíen as barreiras que deben ser eliminadas e planifiquen as adaptacións propias e o cumprimento das que afectan ao sector privado. E que as avaliacións e plans de accesibilidade sexan integrais, non previsións de actuacións parciais sen continuidade ou limitadas a determinados espazos.

5ª Que na avaliación, planificación e execución das medidas de accesibilidade se propicie a participación activa das entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade.

6ª Que a planificación das adaptacións se cumpra de forma rigorosa, para o que é condición imprescindible a previsión orzamentaria que permita executar os compromisos.

7ª Que os plans de subsanación das carencias en accesibilidade contemplen un calendario de execución a curto prazo.

8ª Que a normativa en materia de accesibilidade universal se aplique coa rigorosidade debida, e que cando se aprecien incumprimentos que poidan ser constitutivos de infracción administrativa se impoñan as sancións previstas.

9ª Que se fomente a toma de conciencia da sociedade na necesidade de facer efectiva a accesibilidade universal e o deseño para todos. Para iso os poderes públicos deben realizar campañas efectivas de sensibilización sobre os dereitos das persoas con discapacidade, e en especial sobre a accesibilidade universal como "inversión en dereitos", e non como un sinxelo gasto.

10ª Que a accesibilidade non se pospoña para o final dos proxectos, de tal maneira que se eviten as correccións e o aumento do custo. E que as adaptacións se fagan de forma adecuada, non mediante intervencións faltas de calidade e/ou de difícil uso, como sucede en moitas ocasións.

-Á Consellería de Política Social:

11ª Que con urxencia se cumpran os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de 3 de decembro, de accesibilidade, e do código de accesibilidade, que se atopan retrasados, o que ocasiona prexuízos ás persoas afectadas.

12ª Que con urxencia se aprobe o plan galego de accesibilidade.

13ª Que se aproben axudas económicas para a planificación e a execución das adaptacións necesarias.

14ª Que se propoña aos órganos de coordinación interadministrativa a actualización da normativa reguladora do recoñecemento da mobilidade reducida.

15ª Que como medida de fomento dos dereitos das persoas con discapacidade, se promova a creación da figura do/a valedor/a da persoa con discapacidade no seo da Institución do Valedor do Pobo, para promover os problemas a abordar neste terreo e facelo de forma especializada e dende unha perspectiva inclusiva.

-Aos concellos galegos:

16ª Que os concellos planifiquen e executen as adaptacións precisas nos espazos peonís, e que non autoricen a instalación de mobiliario que impida ou dificulte a accesibilidade, en especial cadeiras, veladores, carteis ou anuncios.

17ª Que os concellos sexan especialmente dilixentes para garantir que as obras novas e de reforma se executan de acordo coa normativa de accesibilidade.

18ª Que se estude a conveniencia de crear prazas personalizadas de aparcamento reservado para persoas con mobilidade reducida.

-Ás Deputacións Provinciais de Galicia:

19ª Que apoien decididamente as políticas municipais de planificación e execución das medidas de accesibilidade, en especial no terreo financeiro e técnico.

-Á Corporación Radio Televisión de Galicia:

20ª Que con urxencia adopte medidas para o cumprimento do mínimo de horas en lingua de signos. E que como servizo público autonómico a TVG adopte medidas de incremento progresivo da accesibilidade para as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva na súa programación, especialmente as horas de emisión con lingua de signos nos servizos informativos e a subtitulación na programación.

-Na discapacidade física:

21ª Que con urxencia se planifique e execute a supresión das barreiras aínda existentes nos edificios, o transporte, a relación entre ambos, a moblaxe, as actividades, os servizos, o viario público, os vaos peonís e a cadea de accesibilidade, tanto dos espazos públicos como dos privados.

22ª Que se poña especial énfase na mellora urxente do transporte público interurbano, por presentar moitas carencias ou deficiencias.

23ª Que con urxencia se mellore o número e características das prazas de aparcamento, e en especial que se corrixan as súas deficiencias de configuración e sinalización.

24ª Que con urxencia se planifique e execute a accesibilidade de todos os medios para o desfrute do ocio e a cultura.

-Na discapacidade visual:

25ª Que con urxencia se planifique e execute a sinalización táctil, as protecciónns laterais nos viarios e a sinalización cromática. E que se faga adecuadamente, evitando ou corrixindo as incorrecciónns das medidas actuais.

26ª Que se fomente a audiodescrición e a comunicación replicada en canle auditiva, na TV, os cines, nas exposicións, os museos e en xeral en todas as instalacións de ocio e cultura.

27ª Que con urxencia se vixíen os tramos veladores e se corrixan os que non respectan a distribución e uso da moblaxe.

28ª Que con urxencia se faga efectiva a adaptación dos caixeiros automáticos mediante elementos de identificación das rañuras, sistema de navegación por voz e teclados con diferenciación cromática e táctil.

29ª Que os sistemas de xestión de quendas conten con información táctil e acústica, e que faciliten a identificación do destino.

-Na discapacidade auditiva:

30ª Que con urxencia se fomente a accesibilidade na teleasistencia, os servizos automatizados e os xestionados mediante chamada.

31ª Que se promova a lingua de signos e os medios de indución magnética, o subtitulado e a comunicación replicada en canle visual, especialmente no sector do ocio e cultural, no que é preciso que poidan utilizarse os medios tecnolóxicos adecuados.

32ª Que con urxencia se planifique e execute que os plans de emerxencia sexan accesibles para as persoas con discapacidade auditiva.

-Na discapacidade cognitiva:

33ª Que se fomente a accesibilidade para as persoas con discapacidade cognitiva mediante a información adecuada dos recursos, a lectura fácil e os sistemas de sinalización normalizada.

34ª Que se corrixan as valoracións inadecuadas das súas circunstancias, como o grao de discapacidade e dependencia.

35ª Que se planifique con suficiente antelación o tránsito dende o sistema educativo ao de autonomía persoal e atención á dependencia, e que se facilite a continuidade no centro cando o reclamen os usuarios e as familias.

-Na discapacidade e na dependencia:

36ª Que con urxencia se resolvan os atrasos nas valoracións e revisións da discapacidade, de tal maneira que non se produzan demoras prexudiciais; que tamén con urxencia se habiliten as medidas anunciadas para normalizar a situación; e que se detallen os seus efectos ata facer cumprir os prazos legais.

37ª Que con urxencia se resolvan os atrasos nas valoracións de dependencia, que xeran importantes prexuízos.

38ª Que se adopten as medidas encamiñadas a evitar os atrasos na prestación dos servizos para a atención da dependencia e a promoción da autonomía persoal, especialmente os residenciais e de atención municipal no fogar.

39ª Que se promova o servizo de asistencia persoal como adecuado para o fomento da autonomía das persoas con discapacidade.

40ª Que o sistema de dependencia facilite a permanencia nos centros de atención de carácter asociativo cando o reclaman os usuarios e as familias.

41ª Que deixen de utilizarse expresións ou terminoloxía inadecuadas para referirse ás persoas con discapacidade.

ANEXOS

ANEXO I

INFORME SOBRE A PERCEPCIÓN DO NIVEL DE ACCESIBILIDADE EN GALICIA DENDE A PERSPECTIVA DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

(Memoria do convenio de colaboración entre o VALEDOR DO POBO, a ONCE, COGAMI, FADEMGA e a FAXPG para a elaboración dun anexo do informe especial sobre accesibilidade en Galicia)

I.1 PRESENTACIÓN

O seguinte «*Informe sobre a Percepción do Nivel de Accesibilidade en Galicia dende a Perspectiva das Persoas con Discapacidade*» preséntase ao aveiro do Convenio asinado o 28 de decembro de 2016 entre o Valedor do Pobo e as entidades representantes de persoas con discapacidade máis significativas en Galicia.

O **Valedor do Pobo** é unha das institucións básicas e máis emblemáticas de cantas recolle e regula o Estatuto de Autonomía de Galicia. No contexto dunha Comunidade Autónoma nacente, o lexislador quixo crear un mecanismo de control (figura estatutariamente relevante) dos dereitos da cidadanía galega e de supervisión dos defectos máis comúns da administración autonómica.

COGAMI é un movemento asociativo consolidado e amplamente recoñecido pola sociedade en xeral, polos seus valores e liderado na busca de novas metodoloxías de traballo coas persoas con discapacidade e na prestación de servizos de excelencia dirixidos ás mesmas, que ten por misión conseguir a plena inclusión das persoas con discapacidade en todos os ámbitos da sociedade, a través da defensa e promoción dos seus dereitos, da reivindicación do cambio social, da potenciación do asociacionismo e da prestación de servizos que satisfagan as súas necesidades e expectativas.

FADEMGA Plena inclusión Galicia é a Federación Galega de Asociacións en favor das Persoas con Discapacidade Intelectual ou do Desenvolvemento. Na actualidade conta con 40 entidades galegas federadas que prestan servizo a 4.331 persoas con discapacidade intelectual. Con 8.269 socios, as entidades de FADEMGA Plena inclusión Galicia están formadas por unha rede de 125 centros ubicados polas catro provincias galegas nos que traballan un total de 1.291 profesionais e contan co apoio de 1234 voluntarios.

FAXPG é unha entidade sen ánimo de lucro, fundada o 11 de novembro de 1979, e

declarada de utilidade pública o 27 de abril de 2005. A súa persoalidade xurídica é a dunha Federación, composta por sete Asociacións de Persoas Xordas -A Coruña, Santiago de Compostela, Ferrol, Lugo, Ourense, Vigo e Pontevedra- que comparten uns obxectivos, unha forma de traballo máis uns valores comúns. O seu funcionamento ríxese por criterios democráticos e pluralistas, primando o réxime de maiorías nos seguintes órganos: Asamblea Xeral, Xunta Directiva e Consello de Asociacións.

ONCE máis a súa Fundación é un conxunto de entidades e sociedades, encabezadas pola ONCE e Fundación ONCE para a Cooperación e Inclusión Social das persoas con Discapacidade, que procuran, por unha banda, acadar a autonomía persoal máis a plena integración social das persoas afiliadas, atendendo as súas necesidades derivadas da cegueira e a deficiencia visual grave, mediante a prestación de servizos sociais especializados e, por outra, a realización dunha importante labor de solidaridade con outras persoas con discapacidade, por medio da formación, do emprego e das accións de accesibilidade universal.

O **obxecto deste convenio** é a elaboración do anexo do futuro informe especial sobre accesibilidade en Galicia que elaborará o Valedor do Pobo, no que se recollan as comprobacións sistematizadas sobre os niveis de accesibilidade no medio urbano (as cidades de A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Pontevedra, Vigo, Ourense e Lugo), nunha mostra de vilas das 4 provincias, e no medio rural.

Emprégase a forma xurídica de convenio para coordinar as diferentes actuacións a levar a cabo polas entidades sen ánimo de lucro seleccionadas, co gallo de acadar de xeito completo o obxecto que consiste no informe a elaborar.

Recoñécese a natureza de contrato de servizos de carácter menor que se encargan polo Valedor do Pobo a cada unha das entidades asinantes, ao abeiro do estipulado no Real Decreto Lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Contratos do Sector Público

I.2. METODOLOXÍA

PLANTEXAMENTO XERAL

Co obxecto de xerar unha descrición estatística o máis analítica posible, comezouse estruturando unha base de datos segundo as seguintes referencias:

Localización
Polígono industrial
Rural - aldea, zona non urbanizada
Rural - Poboación, zona urbanizada
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.
Urbano - núcleo urbanizado
Urbano - periferia non urbanizada

Describe o contorno xeral no que se localiza o elemento analizado.

Lugar (nome da aldea, rúa...)

Campo aberto. Indica o enderezo ou a referencia de lugar máis concreta para localizar o elemento analizado.

Concello
Abadín
Abegondo
Agolada
...
Xunqueira de Ambia
Xunqueira de Espadanedo
Zas

Indica o concello no que se localiza o elemento analizado.

Provincia
A Coruña
Lugo
Ourense
Pontevedra

Indica a provincia na que se localiza o elemento analizado.

Ámbito e Tipoloxía
Administrativo / Oficial - Dependencias administrativas do Concello
Administrativo / Oficial - Oficina de información, atención á cidadanía (de calquera tipo)
Administrativo / Oficial - Oficina de Turismo
Administrativo / Oficial - Outros
Administrativo / Oficial - Policía, Guardia Civil, 112, Bombeiros...
Administrativo / Oficial - Servizos á cidadanía
Comercial / Pública concorrencia - Centro comercial
Comercial / Pública concorrencia - Grandes superficies comerciais
Comercial / Pública concorrencia - Hotel
Comercial / Pública concorrencia - Outros
Comercial / Pública concorrencia - Restaurante
Comercial / Pública concorrencia - Sucursal bancaria
Dotacioal - Biblioteca
Dotacioal - Centro de lecer para a mocidade
Dotacioal - Instalacións deportivas
Dotacioal - Outros
Dotacioal - Piscina municipal
Educación - Educación infantil e primaria
Educación - Educación secundaria e bacharelato
Educación - Universidade
Lecer / Cultura - Cine
Lecer / Cultura - Outros
Lecer / Cultura - Parque temático / lecer

Lecer / Cultura - Praia
Lecer / Cultura - Teatro
Outros - Outros
Sanitario / Asistencial - Centro de día
Sanitario / Asistencial - Centro de saúde
Sanitario / Asistencial - Hospital
Sanitario / Asistencial - Outros
Transporte - Dotación (servizos / expedicións con material accesible)
Transporte - Estación de autobís, de tren, porto ou aeroporto
Transporte - Marquesiña, parada, apeadoiro de transporte público
Transporte - Material móbil (autobuses, trenes, barcos e avións)
Transporte - Outros
Transporte - Prazas de aparcamento reservadas
Urbanismo - Itinerario peonil, beirarrúa
Urbanismo - Moblaxe urbana
Urbanismo - Outros
Urbanismo - Sinalización direccional de punto de interese
Urbanismo - Vao e paso peonil

Describe o ámbito xeral co que se relaciona o elemento analizado máis a tipoloxía concreta á que afecta.

Descrición do problema (aporte tantos datos como sexa posible)

Campo aberto. Describe a carencia de accesibilidade concreta.

Outros comentarios

Campo aberto. Aporta información adicional a maiores da Descrición.

A base de datos sirve para identificar cada elemento individualizado, de xeito que sexa recoñecible, comprobable e avaliable nunha revisión presencial. Igualmente, a relación

de elementos mediante campos pechados permite obter datos cuantificados para describir a realidade dende unha perspectiva analítica.

A base de datos programouse nun formulario en soporte Google, con acceso aberto e ligazón publicada nas redes sociais de COGAMI, así como o correo electrónico de todas as entidades participantes.

DESCOMPOSICIÓN DE TAREFAS

De conformidade co disposto no Convenio que da orixe a este informe, as tarefas asumidas por cada entidade foron:

→ COGAMI Análise de cuestións sobre accesibilidade física
Redacción do informe final

→ FADEMGA Análise de cuestións sobre accesibilidade cognitiva.

→ FAXPG Análise de cuestións sobre accesibilidade auditiva

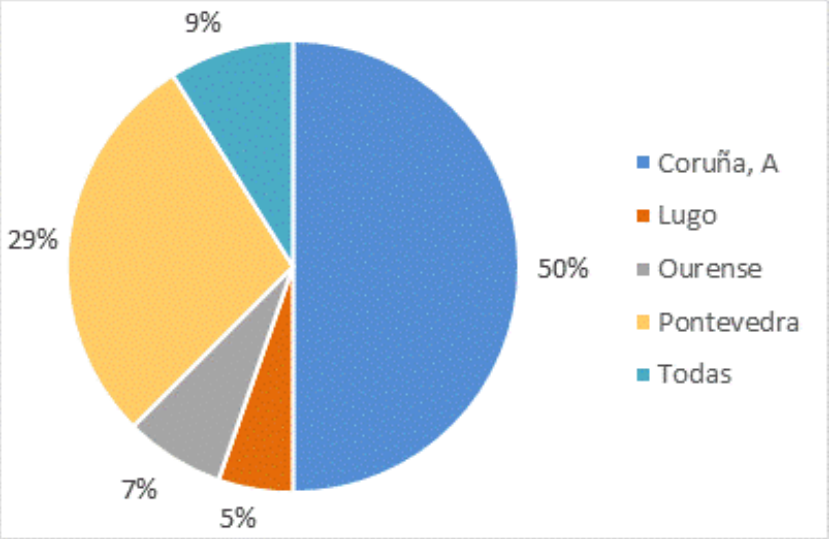
→ ONCE Análise de cuestións sobre accesibilidade visual
Dirección técnica e sistematización de datos

I.3. INFORME PARCIAL SOBRE ACCESIBILIDADE AUDITIVA

PROVINCIA

O estudo céntrase na provincia da Coruña, cunha importante presencia de Pontevedra. O criterio de Todas aplícase para elementos comúns ás catro demarcacións como son transporte e televisión.

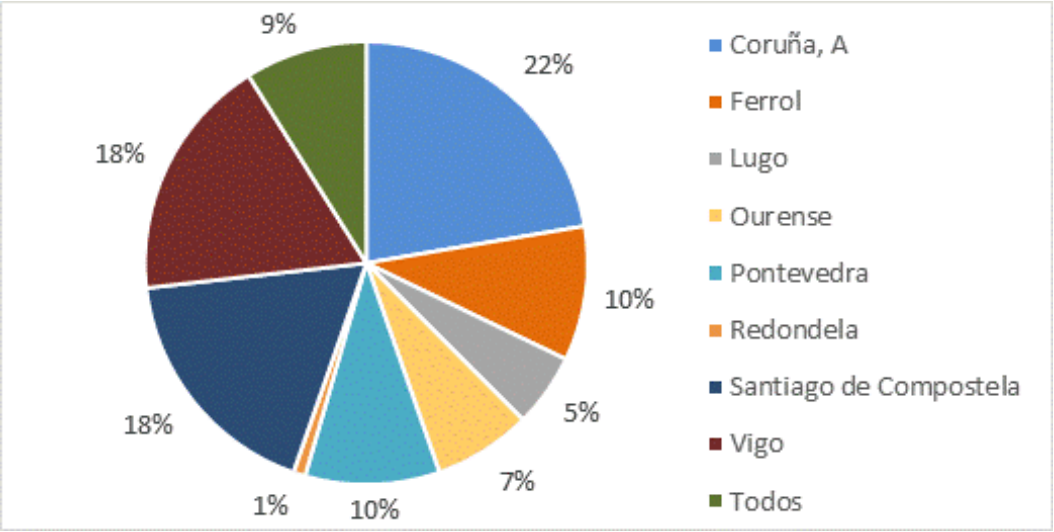
PROVINCIA	
Coruña, A	56
Lugo	6
Ourense	8
Pontevedra	32
Todas	10
Total	112



CONCELLO

Os concellos máis significativos neste traballo de campo foron A Coruña, Santiago e Vigo. Tal como se fixera coas provincias, o ítem Todos agrupa as incidencias en transporte e televisión.

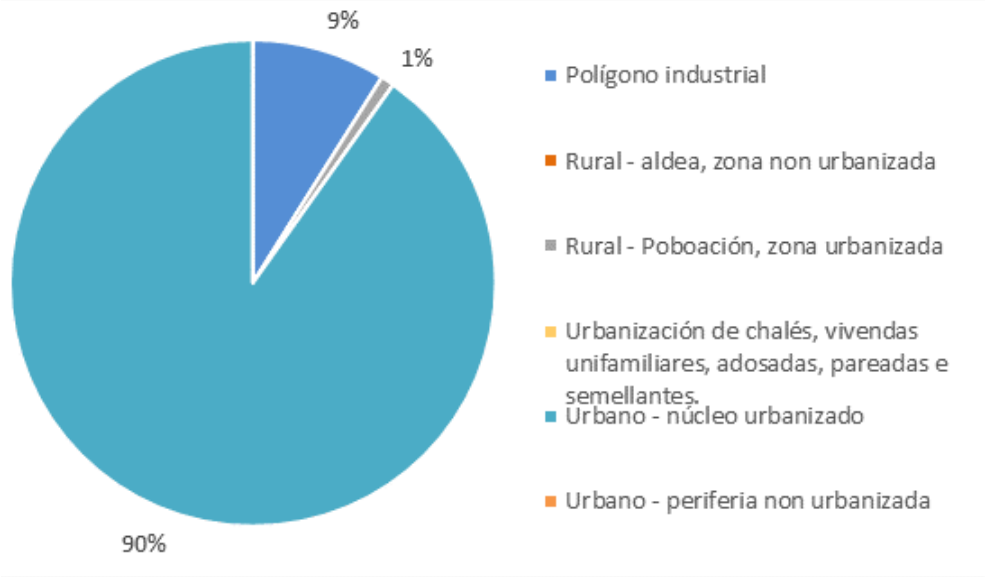
CONCELLO	
Coruña, A	25
Ferrol	11
Lugo	6
Ourense	8
Pontevedra	11
Redondela	1
Santiago de Compostela	20
Vigo	20
Todos	10
Total	112



LOCALIZACIÓN

O estudo realizouse no contorno urbano, tendo a única representación de Redondela como Rural - Poboación, zona urbanizada. Os rexistros identificados como Polígono industrial correspóndense coas incidencias de televisión e transporte.

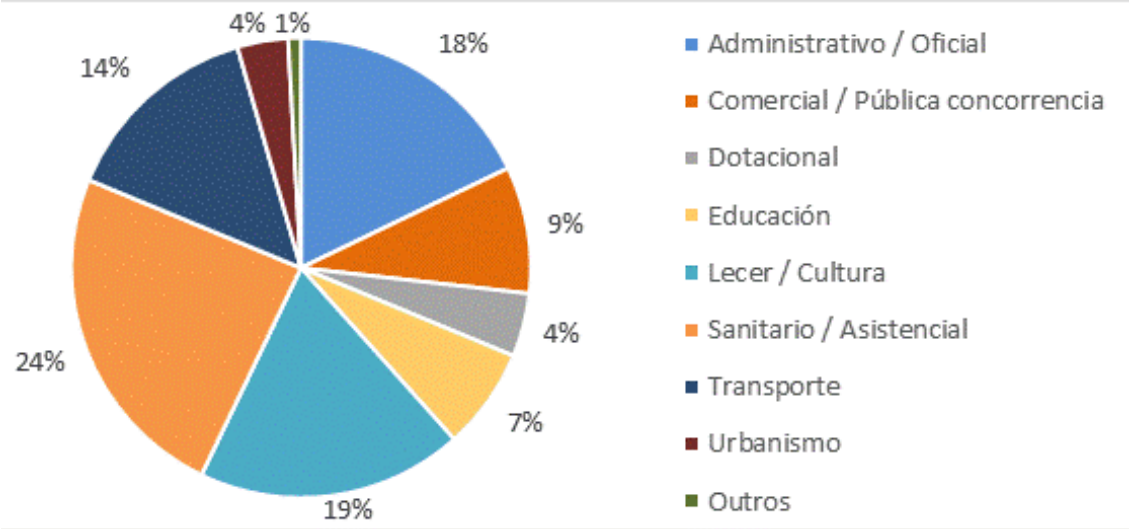
LOCALIZACIÓN	
Polígono industrial	10
Rural - aldea, zona non urbanizada	0
Rural - Poboación, zona urbanizada	1
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.	0
Urbano - núcleo urbanizado	101
Urbano - periferia non urbanizada	0
Total	112



ÁMBITO

A maior densidade de rexistros prodúcese nos apartados de Administrativo / Oficial, Lecer / Cultura e Sanitario / Asistencial, todos eles con 20 o máis entradas, representando entre os tres o 60% das incidencias detectadas.

ÁMBITO	
Administrativo / Oficial	20
Comercial / Pública concorrencia	10
Dotacioal	5
Educación	8
Lecer / Cultura	21
Sanitario / Asistencial	27
Transporte	16
Urbanismo	4
Outros	1
Total	112



CONCLUSIÓNS

As principais conclusións poderíanse resumir en:

→ O coñecemento da lingua de signos é mínimo. Isto dificulta ou impide a comunicación tanto no contorno do comercio e actividades profesionais -avogado, farmacia, fisioterapeuta-, como na relación coas administracións públicas -oficinas, puntos de atención á cidadanía-, máis na prestación de servizos críticos -ensino, sanidade- e atención a emerxencias -socorristas, ambulancias, bombeiros, corpos de seguridade-.

→ Existen restricións temporais na prestación do servizo de intérprete de lingua de signos. Esta limitación pode ser por períodos -semanas ou meses-, diaria ou horaria. Isto afecta á prestación de servizos e desenvolvemento de actividades como atención ao público, ensino e prestación de servizos.

→ O servizo de teleasistencia para persoas maiores e en situación de dependencia carece de videoasistencia, polo que as persoas xordas non teñen acceso a esta prestación.

→ A automatización e deslocalización da atención ao cliente nas autoestradas, mantendo únicamente o sistema de interfono, impide a comunicación entre as persoas xordas e quen debe solucionar a incidencia. Ocorre igualmente nos ascensores sen lateral transparente ou pantalla substitutiva que permita a comunicación en lingua de signos e a información co respecto ao exterior. Cando a automatización é completa, como nas máquinas expendedoras, a incomunicación é total, xa que non transmiten información visual.

→ Existen servizos públicos, como administración e sanidade, nos que, na xestión de turnos, a chamada realízase únicamente por megafonía. Este procedemento impide a percepción da mensaxe para a persoa xorda e, a maiores, pode implicar a perda de citas médicas, orientación laboral e servizos da Axencia Tributaria, entre outros perxuicios.

→ Los transportes públicos presentan carencias de accesibilidad na venda de billetes -máquina non accesible e/ou expendedor sen coñecemento da lingua de signos-, nos puntos de atención ao viaxeiro en aeroportos e estacións -ausencia de intérprete-, no sistema de avisos -megafonía sen replicar en canle visual-, máis, no medio de transporte, no procedemento de aviso das incidencias e paradas -son sen compensar en canle visual-.

→ Ausencia de subtitulado nos cines máis na inmensa maioría de audiovisuais, tanto con contidos de información e divulgación como de tipo corporativo e publicitario.

→ Ausencia de signoguías en museos, centros de interpretación e espazos monumentais ou patrimoniais. Dado que isto coincide coa ausencia de intérprete de lingua de signos e o descoñecemento da mesma por parte do persoal que qtende a instalación, as persoas xordas perden gran parte da mensaxe e contido transmitido nestes contornos.

→ Ausencia de aviso luminoso na comunicación de alarmas. Isto conleva que as persoas xordas non perciban a situación de risco cando se atopan en estancias separadas -almacén, aseo, cámara frigorífica- ou nun contorno sen persoas oíntes que perciban a alarma.

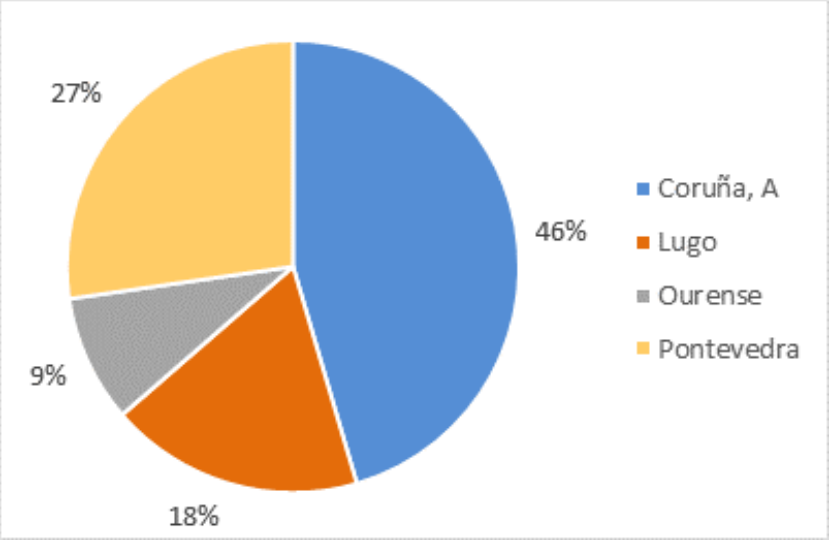
→ En xeral, as persoas xordas e xordocegas reciben un déficit nos recursos e servizos derivado da ausencia ou deficiencia na comunicación. Isto dase tanto no contorno das administracións públicas como da actividade privada.

I.4. INFORME PARCIAL SOBRE ACCESIBILIDADE COGNITIVA

PROVINCIA

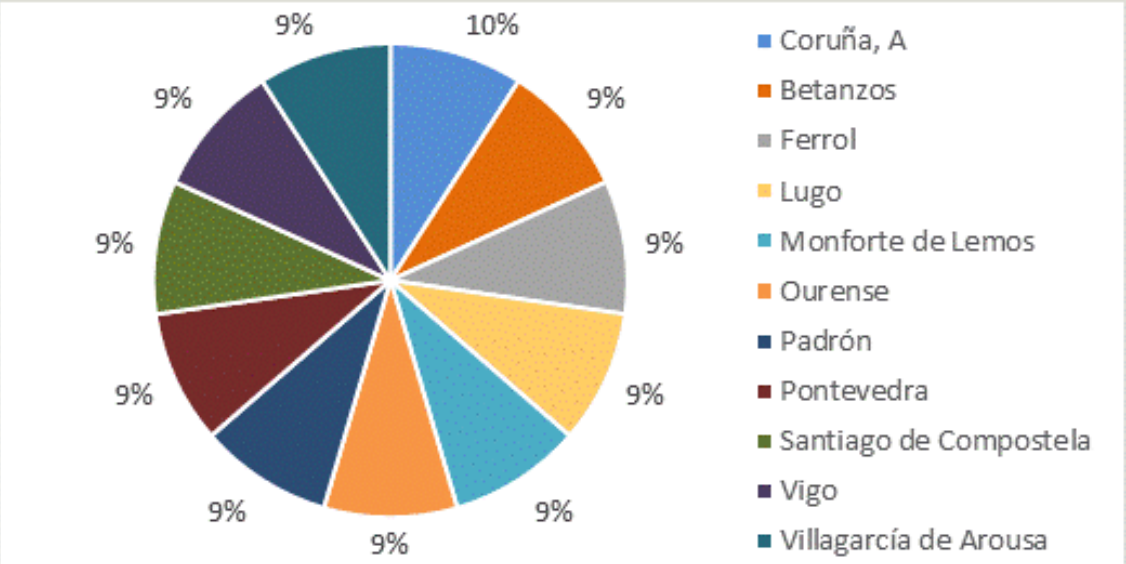
FADEMGA fixou a avaliación nas estacións de transporte de viaxeiros por estrada e ferrocarril, xa que é un dos contornos donde tense máis necesidade de orientación, localización e comprensión. Así, a cantidade de rexistros coincide coa cantidade de estacións de cada provincia.

PROVINCIA	
Coruña, A	5
Lugo	2
Ourense	1
Pontevedra	3
Total	11



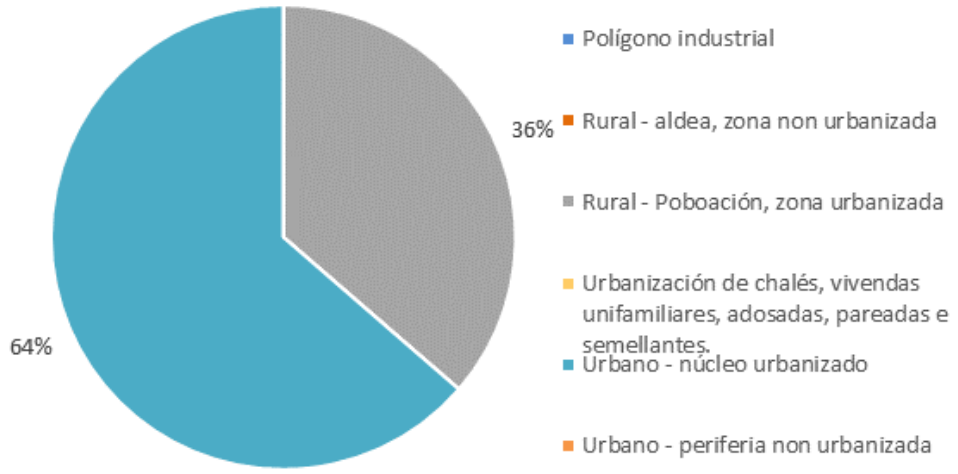
Cóntanse os concellos con estacións de autobús ou ferrocarril con entidade suficiente por número de pasaxeiros.

CONCELLO	
Coruña, A	1
Betanzos	1
Ferrol	1
Lugo	1
Monforte de Lemos	1
Ourense	1
Padrón	1
Pontevedra	1
Santiago de Compostela	1
Vigo	1
Total	11



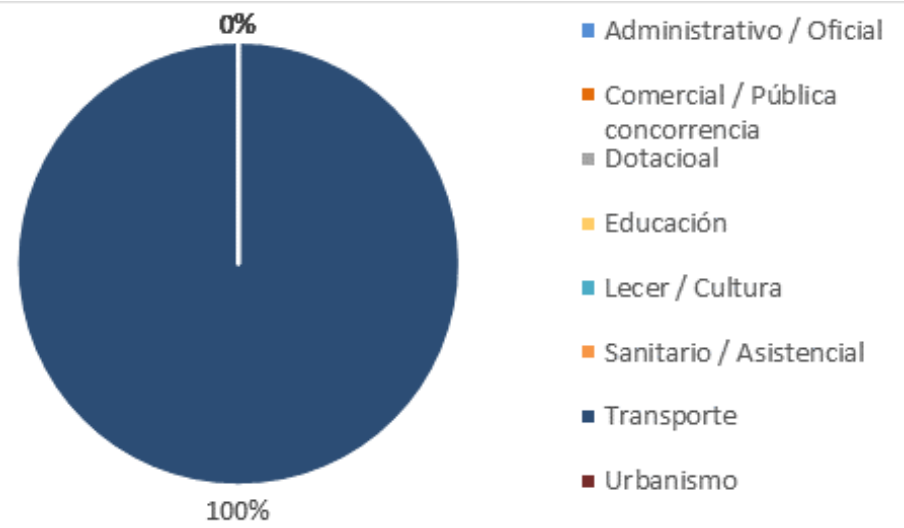
Contempláronse as dúas tipoloxías predominantes -urbano e rural urbanizado-.

LOCALIZACIÓN	
Polígono industrial	0
Rural - aldea, zona non urbanizada	0
Rural - Poboación, zona urbanizada	4
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.	0
Urbano - núcleo urbanizado	7
Urbano - periferia non urbanizada	0
Total	11



O único contorno representado é o de transporte e, concretamente, a estacións de transporte público de viaxeiros por estrada.

ÁMBITO	
Administrativo / Oficial	0
Comercial / Pública concorrencia	0
Dotacioal	0
Educación	0
Lecer / Cultura	0
Sanitario / Asistencial	0
Transporte	11
Urbanismo	0
Outros	0
Total	11



As principais conclusións poderíanse resumir en:

→ Utilización de sinalética modificada ou de deseño non relacionado coa sinalética normalizada, o que implica a dificultade ou imposibilidade de comprensión da mensaxe que se pretende transmitir.

→ Ausencia de recursos de orientación cara a puntos de servizo e recursos utilizables, polo que eses servizos e recursos non son demandados ou percibidos.

→ Ausencia de instruccións claras para o uso das máquinas expendedoras, o que supón unha quebra na cadea de accesibilidade no proceso de acceder a unha estación, adquirir o billete e montar no vehículo.

→ Ausencia de comunicación sobre a conexión entre distintos centros coordinadores de transporte -estación, porto, aeroporto- así como da conexión entre diferentes medios de transporte cando a viaxe implica transbordos.

→ Elementos de información colocados en puntos donde a liña visual queda interrompida por elementos construtivos, de moblaxe ou vexetais, o que impide a completa percepción da mensaxe e, por tanto, a súa correcta interpretación.

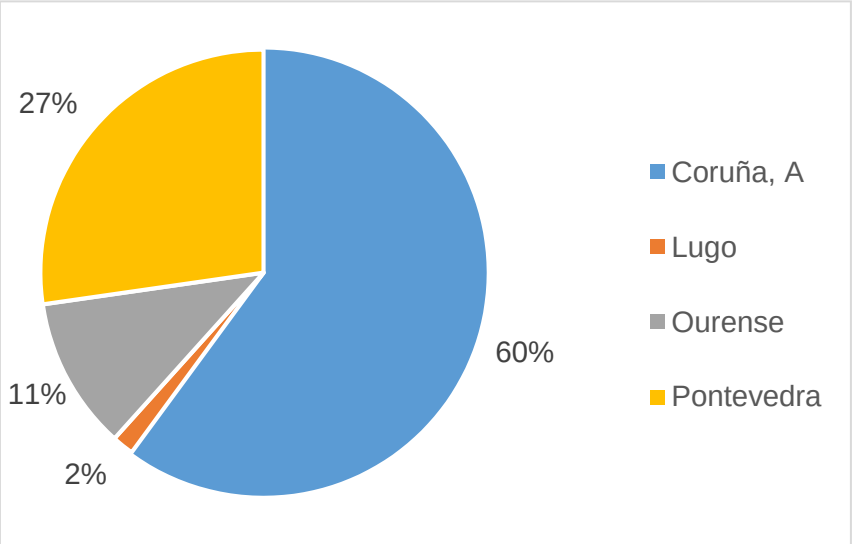
→ Planos de evacuación impresos en tamaño demasiado pequeno, coa información moi concentrada, de tal xeito que faise dificultosa a súa interpretación e comprensión.

I.5. INFORME PARCIAL SOBRE ACCESIBILIDADE FÍSICA

PROVINCIA

A provincia máis participativa foi Coruña, representando máis do dobre que a adición de Lugo, Ourense máis Pontevedra. Isto non implica que nestas provincias non exista unha especial demanda de accesibilidade, senón que a dinamización do proxecto foi diferente nesas provincias.

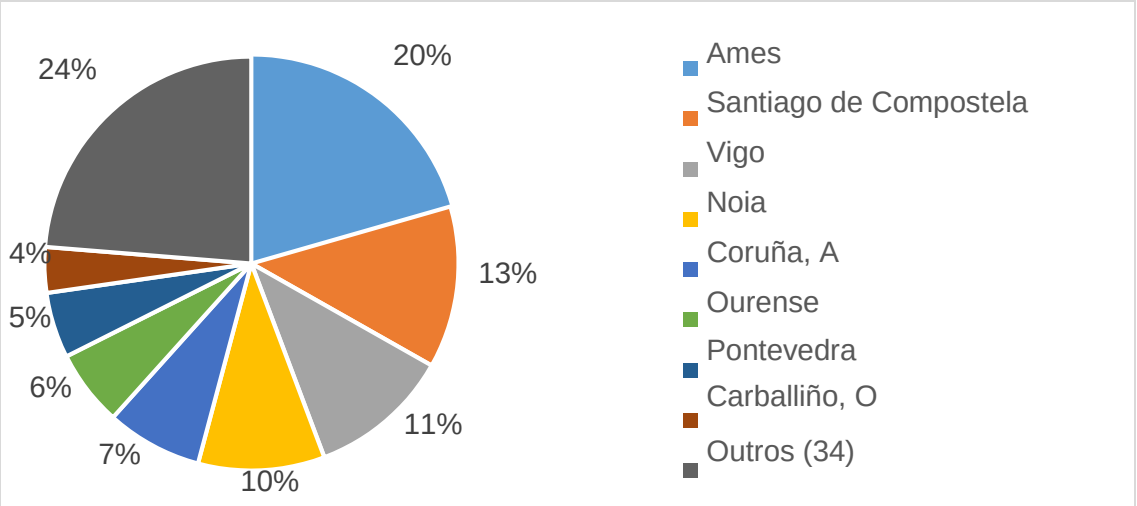
PROVINCIA	
Coruña, A	152
Lugo	4
Ourense	28
Pontevedra	69
Total	253



CONCELLO

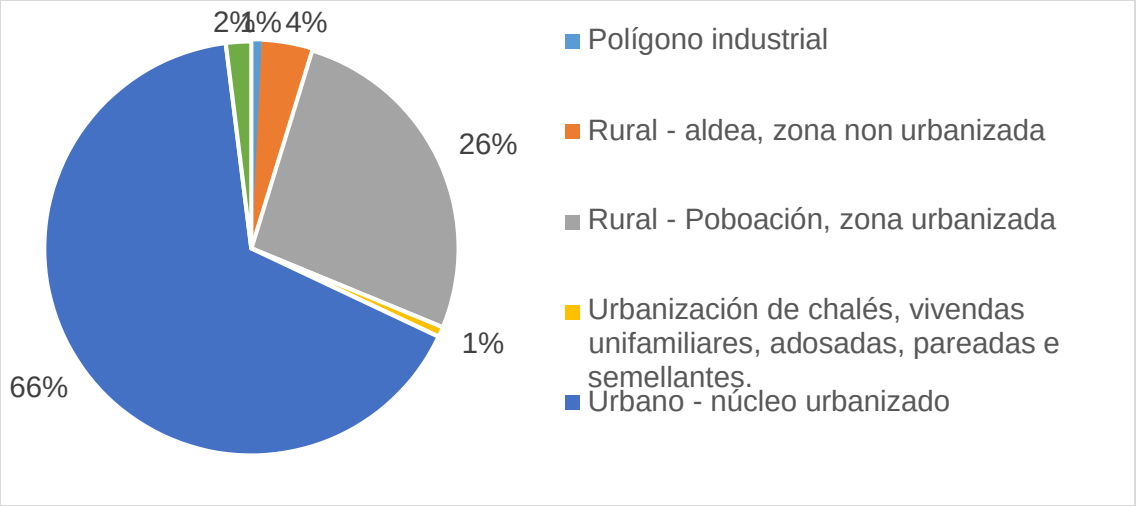
A participación por concellos reflicte un traballo realizado nas cidades e espallado polo eido rural, resultando unha procedencia do 42% para o medio urbano e do 68% para o rural. O feito de que o concello máis representado sexa Ames débese ao seguemento de todas as prazas de aparcamento reservadas localizadas no Milladoiro. As conclusións desta análise parcial son aproximadamente válidas para unha maioría significativa de rexistros localizados noutros concellos.

CONCELLO	
Ames	52
Santiago de Compostela	32
Vigo	28
Noia	25
Coruña, A	19
Ourense	15
Pontevedra	13
Carballiño, O	9
Outros (34)	60
Total	253



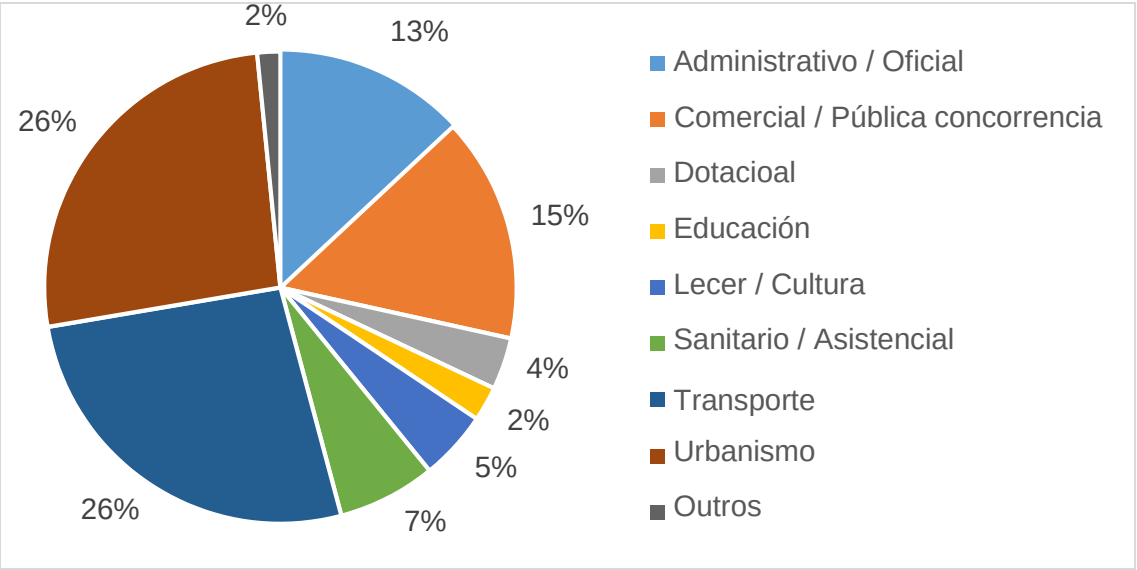
Os contornos máis representados son Urbano-Núcleo urbanizado e Rural-Poboación, zona urbanizada. Isto, por unha banda, reflicte a evolución do medio, donde os antigos núcleos do rural foron adoptando modos e fisonomías da cidade en pequena escala. Por outra, é o hábitat máis común entre as persoas máis participativas do movemento asociativo.

LOCALIZACIÓN	
Polígono industrial	2
Rural - aldea, zona non urbanizada	10
Rural - Poboación, zona urbanizada	67
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.	2
Urbano - núcleo urbanizado	167
Urbano - periferia non urbanizada	5
Total	253



A maior necesidade de accesibilidade localízase no urbanismo máis no transporte, cun 25% cada apartado -52% entre ambos-. Os seguintes grupos en importancia son a administración e o comercio, cun 14% para cada un -28% entre os dous-. Finalmente, lecer e sanitario, dan o 6% cada un, 12% agrupados.

ÁMBITO	
Administrativo / Oficial	33
Comercial / Pública concorrencia	39
Dotacioal	9
Educación	6
Lecer / Cultura	12
Sanitario / Asistencial	17
Transporte	67
Urbanismo	66
Outros	4
Total	253



As principais conclusións poderíanse resumir en:

→ O viario público presenta carencias independentemente do ámibto rural ou urbano. Os principais problemas son o mantemento, a largura de paso e os tipos de pavimento, que non sempre se corresponden coas características descritas na lexislación vixente.

→ Os vaos peonís seguen sen ser plenamente accesibles. Danse casos de vaos sen rebaixe, de vaos cunha beirarrúa rebaixada e outra non, de vaos cun ou ambos rebaixes feitos con pendente maior do 10%, máis cruces nos que o semáforo non da tempo suficiente para cruzar.

→ Aínda con casos no que o viario é accesible e os vaos están correctamente resoltos, a cadea de accesibilidade rómpese na relación entre viario e accesos ás vivendas e locais, xa que moitos deles presentan banzos illados -prohibido na lexislación- ou escaleiras con máis dun banzo sen resolver un itinerario alternativo. Isto dase tanto en instalacións de titularidade pública como privada, de tipoloxía monumental como arquitectura de nova construción.

→ As alternativas para resolver o problema anterior, pasan con frecuencia por entradas non igualitarias, como portas traseiras e de abastecemento, ou solucións que implican dependencia, como chamada a timbre para que alguén active unha plataforma ou coloque unha rampla.

→ Ramplas, tanto interiores como exteriores, con pendente superior ao 10%, con trazado curvo, sen zócolo ou rodapé, sen pasamáns, sen espazo de xiro suficiente nos relanzos con cambio de dirección. Persistencia de planos inclinados sobre o trazado das escaleiras para ser usados como ramplas.

→ O interior dos edificios e instalacións de uso público, tanto de titularidade pública como privada, incrementan aínda máis a carencia de accesibilidade e, por tanto, discriminación diferencial. Prácticamente non hai mostradores con dobre altura,

mantense portas con paso inferior a 80cm, colocación de interruptores e recursos manipulables fóra de alcance horizontal e vertical.

→ Os servizos hixiénicos presentan carencias de accesibilidade por porta estreita, espacio insuficiente no interior -incluíndo ausencia de espazo de transferencia- distribución incorrecta de elementos, colocación de recursos fóra de alcance -espello, xaboneira, secamans-, e inclusión de elementos non accesibles -lavabo con pé, peches de difícil manipulación-.

→ O transporte público interurbano é inaccesible na súa práctica totalidade. A maior parte das veces, as marquesiñas e paradas non están comunicadas con itinerarios peonís accesibles. Os vehículos inclúen, cada vez máis, piso baixo e zona exenta de asentos, pero, polo miúdo, a relación entre punto de parada e punto de acceso ao vehículo rompe a cadea de accesibilidade.

→ O transporte público urbano ten unha maior densidade de vehículos e paradas accesibles, pero, igualmente, a relación entre vehículo e parada interrompe a continuidade do itinerario, polo que moitas persoas con mobilidade reducida quedan excluídas deste servizo.

→ As prazas de aparcamento soen ter medidas insuficientes, estar colocadas en localizacións perigosas, carecer de espazo de transfererncia e ter o mastro do sinal arranxado de tal forma que obstaculiza a apertura/peche de portas, a operación de transferencia e/ou o acceso á beirarrúa. Noutras ocasións, están insuficientemente sinalizadas porque non delimitan o perímetro, non inclúen a sinalización horizontal co Símbolo Internacional de Accesibilidade, e/ou non inclúen sinal vertical.

→ A reserva de prazas para persoas con mobilidade reducida non sempre é suficiente. En áreas non destacadas, porque non se cumpre a proporción de 1/40 fixada na lexislación; en áreas de especial afluencia, porque se cumpre a lei sen a variación recomendada de aumento de proporción según presencia de público.

→ Ausencia de accesibilidade en parques e roteiros por falta de mantemento na compactación dos camiños.

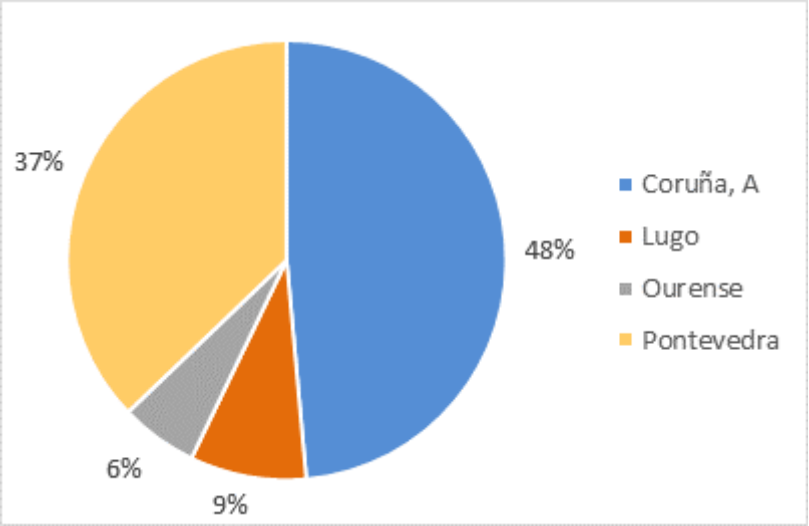
→ Ausencia de accesibilidade no acceso a praias urbanas por ausencia de pasareas, ramplas con pendente superior ao 10%, ausencia de servizos de cadeira anfibia.

I.6. INFORME PARCIAL SOBRE ACCESIBILIDADE VISUAL

PROVINCIA

A provincia máis participativa foi Coruña, representando o 48% sobre o total de incidencias rexistradas.

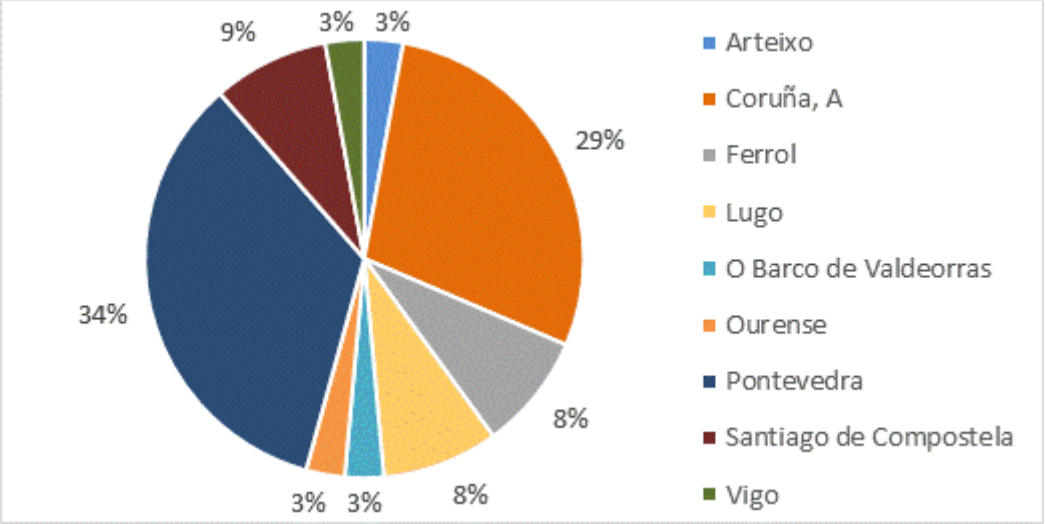
PROVINCIA	
Coruña, A	17
Lugo	3
Ourense	2
Pontevedra	13
Total	35



CONCELLO

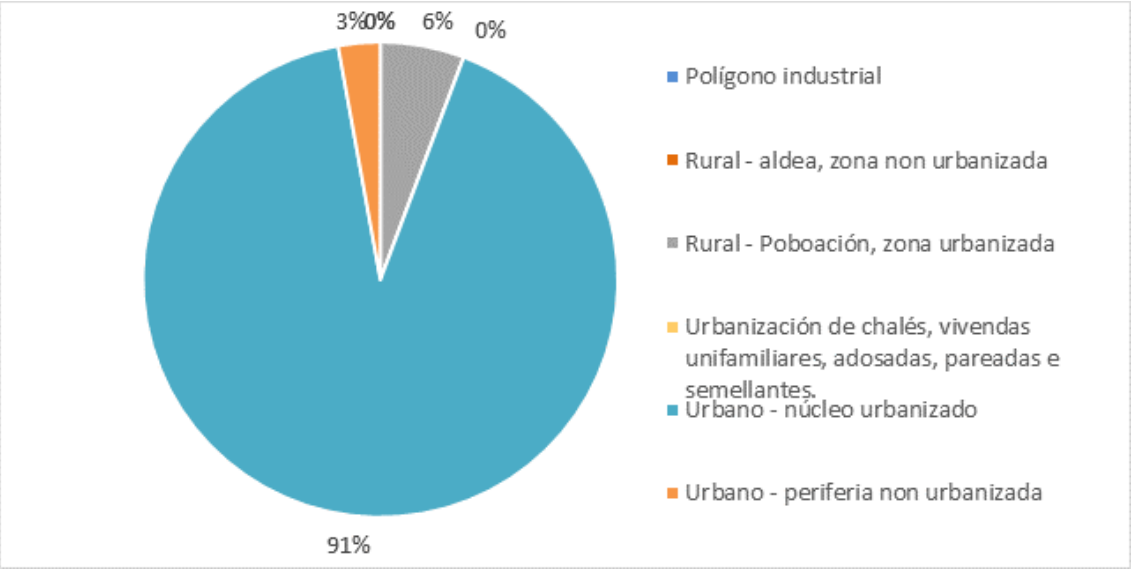
A participación por concellos concéntrase, sobre todo, en Pontevedra e Coruña. O grupo se completa coas capitais e cidades restantes máis Arteixo e O Barco de Valdeorras.

CONCELLO	
Arteixo	1
Coruña, A	10
Ferrol	3
Lugo	3
O Barco de Valdeorras	1
Ourense	1
Pontevedra	12
Santiago de Compostela	3
Vigo	1
Total	35



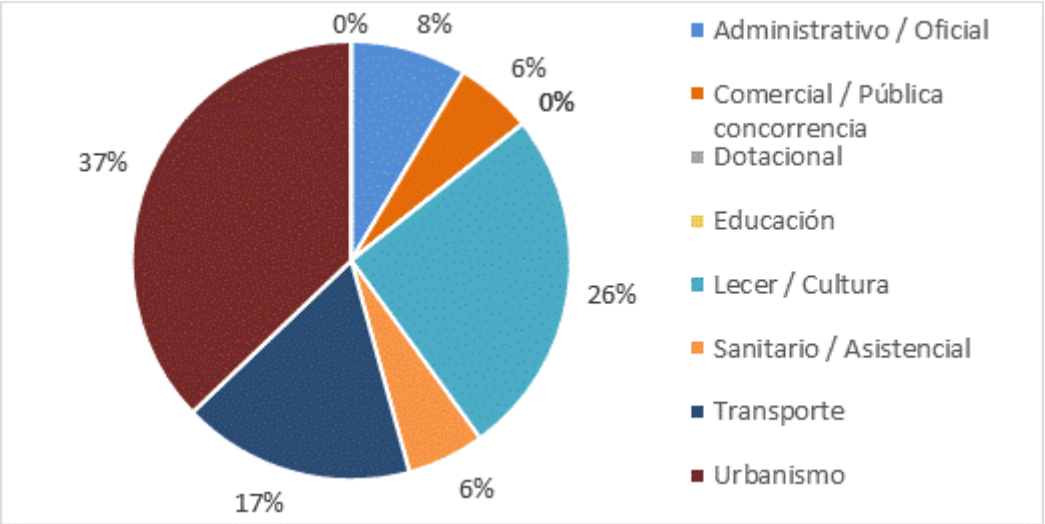
O traballo concentrouse na tipoloxía Urbano-Núcleo urbanizado. Os contornos non comprendidos neste grupo son urbanización rural e periferia urbana.

LOCALIZACIÓN	
Polígono industrial	0
Rural - aldea, zona non urbanizada	0
Rural - Poboación, zona urbanizada	2
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.	0
Urbano - núcleo urbanizado	32
Urbano - periferia non urbanizada	1
Total	35



A maior necesidade de accesibilidade localízase no urbanismo, sendo tamén significativo o ámbito de lecer e cultura.

ÁMBITO	
Administrativo / Oficial	3
Comercial / Pública concorrencia	2
Dotacioal	0
Educación	0
Lecer / Cultura	9
Sanitario / Asistencial	2
Transporte	6
Urbanismo	13
Outros	0
Total	35



As principais conclusións poderíanse resumir en:

→ O viario público presenta carencias en canto a elementos de orientación. Ausencia de sinalización direccional en espazos abertos, como prazas e outras urbanizacións de superficie ampla e diáfana, donde seguir a liña da fachada implica desorientación co respecto ao contido e funcionalidade dese espazo.

→ Os vaos peonís presentan ausencia de sinalización direccional -canles- entre liña de fachada e vao e ausencia de sinalización de perigo -botóns- na zona de espera e bordo do cruzamento. Dase tamén sinalización non normalizada, con cambios de pavimento e textura co respecto ao pavimento e textura dominante na beirarrúa pero sen significado para as persoas cegas. Igualmente, danse cruzamentos con sinalización táctil correcta mais sen contraste cromático co respecto ao pavimento dominante; o contraste cromático axuda ás persoas con resto visual. No caso de dispor de semáforo con sinal acústico, danse casos de asimetría, con son nunha banda e silencio noutra. Isto desorienta ás persoas queestán cruzando por falta de referencia nun extremo do cruzamento.

→ As zonas de itinerario mixto, con plataforma única para peóns e vehículos, carecen de sinalización táctil e visual -contraste de cor- que facilite e permita a orientación para persoas cegas e con resto visual sen entrar en perigo co tráfico rodado.

→ Os tramos de viario público con veladores non respectan a distribución e uso da moblaxe. Pode ser porque se instalan en beirarrúas sen largueza suficiente para permitir a amplitude de paso peonil coas mesas colocadas e/ou porque as mesas interrompen o percorrido peonil ao carón da liña de fachada sen complementalas con elementos de sinalización e separación como biombos, valados e xardineiras.

→ Ausencia de sinalización de perigo e elementos de protección en contornos con risco de caída entre planos a distinto nivel, tanto en espazos de titularidade

pública como privada.

→ Caixeiros automáticos sen elementos de identificación e diferenciación para as rañuras donde se inxiren a tarxeta ou libreta e sae o diñeiro. Ausencia de sistema de navegación por voz, tanto en interacción por botóns como por pantalla táctil. Ausencia de diferenciación cromática e táctil de botóns nos teclados.

→ Ausencia de sistemas e contidos de audiodescripción, tanto nas salas de cine como en exposicións e museos.

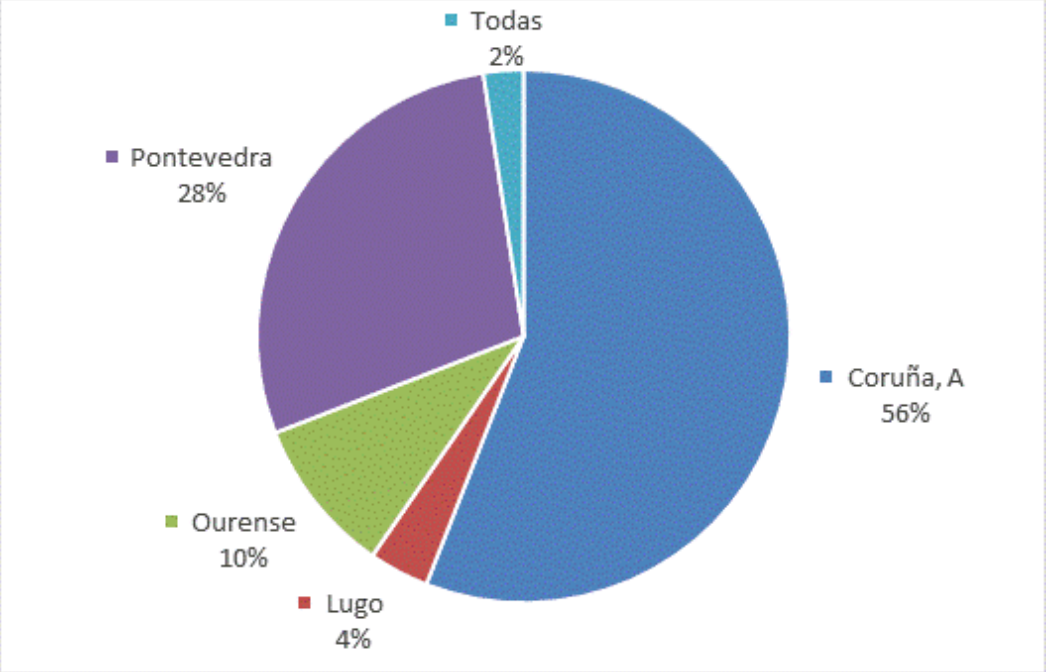
→ Ausencia de accesibilidade nos sitemas de xestión de turnos. Pode localizarse na máquina que dispensa o turno -impreso pero sen información táctil nin acústica-, na chamada do turno -por pantalla pero sen aviso por megafonía- máis no destino -sen referencia de encamiñamento cara á cabina, consulta, despaco ou mostrador donde se atende ese turno-.

INFORME CONXUNTO

PROVINCIA

De xeito coherente coa distribución demográfica, as provincias máis representadas no informe son Coruña e Pontevedra. A maiores, o desfase co respecto a Lugo e Ourense débese tamén á menor actividade asociativa nestas dúas provincias..

PROVINCIA	
Coruña, A	230
Lugo	15
Ourense	39
Pontevedra	117
Todas	10
Total	411

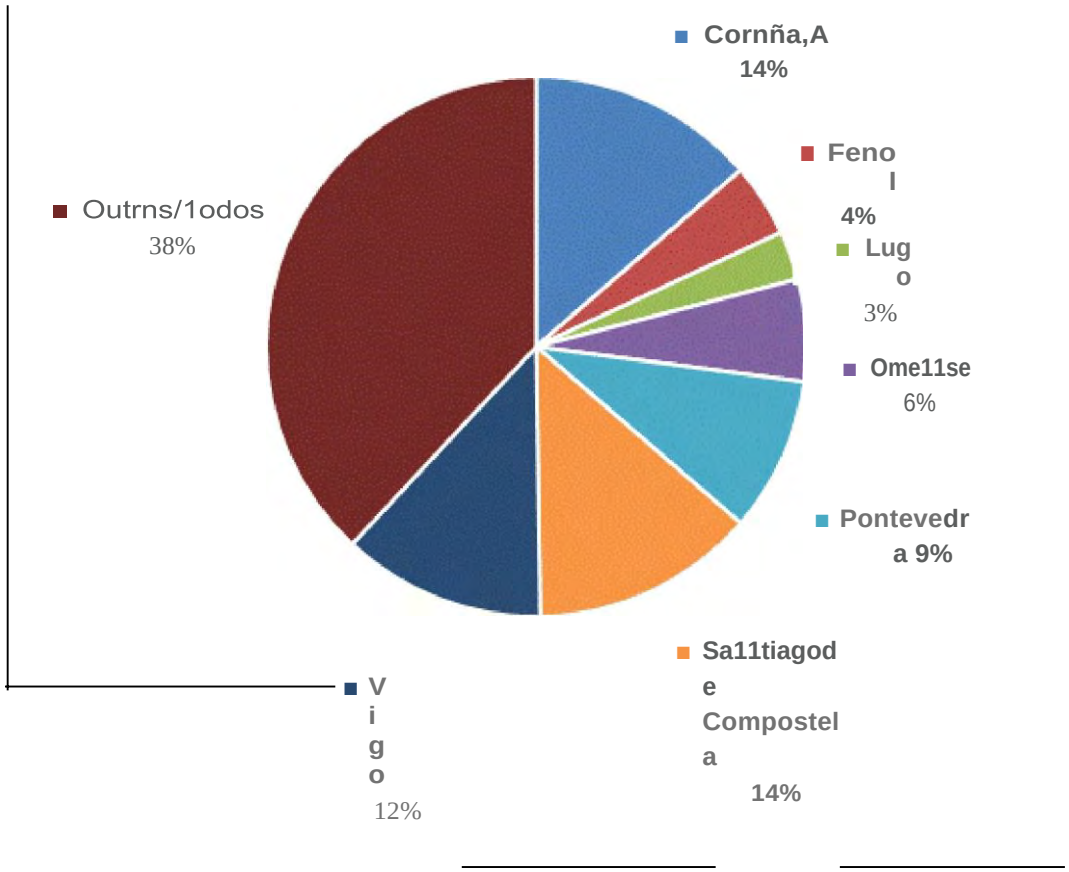


CONCELLO

Tal como ocorre coas provincias, o rexistro de incidencias é coherente coa demografía, localizándose a maior cantidade de ítems en Coruña, Santiago e Vigo. A maiores das sete cidades, tense datos procedentes doutros corenta concellos. Neste grupo hai poboacións de tamaño medio -Arteixo, Monforte, Vilagarcía- e pequeno -Cariño, Vedra, Vilar de Barrio-.

CONCELLO	
Coruña, A	56
Ferrol	18
Lugo	12
Ourense	25
Pontevedra	38
Santiago de Compostela	55
Vigo	50
Ames	52
Arteixo	1
Baiona	1
Betanzos	1
Boiro	1
Brión	1
Cabana de Bergantiños	1
Cambados	1
Cangas	3
Carballiño, O	9
Cariño	1
Catoira	1
Culleredo	1
Grove, O	3
Guarda, A	1
Monforte de Lemos	1

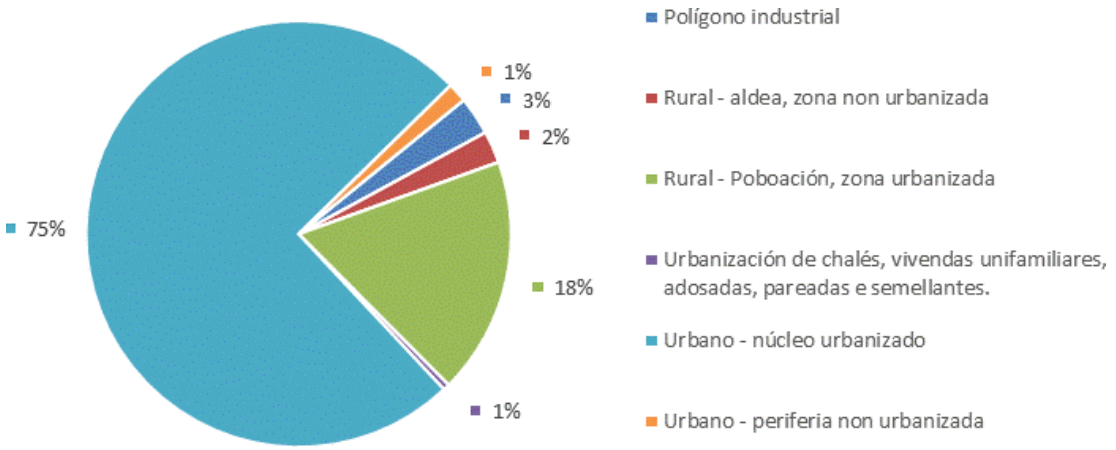
Monforte de Lemos	1
Mos	1
Muros	4
Nigrán	1
Noia	25
O Barco de Valdeorras	1
Ourense	25
Paderne	1
Padrón	1
Ponteaereas	1
Ponteceso	3
Porriño, O	1
Redondela	6
Ribeira	5
Sada	1
Salvaterra de Miño	3
San Cibrao das Viñas	1
Saviñao, O	2
Teo	3
Vedra	1
Vilagarcía de Arousa	2
Vilanova de Arousa	1
Vilar de Barrio	1
Xinzo de Limia	2
Todos	156
Total	411


Cornña,A
14%
Feno
l
4%
Lug
o
3%
Ome11se
6%
Pontevedr
a 9%
Sa11tiagod
e
Compostel
a
14%
V
i
g
o
12%
Outrns/1odos
38%

LOCALIZACIÓN

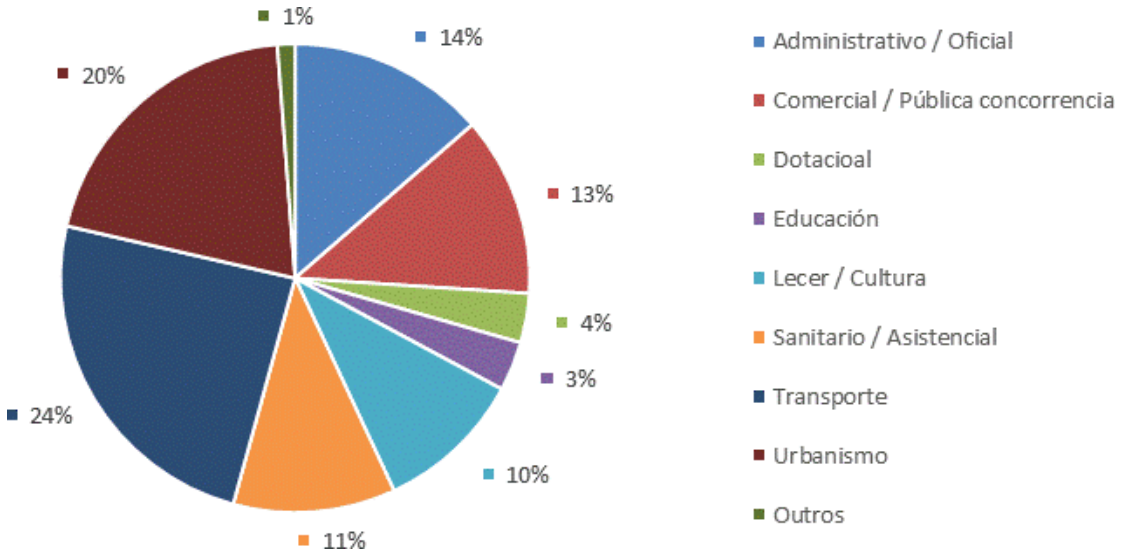
O contorno urbano é claramente dominante. Sumando as cidades cos núcleos rurais urbanizados resultan 381 incidencias, o que supón o 93% dos rexistros. Isto non significa que noutros contornos non existan carencias de accesibilidade, senon que o nivel de demanda é menor.

LOCALIZACIÓN	
Polígono industrial	12
Rural - aldea, zona non urbanizada	10
Rural - Poboación, zona urbanizada	74
Urbanización de chalés, vivendas unifamiliares, adosadas, pareadas e semellantes.	2
Urbano - núcleo urbanizado	307
Urbano - periferia non urbanizada	6
Total	411



Aínda que o urbanismo e o transporte son os ámbitos con maior cantidade de incidencias, non focalizan completamente a atención, xa que os eidos administrativo, comercial, de lecer e sanitario móvense todos en valores superiores ao 10%, e xuntos, significan o 47% da mostra.

ÁMBITO	
Administrativo / Oficial	56
Comercial / Pública concorrencia	51
Dotacioal	14
Educación	14
Lecer / Cultura	42
Sanitario / Asistencial	46
Transporte	100
Urbanismo	83
Outros	5
Total	411



O informe, en conxunto, ten dúas perspectivas. Dunha parte, sendo que se deixou liberdade de acción e elección a cada entidade para definir os seus plantexamentos particulares, o traballo é heteroxéneo en estratexia e formato . Doutra, habéndose acordado a metodoloxía e obxectivos, o resultado é homoxéneo conforme ás conclusións obtidas.

Estas conclusións derivan da sensibilidade específica sobre os problemas que afectan a cada tipoloxía dentro do colectivo global das persoas con discapacidade. E, respectando as diferencias sobre a percepción de cada cuestión en concreto, as causas e consecuencias finais son comúns:

LEXISLACIÓN

Coa lexislación actual, de orde estatal, autonómico e local -cando existe ordenanza-, é posible deseñar case calquera contorno, produto e servizo cun nivel de accesibilidade suficiente para ser considerado como «*Deseño Universal*».

Pola contra, esta lexislación non é esixida nin aplicada coa mesma rigurosidade que outras normativas sectoriais. O incumprimento é común a todos os grupos de discapacidade:

→ AUDITIVA : ínfima aplicación da normativa sobre intérprete de lingua de signos, instalación de inducción magnética, contido subtitulado e comunicación replicada ou compensada en canle visual.

→ COGNITIVA : ausencia de información sobre recursos, ausencia de contidos adaptados en lectura fácil, sistemas de sinalización heteroxéneos, incoherencia entre sinalización instalada e servizo prestado ou recurso dispoñible.

→ FÍSICA : persistencia das barreiras no urbanismo, no transporte, na relación entre urbanismo e vehículos de transporte público, nos edificios máis na moblaxe

e deseño operativo de actividades e prestación de servizos.

→ VISUAL : Ausencia de sinalización táctil e proteccións laterais no viario público, ausencia de sinalización cromática, ausencia de audiodescrición e comunicación replicada ou compensada en canle auditivo.

FORMACIÓN

Dentro das ausencias, carencias e incidencias detectadas, unha parte significativa débense á falta de formación e sensibilización sobre a necesidade que se quere resolver. As persoas que deseñan, instalan e operan os recursos non foron formadas nin comprenden exactamente cal é a mellora que se pretende cun determinado equipamento.

Isto provoca que, dado que as persoas teóricamente destinatarias da mellora non a perciben como tal, a accesibilidade sexa percibida -en determinadas áreas- como un gasto imposto por lei máis que como unha inversión para o desenvolvemento da sociedade.

Cando os recursos de accesibilidade se implementan correctamente, o uso e aproveitamento é o esperado.

IMPROVISACIÓN

A accesibilidade e o deseño universal seguen sendo, en moitas ocasións, algo que se posterga ata o final do proxecto, como un complemento accesorio. Isto implica carencias na mobilidade, orientación e usabilidade dos contornos, o que limita obxectivamente a prestación de servizos e operación de actividades nesas instalacións.

Isto conleva que a accesibilidade se aplica como unha corrección, non como parte do deseño, polo que deriva en costes sobredimensionados e difíciles modificacións.

Como no caso anterior, cando o deseño é realmente deseño universal, o custo

diferencial é inexistente ou escasamente significativo, polo que la accesibilidade cumpre o seu cometido do xeito esperado.

PERCEPCIÓN

Hai unha falta de perspectiva sobre o beneficio da accesibilidade e o deseño unoversal a longo prazo. Cando se fala, case sempre erróneamente, de custos, incrementos e desviacións, estase a falar dende unha perspectiva diñeiraria e inmediata, que soamente ten en conta o orzamento do recurso ou da modificación.

Pensando a medio e longo prazo, con perspectiva económica pero tamén de desenvolvemento, vese que o custo social e moito maior en contornos non accesibles.

O deseño universal posibilita e favorece o acceso á educación, á formación e, por tanto, ao mercado laboral cunha posición cualificada. Unha persoa normalmente integrada na sociedade, xera actividade, comercio, consumo; é dicir, participa no ciclo económico de xeito activo. De igual xeito, a prestación de servizos en igualdade de condicións fai efectivo o dereito de igualdade e non discriminación recoñecido en todos os marcos normativos e lexislativos do noso contorno cultural. Tamén , por suposto, a Constitución Española máis o Estatuto de Autonomía de Galicia.

SANCIÓN

A primeira referencia á accesibilidade tal como se trata neste traballo aparece, a nivel estatal, na LISMI -1982- e, a nivel autonómico, no decreto galego 286/1992. Desde entonces ata agora, o desenvolvemento técnico e normativo non foi aparellado co seu nivel de implementación e execución.

A tolerancia neste sentido actúa directamente en detrimento das capacidades, dereitos, deberes e actividades das persoas perxudicadas polas carencias efectivas na accesibilidade e o deseño universal. A necesidade de sanción e obriga de corrección debera ter unha consecuencia exemplarizante e de mellora a medio prazo.

ANEXO II

Comprobacións xerais sobre diferentes aspectos da accesibilidade en Galicia

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Ocupación indebida das prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Ocupación indebida das prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	As prazas de aparcamento reservadas para persoas con mobilidade reducida na rúa perpendicular ao Edificio da Deputación da Coruña están habitualmente ocupadas por persoas que no teñen a tarxeta identificativa	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Avenida Porto de A Coruña	Avenida Porto de A Coruña	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Autobuses non adaptados	Inexistencia de rampla de acceso ao autobús	Moitos autobuses urbanos da cidade non teñen rampla de acceso para persoas con mobilidade reducida	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material móbil	Servizo de transporte en autobús da cidade da Coruña		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	No existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzos no acceso principal	Tras recente reforma do casino atlántico pecharon a posibilidade de subir a persoas con mobilidade reducida (antes podíase acceder a través do hotel). Ten unha serie de chanzos para chegar ao recibidor e máis outras para chegarás mesas de xogo. Unha vez preguntados aos empregados suxerín de subir a costas á persoa, cando se lles pregunta se pedirían cunha cadeira de rodas eléctrica, pensan que non.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Ocio/Cultural	Outros	Casino Atlántico Coruña	Xardíns Méndez Núñez, 1	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deseño aseos adaptados inadecuados	Deficiencias de diferentes tipos encontradas en aseos adaptados do hospital: mal deseño, espazo insuficiente, situación inadecuada e/ou inexistencia de barras de apoio, etc.	É vergoñento que estando aí presente a unidade de lesionados medulares teña case todos os baños adaptado de uso común mal adaptados (as portas non se poden pechar, barras pregables forzadas ou que no aguantan elevadas e mal postas ou nin unha alza de inodoro elevada cando na zona de ingreso si que as teñen aínda que sexan dunha altura moi inferior á recomendada). Desidia por parte da Enderezo e tamén da mesma unidade de medulares (foron ao institut Guttmann no seu día a copiar un modelo adecuado e agora fano mal ou nin iso: resulta frustrante no poder usar un inodoro como o resto da xente se fai falta -sexa no hospital ou en xeral en calquera baño de establecementos públicos ou privados	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital Juan Canalejo		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	No existen prazas de aparcamento reservadas para PMR suficientes na zona descrita polo usuario	A praia de Riazor ten bandeira azul, o que presupón acceso fácil e seguro para persoas con mobilidade reducida. Na praia de Riazor hai acceso pero non hai suficientes prazas reservadas para PMR na contorna inmediata.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Praia	Praia de Riazor	Praia de Riazor	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade dos accesos á praia. Dotación de prazas de aparcamento insuficientes.	Acceso á praia mediante rampla de pendente lonxitudinal inadecuada >10%. Non existen prazas de aparcamento reservadas para PMR suficientes na zona descrita polo usuario	A praia do Orzán ten bandeira azul e un indicador que sinala que ten acceso fácil e seguro para PMR. O único acceso con rampla que existe ten unha pendente moi superior ao 10%, o pavimento é irregular, polo que o acceso nin é fácil nin é seguro para cadeiras de rodas nin persoas con mobilidade reducida. Tampouco existen nas inmediacións prazas reservadas para PMR.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Praia	Praia de Orzán	Praia de Orzán	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en acceso principal a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de rampla de pendente lonxitudinal inadecuada (próxima ao 100%)	A entrada para PMR da sede da Seguridade Social ten unha rampla impracticable (unha pendente próxima ao 100%) impracticable sen axuda. Non cumpre ningunha normativa de accesibilidade.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Sede da Seguridade Social	Rúa Socorro (antes chamada Juan Canalejo)	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade do viario público	Deficiencia na accesibilidade do viario público	A rúa reformouse hai uns anos transformándose nunha rúa na que a calzada e a beirarrúa están ao mesmo nivel, para iso baixou o nivel da beirarrúa uns 10cm deixando os chanzos de acceso os edificios de vivendas máis altos do que estaban, dificultando o acceso, por exemplo no número 30, o chanzo de entrada pasou de 10 a 20cm de altura.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa		Rúa Socorro	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	Non existen prazas de aparcamento reservadas para PMR suficientes na zona descrita polo usuario. As prazas non cumpren coas dimensións mínimas establecidas pola normativa	So existen dúas prazas reservadas nesa rúa, e teñen que dar servizo ao Teatro Colón, ao edificio de Correos e son as únicas próximas á zona de ocio da Marina que non estean nun aparcadoiro soterrado de propiedade privada. As dúas prazas incumpren dimensións e ratio e unha delas non ten acceso a beirarrúa en condicións de seguridade.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome del obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas		Rúa Alcalde Manuel Casas	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	Non existen prazas de aparcamento reservadas para PMR suficientes na zona descrita polo usuario.	Aparcadoiro público soterrado sen acceso a PMR, e por suposto sen prazas reservadas ao ser imposible o acceso dende a rúa.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)		Rúa Cantón Grande	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia no acceso á praia	Acceso á praia non reúne condiciones de accesibilidade, rampla non accesible (pendente superior a 10%)	Praia con Bandeira Azul que anuncia acceso "fácil y seguro" e ten como única alternativa ás escaleiras de acceso unha rampla de pendente moi superior o 10% cun pavimento irregular e unha lonxitude de máis de 20 metros. É utilizada como acceso á praia de maquinaria pesada de limpeza.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome del obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Ocio/Cultural	Praia	Praia de Orzán	Praia de Orzán	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia no acceso á praia	Existe rampla pero non existe itinerario/pasarela de acceso ata a zona de baño	Ten rampla de acceso ao areal pero só na parte mais pegada á costa, non hai ningún tipo de pasarela que permita achegarse á auga.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Ocio/Cultural	Praia	Praia de Riazor	Praia de Riazor	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	Non existen prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade próximas ao recurso	O edificio é accesible pero non ten prazas reservadas próximas que se poidan usar (as máis próximas están arriba dunha forte pendente adoquinada) No interior non están indicados os itinerarios accesibles cara ó elevador. A zona de visitantes do Salón de Plenos non é accesible, unha persoa en cadeira de rodas tería que quedar na porta trancando o paso.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/ Oficial	Dependencias administrativas de Concellos	Concello	Praza María Pita (Casa do Concello)	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	Non existen prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade próximas ao recurso	Non hai ningunha praza reservada en toda a rúa nin na perpendicular (rúa SOL) non obstante hai espazos reservados para motos.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas		Rúa Socorro	A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade na universidade	Deficiencias xerais de accesibilidade na universidade	En xeral as universidades non son todo o accesibles que deberían. -Ramas de acceso moi empinadas, pavimentos lastrados que dificultan a mobilidade. -Os salóns de actos de certas facultades non teñen acceso para persoas usuarias de cadeiras de rodas e polo tanto teñen que estar na parte de arriba, non obstante, cando é un estudante con discapacidade que se gradúa, non pode asistir en igualdade cos seus compañeiros. -Os accesos de vías públicas ás diferentes facultades de Elviña, por exemplo, deixan bastante que desexar.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Educación	Universidade			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Uso fraudulento das tarxetas de aparcamento reservado para persoas con discapacidade	Uso fraudulento das tarxetas de aparcamento reservado para persoas con discapacidade	En concellos como Coruña ou Culleredo, non se respecta o uso exclusivo deste tipo de prazas por persoas con discapacidade, senón que se usan de maneira indiscriminada e non hai control por parte da policía local. -Uso fraudulento de tarxetas de familiares que xa faleceron por persoas que non teñen ningún tipo de problema de mobilidade.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dotación de prazas de aparcamento insuficientes	Non existen suficientes prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Incumprimento na nova ordenanza que regula o estacionamento de tempo limitado, do Real Decreto 1056/2014, de 12 de decembro, Artigo 7 apartado c) Estacionamento nas zonas de aparcamento de tempo limitado durante o tempo necesario, sen prexuízo do previsto na disposición transitoria terceira. Disposición transitoria terceira. Situacións preexistentes en relación co estacionamento en prazas de aparcamento de tempo limitado. Os municipios nos que, á entrada en vigor deste real decreto, se viñeran aplicando, de acordo coa correspondente ordenanza, tarifas polo estacionamento en prazas de aparcamento de tempo limitado sen eximir aos titulares das tarxetas de estacionamento, poderán manter este réxime para o dito suposto, sempre que acrediten o cumprimento da obriga de garantir o número mínimo de prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade que presenten mobilidade reducida, prevista na normativa que sexa de aplicación. Dado que: *Non existen prazas reservadas en número suficiente segundo a normativa vixente	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivo de comunicación vertical accesible	Ascensor no sinalizado. Uso confuso (comparte uso co servizo de equipaxes)	O ascensor para persoas en cadeira de rodas está dentro da consigna, é o montacargas polo que suben e baixan o equipaxe e non está sinalizado por ningún lado onde está.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Estación (autobús o tren) ou terminal (aeroporto o marítima/fluvial)	Estación de autobuses da Coruña		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade da vía público	Anchura de beirarrúas inadecuada	Nunha parte da rúa non hai beirarrúas e noutra as que hai son tan estreitas que non entra nin un carriño de bebé, canto mais una cadeira de rodas.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de Concellos		Rúa Manuel Rodríguez Sinde	A Guarda	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en accesibilidade en vía público	Anchura de beirarrúas insuficiente nalgúns tramos da vía. Prazas de aparcamento adaptadas que non cumpren coa normativa. Os semáforos carecen de información acústica para persoas con deficiencia visual	As beirarrúas a maioría non están adaptadas para uso cadeiras de rodas , as prazas de discapacitados non cumpren a normativa, os accesos ás administración a do concello non están adaptadas na súa maioría, os semáforos carecen son acústico para cegos.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Bertamiráns		Ames	A Coruña	
Comentarios						
O transporte urbano ao moi poucos adaptados						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Moa, 3, 15895 O Milladoiro	Moa, 3, 15895 O Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome del obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Costa Grande, 12, 15895 Milladoiro	Costa Grande, 12, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento. Sinalización vertical mal situada, dificulta o itinerario de acceso desde a praza	Non hai vao para acceder á beirarrúa. O mastro do sinal do SUA está colocado onde debera estar o vao, no centro do carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Figueiras, 6, 15895 Milladoiro	Figueiras, 6, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Figueiras, 5, 15895 Milladoiro	Prazas de aparcamento reservadas	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rego, 12, 15895 Milladoiro	Rego, 12, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita o comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	A Besada, 4, 15895 Milladoiro	A Besada, 4, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento. Inexistencia de zona protexida para transferencia	Non hai vao para acceder á beirarrúa. A praza carece de carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome del obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	A Besada, 2, 15895 Milladoiro	A Besada, 2, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento. Inexistencia de zona protexida para transferencia	Non hai vao para acceder á beirarrúa. Non hai carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rosalía de Castro, 19, 15895 Milladoiro	Rosalía de Castro, 19, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rosalía de Castro, 36, 15895 Milladoiro	Rosalía de Castro, 36, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento. Inexistencia de zona protexida para transferencia	Dúas placas pareadas. Non hai vao para acceder á beirarrúa. Non hai carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rosalía de Castro, 61, 15895 Milladoiro	Rosalía de Castro, 61, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en acceso a edificio de vivendas	Acceso no accesible por presencia de chanzos. Rampla alternativa inaccesible.	Edificio de vivendas. Portal con chanzo-rechan-once chanzos. Primeiro chanzo sen resolver, escaleira con rampla paralela á inclinación da escaleira, pendente 100%.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Outros	Outros	Rosalía de Castro, 61, 15895 Milladoiro	Rosalía de Castro, 61, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamentos	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamentos reservadas	Cartas, 4, 15895 Milladoiro	Cartas, 4, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesibilidade en vía público	Deficiencias en accesibilidade en vía público	O tramo entre os portais 2 e 4 -20m aprox.- teñen unha banda de grixo solto entre a calzada de asfalto e a beirarrúa. O ancho equivale ao das rodas dos vehículos aparcados. A partir do nº 6, a banda continúa pero xa compactada.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome del obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Francés, 2-4, 15895 Milladoiro	Francés, 2-4, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Xaquín Lorenzo, 5, 15895 Milladoiro	Xaquín Lorenzo, 5, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamentos	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Magdalena, 11, 15895 Milladoiro	Magdalena, 11, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Prazas anexas ao aparcamento da Casa dá Cultura, Piscina Municipal e Polideportivo. Non hai vao para acceder á beirarrúa. As prazas están dispersas, dúas sen carril de acceso e transferencia´. Estarían mellor agrupadas, ben dimensionadas e con dous carrís e vaos intermedios.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	prazas de aparcamento reservadas	Casa da Cultura, 15895 Milladoiro	Casa da Cultura, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Catro pazas consecutivas en fila. Non hai vao para acceder á beirarrúa. Non hai carril de acceso y transferencia.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Buxo - Travesía do Porto, 15895 Milladoiro	Buxo - Travesía do Porto, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Tres pazas consecutivas en liña. Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Buxo - Buxo, 15895 Milladoiro	Buxo - Buxo, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa, anque o carril de acceso e transferencia coincide co carril de mercancías e garaxe do edificio.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Buxo - Igrexa nova, 15895 Milladoiro	Buxo - Igrexa nova, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	prazas de aparcamento reservadas	Palmeiras, 31, 15895 Milladoiro	Palmeiras, 31, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Travesía do Porto, 2, 15895 Milladoiro	Travesía do Porto, 2, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa. O mastro do sinal coincide coa posición da porta do coche aparcado.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Vella, 10, 15895 Milladoiro	Agro da Vella, 10, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa. O mastro do sinal coincide coa posición do coche aparcado.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Vella, 9, 15895 Milladoiro	Agro da Vella, 9, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Vella, 7, 15895 Milladoiro	Agro da Vella, 7, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Vella, 8, 15895 Milladoiro	Agro da Vella, 8, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Vella, 19, 15895 Milladoiro	Agro da Vella, 19, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesibilidade en vía público	Deficiencias en deseño e situación de vao peonil, no funcional para algúns perfís de usuarios de cadeira de rodas	Vao colocado na parte más alta dunha rúa en costa -na pendente, non na cima-. Pendente transversal >8%. Relación entre oficina e beirarrúa con rampla accesible, usable de modo autónomo para poucas persoas debido á morfoloxía e inclinación da rúa.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Vao e paso peonil	Oficina Municipal, 15895 Milladoiro	Oficina Municipal, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Mastro do sinal colocado en medio do vao de acceso á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Anxeriz, 3, 15895 Milladoiro	Anxeriz, 3, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Anxeriz, 9, 15895 Milladoiro	Anxeriz, 9, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Pardiñeiras, 5, 15895 Milladoiro	Pardiñeiras, 5, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Pardiñeiras, 2, 15895 Milladoiro	Pardiñeiras, 2, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa. Mastro da sinal en medio do carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Anxeriz, 17, 15895 Milladoiro	Anxeriz, 17, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	A Curuxa, 3, 15895 Milladoiro	A Curuxa, 3, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Dúas prazas en liña consecutivas. Non hai vao para acceder á beirarrúa. Non hai carril de acceso e transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro do Medio, 7, 15895 Milladoiro	Agro do Medio, 7, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						
Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	O vao coincide cun paso de cebra. El mastro do sinal coincide coa porta traseira do coche aparcado.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro do Medio, 10, 15895 Milladoiro	Agro do Medio, 10, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	El vao coincide con un paso de cebra. O mastro coincide coa porta traseira do coche aparcado.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro do Medio, 15895 Milladoiro	Agro do Medio, 10, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Dúas prazas en liña consecutivas. Non hai vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	As Camelias, 1, 15895 Milladoiro	As Camelias, 1, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Anchura inferior a 2,20m. O mastro do sinal coincide coa porta traseira do coche aparcado. Non hai carril de acceso e transferencia. A praza está a cota 0 coa beirarrúa, pero nunha posición de risco, xa que é a primeira praza de aparcamento despois dunha curva con cambio de rasante e baixa visibilidade. Está xustificada pola proximidade a unha farmacia.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Estivada de Castelao, 2, 15895 Milladoiro	Estivada de Castelao, 2, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

sociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Praza situada fóra de liña de beirarrúa, interferindo o acceso a un espazo baleiro entre dous edificios, estreita, sen sinalización vertical, sen vao para acceder á beirarrúa.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Estivada de Castelao, 3, 15895 Milladoiro	Estivada de Castelao, 3, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias nas prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vao de acceso á beirarrúa desde a praza de aparcamento	Non hai vao para acceder á beirarrúa. Non hai carril de acceso y transferencia.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Agro da Magdalena, 6, 15895 Milladoiro	Agro da Magdalena, 6, 15895 Milladoiro	Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública		Sendas para todos accesibles.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Outros			Ames	A Coruña	
Comentarios						
Sen barreiras es mucho mas fácil para todos, novos e maiores.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Beirarrúas con chanzos	Beirarrúas con chanzos	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros			Ames	A Coruña	
Comentarios						
Só con dos ctm de altura xa tropeza as rodas das cadeiras e parece que no é nada.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en todo o municipio	Deficiencias xerais de accesibilidade en todo o municipio	En xeral o núcleo de poboación de Bertamiráns e Milladoiro non cumpre a accesibilidade	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/ Oficial	Dependencias administrativas de concellos	Bertamirans		Bertamirans / Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Beirarrúas incumpren normativa de accesibilidade	Beirarrúas en todo Bertamirans no accesibles	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa			Bertamirans / Ames	A Coruña	
Comentarios						
Es necesario para: carros de bebes, persoas con muletas, cadeiras de rodas y ata carros de a compra.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na vía pública	Beirarrúas con ancho menor de 1,60 m. y no transitables (chanzos, vaos no accesibles...)		Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Os Anxeles		Brión	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na vía pública	Accesibilidade insuficiente en itinerarios del viario público	Algunhas zonas de Bergantiños, no están correctamente habilitadas para cadeira de rodas	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Cabana de Bergantiños		Cabana de Bergantiños	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Beirarrúas no accesibles para persoas con mobilidade reducida	Beirarrúas inaccesibles para persoas en cadeira ou mobilidade reducida.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa			Cariño	A Coruña	
Comentarios						
Temos algunhas beirarrúas que son completamente inaccesibles para unha cadeira de rodas ou mesmo para os carros da compra.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso a praias. Inexistencia de produtos de apoio para o baño	Os itinerarios non chegan ata a zona de baño. As praias non contan con produtos de apoio para o baño (cadeiras anfibias)	Actualmente a maioría das praias non contan con cadeiras anfibias para o acceso ao areal e ao mar de persoas con mobilidade reducida.As ramplas de acceso non chegan ate o mar, senón que chegan só ata o areal, polo que unha persoa en cadeira de rodas non pode achegarse máis aló de onde remate a rampla.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Praia			Culleredo	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso principal a sucursal bancaria	Acceso principal no accesible	Na sucursal ABANCA, non hai accesibilidade, teño que xestionar na rúa.	Rural
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	ABANCA	Escarabote	Escarabote / Boiro	A Coruña	
Comentarios						
Tenda de alimentación, fixo fai pouco unha ampliación na entrada e para unha persoa en cadeira de rodas é inaccesible. O mesmo pasa na perruquería, non se pode acceder. Na maior parte dos bares encontrámonos ca mesma dificultade. No centro social mal acceso, e os baños sen adaptación. Na igrexa parroquial e cemiterio non hai accesibilidade aos baños. O transporte urbano "OUTEIRAL" e o de larga distancia "ARRIVA" non está adaptado co cal resta desprazamentos. O Colexio CEIP de Escarabote tampouco é accesible. A gardería "Sagrada Familia" tampouco é accesible						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública	Accesibilidade insuficiente en itinerarios da vía pública	As rúas de Ferrol non están habilitadas correctamente para poder andar con cadeira de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en beirarrúas próximas a marquesiñas	Altura do bordo inadecuada	A altura das beirarrúas de Ferrol, son moi altas para ir con cadeira de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Marquesiña e parada de transporte público	Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no comercio (herboristaría) debido á existencia de chanzos en el acceso principal	Herboristaría Merlin: local recentemente reformado con escaleira de 30 cm para entrar ao local	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Herboristaría Merlín	Rúa Españoleto	Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de beirarrúas en vía pública	Beirarrúa estreita, inexistente e/ou con pavimento deteriorado ou en mal estado	A uns metros de Bertamirans, falando sobre o mal estado das beirarrúas, fácil de resolver e cos permisos dos veciños asinados, solicitados desde antes de 2007. Un perigo para todos os camiñantes que veñen, son moitos e sobre todo para os nenos e persoas maiores. Tamén, despois da limpeza deixaron a rúa tan estreita que dous coches non encaixan ben, xa non digo autobuses escolares! A sinalización da rúa tamén é precaria, porque isto é aínda máis. Queremos todos os veciños (non eu) unha solución rápida antes de lamentar unha vida.	Rural
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa			Lapido / Maguxe / Ames	A Coruña	
Comentarios						
O usuario comenta que as solicitudes foron realizadas aos distintos gobernos do Concello. Por esta rúa pasa moita, moita xente (desde nenos, persoas maiores e ata unha veciña en cadeira de rodas), a diferentes horas, con moito tráfico de coches e autobuses						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso principal a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e non habendo unha entrada alternativa con rampla ou outro medio.	Para acceder ao rexistro da propiedade, temos na entrada 5 escaleiras	Rural

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Outros	Rexistro da Propiedade		Muros	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso principal a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e non habendo unha entrada alternativa con rampla ou outro medio.	Para acceder á notaria de Muros temos 12 chanzos	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Outros	Notaría		Muros	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso principal a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e existindo una rampla cunha pendente inadecuada	Para acceder temos que subir unha costa cunha grande inclinación e 6 escaleiras	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativ o/Oficial	Outros	Oficina de Correos		Muros	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso principal a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e non habendo unha entrada alternativa con rampla ou outro medio..	Para acceder temos 15 chanzos	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo /Oficial	Outros	Oficina del Instituto Social da Marina		Muros	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas para persoas con discapacidade visual e/o auditiva	Ó longo da rúa non existen pasamáns. Sen embargo, están presentes un gran número de barreiras arquitectónicas, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano... As barreiras son tanto fixas como móbiles e todas elas impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou sensorial. Así mesmo, non hai vías alternativas de comunicación sensorial, tanto para discapacidade visual como auditiva, nin bandas sinalizadoras mediante pavimentos normalizados diferenciados en textura e cor coa función de avisar, orientar e dirixir as persoas con discapacidade visual.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas para persoas con discapacidade visual e/o auditiva	Paso peonil sen banda sinalizadora e direccional para persoas con discapacidade visual.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Avda. República Arxentina, 42	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Inexistencia de itinerario accesible desde a praza de aparcamento reservada ata o acceso principal a un centro de persoas con discapacidade	Presenza dun centro para persoas con discapacidade, onde na mesma entrada non existe unha rampla para o acceso de cadeiras de rodas dende a praza de aparcamento.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina, 60	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Deficiencias no deseño de paso peonil e irregularidades no pavimento	O chan é irregular e existen desniveis que impiden unha mobilidade segura. Así mesmo, na beirarrúa de en fronte non existe paso de peóns e o terreo está conformado por terra e pedras.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina, 44	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de barreiras arquitectónicas (mobiliario urbano) no itinerario peonil.	Na intersección entre a rúa Bolivia e a avenida República Arxentina, cando se acaba a beirarrúa existe unha rampla pouco adaptada e con barreiras arquitectónicas (mobiliario urbano). Así mesmo, o paso de peóns atópase apartado e cos colectores ocupando gran parte do mesmo. O chan é irregular e contén desniveis que impiden unha mobilidade segura. Unha persoa en cadeira de rodas non podería circular con seguridade por esta parte da rúa.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade na vía pública	Inexistencia de vaos adaptados para usuarios de cadeira de rodas	O paso de peóns non ten unha rampla para cadeira de rodas.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao y paso peonil	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade na vía pública	Inexistencia de paso peonil. Beirarrúa desnivelada e irregular, no apta para usuarios de cadeira de rodas	Na intersección da rúa Cuba coa Avda. República Arxentina non existe ningún paso peonil, o chan da beirarrúa é irregular e existen moitos desniveis que impiden unha deambulación segura.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade na vía pública. Deficiencias en Prazas de aparcamento adaptadas	Paso de peóns con deficiencias de accesibilidade para persoas con discapacidade visual. Ausencia de itinerario accesible desde as prazas de aparcamento adaptadas ata o Centro de saúde	No centro de saúde de Noia existe un paseo de peóns que non contén bandas sinalizadoras nin franxas direccionais, con diferenciación en textura e cor para persoas con discapacidade sensorial. Así mesmo, o chan é irregular e nas mesmas prazas de aparcamento para persoas con discapacidade non existen ramplas que permitan un bo traslado dende a rúa ata a beirarrúa. Así mesmo, non existen vías alternativas de comunicación que sinalen ou indiquen algo tan importante como un centro de saúde.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Vao e paso peonil	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Problemas de deseño de pendente transversal en rampla situada en vía pública. Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual	Na intersección da Avda. República Arxentina coa Rúa de Chile a rampla está posicionada en dirección a estrada e na mesma esquina do paso de peóns, pode resultar que as cadeiras de rodas se precipiten á mesma estrada por onde circulan os coches. Así mesmo, preséntanse barreiras arquitectónicas, de mobiliario urbano, como papeleiras e postes de lado da rampla. Por outra banda, non hai bandas direccionais para persoas con discapacidade visual.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Problemas de deseño de rampla situada en vía pública (anchura inadecuada). Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano	Na intersección da avda. república arxentina coa rúa Venezuela, a rampla é demasiado pequenas e, tras cruzar o paso peonil, atópanse barreiras móbiles como parasoles, cadeira, mesas... da terraza dun bar que impiden que unha persoa en cadeira de rodas poda circular por esta rúa. Incluso, resultando complicado para as mesmas persoas sen ningún tipo de discapacidade motora. Ademais, o chan é irregular e atópanse desniveis que poden facilitar precipitacións.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Problemas de deseño de rampla situada en vía pública (anchura inadecuada). Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual	Na rotonda da praza das Américas o paso peonil rodea a mesma rotonda e non existe ningunha sinalización ou banda direccional para as persoas con discapacidade sensorial, sendo fácil que poidan terminar na mesma estrada. Así mesmo, no paso peonil atópanse obstáculos de mobiliario urbano, como farolas, árbores... Por outra banda, as ramplas son inexistentes ou cheas de chan irregular e desniveis perigosos. Mesmamente, pódense observar como os coches aparcan enriba dos pasos de peóns.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Vao e paso peonil	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de prazas de aparcamento adaptadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de prazas de aparcamento adaptadas para persoas con discapacidade	No dito enderezo reside unha persoa con discapacidade motora e usuario de cadeira de rodas grandes manual. Sen embargo, non existen prazas de aparcamento reservadas que faciliten o traslado da persoa ata o seu domicilio e tendo que recorrer parte da rúa chea de barreiras arquitectónicas. Por todo isto, vese necesario a sinalización dunha praza de aparcamento reservada.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rúa Pintor Xenaro Carrero 31	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Problemas de deseño de rampla situada en vía pública (anchura inadecuada). Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual.	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Nesta beirarrúa a persoa con discapacidade atópase cunha papeleira que dificulta o paso para unha persoa con discapacidade visual.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina, 1	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual. Deficiencias na accesibilidade dun paso peonil	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Atopamos un paso peonil sen vao, tanto no inicio do paso peonil como no final, polo que unha persoa con discapacidade motora non pode ter acceso por se soa.	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Vao e paso peonil	Avda. República Arxentina con Rúa de Colombia	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación do mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual. Deficiencias na accesibilidade dun paso peonil	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Atopamos un paso peonil sen vao, tanto no inicio do paso peonil como no final, polo que unha persoa con discapacidade motora non pode ter acceso por se soa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina no cruce ca Ferreteria Arca	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación del mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para as persoas con discapacidade visual. Deficiencias na accesibilidade dun paso peonil	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Atopamos un paso peonil sen vao, tanto no inicio do paso peonil como no final, polo que unha persoa con discapacidade motora non pode ter acceso por se soa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avda. República Arxentina	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación del mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para persoas con discapacidade visual. Deficiencias na accesibilidade dun paso peonil	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Atopamos un paso peonil sen vao, tanto no inicio do paso peonil como no final, polo que unha persoa con discapacidade motora non pode ter acceso por se soa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de salud	Avda. República Arxentina (Centro de Salud)	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Existencia de numerosas barreiras arquitectónicas debido á situación del mobiliario urbano. Deficiencias de deseño na sinalización para persoas con discapacidade visual. Deficiencias na accesibilidade dun paso peonil	Ó longo de toda a rúa non existen pasamáns e hai un gran número de barreiras, tales como papeleiras, postes, colectores, mobiliario urbano, etc. Gran variedade de barreiras arquitectónicas que impiden unha mobilidade funcional e segura para toda persoa cunha discapacidade motora ou visual. Atopamos un paso peonil sen vao, tanto no inicio do paso peonil como no final, polo que unha persoa con discapacidade motora non pode ter acceso por se soa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao de paso peonil	Avda. República Arxentina con Rúa do Uruguay	Avda. República Arxentina	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Pavimentación de beirarrúas en mal estado de conservación. Deficiencias de sinalización de zonas perigosas	Na Rúa do Curro, onde está situado O Coliseo Noela de Noia, a pavimentación e perigosa para toda a poboación. Non hai sinalización das zonas perigosas como unha canalización duns 5 centímetros de ancho onde unha persoa con tacóns pode caer, ou unha persoa con muletas, etc. Tamén hai certos desniveis que non están sinalizados, e tes que ir esquivando os obstáculos da propia pavimentación para non caer.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Outros	O Coliseo Noela de Noia	Rúa do Curro	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Piscina municipal no accesible	Entrada principal non accesible debido á inexistencia de rampla. Deseño de vestiarios presentan moitas barreiras arquitectónicas. Aseo adaptado non accesible. Non existen asentos de ducha adaptados.	A propia piscina municipal non é accesible para persoas con mobilidade reducida ou con discapacidade motora. No acceso á piscina non existe rampla nin nada que favoreza a entrada na mesma, xa que só dispón de escaleiras. Así mesmo, os vestiarios presentan gran variedade de barreiras arquitectónicas, non dispoñen dun baño adaptado nin dunha ducha adaptada. Non existen asas para suxeitarse, nin asentos de ducha, nin bandas que dirixan o camiño a persoas con discapacidade sensorial.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Piscina municipal	Piscina Municipal	Rúa Avilés de Taramancos	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade en na vía pública	Ausencia de vao en paso peonil	Na Rúa de Galicia, na altura do supermecado Froid, hai un paso peonil sen vao.	Vila

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Rúa de Galicia	Rúa de Galicia	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el acceso a comercio público	Inexistencia de acceso adaptado para persoas usuarias de cadeira de rodas	O acceso a Farmácia "La Plaza" non ten acceso adaptado para persoas con cadeira de rodas.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación d soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Praza Fanequeira		Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el acceso a edificio público	Acceso principal non accesible para persoas usuarias de cadeira de rodas	O Pavillón deportivo de Noia non é accesible para persoas con cadeira de rodas nas gradas.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Dotacional	Instalacións deportivas	Pavillón deportivo de		Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el acceso a comercio público	Acceso principal no accesible para persoas usuarias de cadeira de rodas	A farmacia da Rúa Comercio non ten acceso adaptado para persoas con cadeira de rodas.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Outros	Outros	Farmacia	Rúa Comercio	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en edificio público	Acceso principal inaccesible debido á presencia de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo. Os baños non están adaptados.	A biblioteca municipal de Noia e TOTALMENTE INACCESIBLE para persoas con discapacidade, o acceso ten escaleiras, non hai ningunha rampla, nin ascensor. Os baños non están adaptados, etc.	Vila

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación o soporte das evidencias
Dotacional	Biblioteca	Biblioteca municipal	Rua Luis Cadarso	Noia	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no itinerario desde as prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade ata a beirarrúa próxima	Itinerario desde a praza de aparcamento ata a beirarrúa non accesible	As prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade no teñen as beirarrúas rebaixadas	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación o soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas			O Milladoiro / Ames	A Coruña	
Comentarios						
Periferia, non urbanizado						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento	Non existe medio de comunicación vertical accesible e alternativa para acceder aos servizos ofrecidos polo centro de saúde en planta 1	Imposible acceder ás Consultas Médicas da 1ª planta debido á inexistencia de ascensor	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde			O Milladoiro / Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamentos	Non existe ascensor no edificio	A consulta do médico de cabeceira está na segunda planta e o paciente con problemas de mobilidade ou en cadeira de rodas non pode subir as escaleiras. Non hai ascensor.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde			O Milladoiro / Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida / Deficiencias en vía pública / Deseño inadecuado de mobiliario / Carencia social de formación e sensibilización en materia de accesibilidade universal e discapacidade	Deficiencias en vía pública a nivel xeral. Problemas de accesibilidade en acceso a recursos públicos e edificios de pública concorrencia	Non todas as beirarrúas están adaptadas. Bordos imposibles. Non se respectan as prazas destinadas a discapacitados. Moitos comercios, bares, etc presentan dificultades para poder acceder a eles. A rampla de acceso da oficina do Concello en Milladoiro, é demasiado pendente. Se pasamos a falar de Santiago, os problemas repítense. En Narón por exemplo, no Auditórium/Pazo da Cultura, o que entra á planta adaptada, se logo ten que ir ao aseo, ten que saír, empuxar cadeira ata a porta principal por una rampla moi pendente, ir ao aseo, volver saír pola porta principal, entrar pola outra... É dicir, perdes parte do evento ou acto ao que asistes. Habería tamén que reeducar á sente en civismo, a xente mira pero non ofrece a súa axuda.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Outros	Outros			O Milladoiro / Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública	Carencias xerais de accesibilidade en el viario público	Problemas para moverme pola cidade, ainda que me vou adaptando	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Educación	Universidade			Ortoño/Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública e en edificios de pública concorrencia	Carencias xerais de accesibilidade na vía pública e en edificios de pública concorrencia	Máis ramplas, e máis accesos en beirarrúas hai unha parte feita nunha parte de rúa principal, pero quedaron sen presuposto e falta moito por facer. Nos colexios , institutos e Universidade fai falta máis presuposto para poder ter unhas boas condicións de accesibilidade.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Outros	Outros			Os Tilos/Teo	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública	Pavimento deteriorado ou en mal estado	Necesito unha rampla u unha beirarrúa para subir ao autobús xa que estou en cadeira de rodas e como a estrada non esta uniforme a rampla do autobús non apoia ben no chan e é difícil de subir e necesito a alguén que me empuxe para subir ao bus.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Lugar onde para o autobús (non especifica máis)		Pardaces de Abaixo / Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
O usuario di que quixese saber tamén onde pódese dirixir para solicitar unha solución a este problema ,se ao concello, ao dpto. de Urbanismo, ao de Mobilidade, ao de Medio Rural, etc.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento / Deficiencias en vía pública / Non autobús adaptado que dea servicio escolar	Inexistencia de aulas de ensino na planta baixa dos centros de educación secundaria. Inexistencia de ascensor que comunique con niveis superiores dos centros educativos. As ramplas do exterior dos centros non son adecuadas. Inexistencia de autobús escolar adaptado.	Nun dos edificios de ensino secundario (habería que ver todos os centros educativos do concello)non dispón de aulas na planta baixa, nin de ascensor, nin tampouco de elevador nas escaleiras. Cando una alumna ou alumno ten mobilidade reducida cambiase de edificio. As ramplas existentes no exterior do centro tampouco cumpren a normativa sendo en algún caso un perigo para o alumnado e profesorado. Por outra banda, non existe ningún transporte escolar adaptado.	Rural
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Educación	Educación Secundaria y Bacharelato	Centros educativos de educación secundaria	Rua Teresa Mosqueira Manso	Ponteceso	A Coruña	
Comentarios						
Poderíamos poñer o acceso á maioría de locais e tendas do pobo que non contan con acceso para persoas con mobilidade reducida, así como o estado dos elevadores da maior parte dos establecementos públicos ou as instalacións dos centros de saúde que en ningún caso conta con baños nin padiolas accesibles, tanto para exploracións rutinarias como para a realización dun simple exame radiolóxico.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en colexio	Edificio con falta de accesibilidade externa e interna.	Edificio con falta de accesibilidade externa e interna.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación d soporte das evidencias
Educación	Educación infantil y primaria	Nanton		Ponteceso	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en colexio	Edificio con falta de accesibilidade externa e interna.	Edificio con falta de accesibilidade externa e interna.	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Educación	Educación infantil y primaria	A Trabe		Ponteceso	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en colexio	Múltiples problemas de accesibilidade no edificio do concello	O meu concello esta cheo de impedimentos para o discapacitado (escaleiras)	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán			Punxera Baixa / Ortoño / Ames	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en acceso a local. Inexistencia de aseos adaptados para persoas con discapacidade	O acceso principal non reúne condiciones de accesibilidade. Non existen aseos adaptados no local	Teleclub de recente construción (5-10 anos), cofinanciado con fondos europeos que non conta con entrada nin aseos accesibles.	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Outros			Ribas-Oza / Teo	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais na accesibilidade dun edificio público	O acceso principal non reúne condicións de accesibilidade. Non existen aseos adaptados no local. Itinerario interiores de anchura insuficiente	Casa común de Ribas, para a realización de múltiples actividades (formación non formal, celebración de festas, local electoras, etc.) sen acceso accesible (contan con chanzo), exterior sen asfaltar o que dificulta a chegada a porta e baños non accesibles. A antigüidade do edificio e de menos de 10 anos, e o ano pasado sufriu una reforma para separar un gran espazo, deixando un corredor bastante estreito.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Outros	Casa Común de Ribas		Ribas-Oza / Teo	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Anchura de beirarrúas inadecuada. Falta de vaos accesibles en pasos peonís. Falta de mantemento do pavimento das beirarrúas.	As beirarrúas en xeral non contan con rebaixes nin ancho suficiente en moitas zonas. Teñen desniveis excesivos e falta de mantemento no pavimento. En inicio/fin de itinerario e pasos de peóns, na maioría dos casos non se conta con rebaixes a cota 0.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación d soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Parroquias do Concello de Ribeira		Ribeira	A Coruña	
Comentarios						
Nalgunhas zonas estanse realizando obras de mantemento para mellorar as beirarrúas. No concello hay un plan de Accesibilidade en marcha.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Transporte en taxi adaptado insuficiente	Só existe1 taxi adaptado e este non cumpre coas dimensións mínimas para dar servicio a algúns usuarios de cadeira de rodas	No concello só hai 1 taxi adaptado (incorrectamente, no cumpre coas medidas regulamentarias polo que non poden acceder a el todas os tipos de cadeiras de rodas). A parada de taxis non é accesible.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Transporte	Outros	Parroquias do Concello de Ribeira		Ribeira	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Transporte en autobús adaptado insuficiente	No existen autobuses adaptados suficientes para dar una cobertura de servicio adecuada	Non hai autobuses adaptados suficientes e os que hai, é necesario avisalos con antelación.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Transporte	Material móbil	Parroquias do Concello de Ribeira		Ribeira	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en marquesiñas	As marquesiñas non son accesibles , en ocasiones, a súa situación xera unha obstrución do paso polas beirarrúas	As marquesiñas, apeadoiros e a estación de autobús non son accesibles, en moitas ocasións están situadas obstruíndo o paso das beirarrúas.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Transporte	Marquesiña e parada de transporte público	Parroquias do Concello de Ribeira		Ribeira	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Praias inaccesibles	Acceso ás praias non accesible. Pasarelas de madeira en mal estado de conservación	O acceso ás praias non é accesible, só as praias principais contan con cadeira anfibia. Paseos de madeira de acceso en mal estado.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Praia	Parroquias do Concello de Ribeira		Ribeira	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localizació
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento / Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe ascensor no edificio. Non existe alternativa accesible para entrar nos mencionados edificios debido á existencia dun chanzo no acceso principal	A Oficina da Xuventude e a Oficina de Emprego en Sada, teñen un chanzo para acceder a oficina administrativa está situada na planta superior e carece de ascensor	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Oficina da Xuventude y Oficina de Emprego		Sada	A Coruña	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/@43.3530372,-8.2543315,3a,75y,256.4h,63.32t/data=!3m6!1e1!3m4!1sCvBYML-bfpugg4n8_AvQwg!2e0!7i13312!8i6656?hl=gl						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente o en mal estado de funcionamento	Inexistencia de ascensor que permita una comunicación vertical accesible para una persoa con mobilidade reducida en edificio público	Non acceso a planta de arriba	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de concellos	San Xián de Sales		San Xián de Sales / Vedra	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en viario público	Accesibilidade insuficiente en itinerarios da vía público	Non todas as zonas do centro de Santiago, están accesibles a cadeiras de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación d soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deseño inadecuado de ramplas de acceso	Rompas de acceso que teñen unha pendente excesiva	As ramplas de acceso para as persoas con mobilidade reducida teñen unha pendente moi pronunciada que fai que o seu uso sexa imposible	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros		Rúa Manuel María	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
O usuario comenta que se trata dunha urbanización de chalets, casas unifamiliares, casas adosadas, casas adosadas e similares						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Estado do pavimento da vía pública	Pavimento deteriorado ou en mal estado	A rúa ten demasiadas fochancas, polo que é case imposible conducir con seguridade a través dela	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Rúa das Rodas	Rúa das Rodas	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Estado do pavimento da vía pública	Pavimento deteriorado ou en mal estado	As fochancas existentes nesta rúa fan dificultosa e insegura a condución	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Outros	Rúa Xoán XXIII	Rúa Xoán XXIII	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en viario público	Itinerario con pendente inadecuada Pavimento en mal estado Mobiliario urbano mal deseñado Ramplas con pendente excesiva pasos de peóns sen rebaixes Etc.	Existen zonas de pendente inadecuada, obstáculos no itinerario peonil (por exemplo: árbores, postes, fochancas, pavimento roto e con buracos (que cando chove poden estar cheos de auga e non ven), ramplas con excesiva pendente, coches aparcados encima das beirarrúas, terreo irregular e con alombamentos debido ás raíces das árbores ou pola terra encharcada, maleza que invade as beirarrúas..., pasos de peóns sen rebaixes (motivo polo cal, se unha persoa desprázase en cadeira de rodas, tería que dar a volta e ir por outro lugar, se é que houbese alternativa..., se non a hai, simplemente non podería ir onde pretende ou tería que pedir axuda); beirarrúas sen rebaixes, que terminan en pasos e/ou en estreitamentos imposibles, terreos con superficies esvaradías, zonas de pavimento empedrado (moi incómodo e mesmo perigoso para persoas usuarias de cadeira de rodas, ou que camiñan con dificultade, ou que o fan con axuda de bastóns); beirarrúas moi estreitas; beirarrúas que terminan e continúan en superficie con area ou grava, superficies das beirarrúas cubertas de terra ou barro; entre outras circunstancias que se poderían analizar con máis detalle	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida / Deficiencias en vía pública / Deseño inadecuado de mobiliario	Presenza de chanzos na entrada nun 80% ou máis dos restaurantes e bares existentes Mostradores moi altos para persoas usuarias de cadeira de rodas Baños inaccesibles Deseño de mobiliario inadecuado (mesas nas que non podes acomodarche por ser moi baixas, moi altas ou moi estreitas, espazos moi estreitos entre as mesas (algunhas veces non se pode deambular polo local, e teñen que situarche nunha esquina ou facer levantar á xente para que poidas pasar	Presenza de chanzos na entrada nun 80% ou máis dos restaurantes e bares existentes, mostradores moi altos para persoas usuarias de cadeira de rodas, chanzos ou desniveis no interior dos locais, baños inaccesibles ou accesibles en teoría (pero unha vez que entras comprobas que non están adaptados ou que a adaptación é deficiente), mesas nas que non podes acomodarche por ser moi baixas, moi altas ou moi estreitas, espazos moi estreitos entre as mesas (algunhas veces non se pode deambular polo local, e teñen que situarche nunha esquina ou facer levantar á xente para que poidas pasar), cadeiras ou banquetas altas moi difíciles de utilizar para unha persoa con dificultades para camiñar ou con baixa estatura, terrazas dispostas en lugares inaccesibles (por exemplo: algunhas están en patios interiores onde hai chanzos ou desniveis, outras en zonas acristaladas con portas estreitas, tamén algunhas están situadas na parte dianteira do restaurante ou do bar e dificultan o tránsito pola beirarrúa das persoas usuarias de cadeira de rodas, ou, se é o cliente o usuario da cadeira de rodas, impide o paso doutras persoas por ocupar o espazo dispoñible), etc.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Restaurante	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localizació
COGAMI			Deficiencias en viario público	Itinerario con pendente inadecuada Pavimento en mal estado Mobiliario urbano mal deseñado Ramplas con pendente excesiva pasos de peóns sen rebaixes Etc.	Na rúa Dublín, a altura do Núm. 3 hai un paso de peóns cun chanzo na beirarrúa, polo tanto non se pode acceder en cadeira de rodas. A carón, practicamente, hai 3 prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida. Para subir á beirarrúa cando se aparca, os usuarios de cadeira de rodas deben ir pola rúa ata a entrada dos garaxes bastantes metros máis abaixo. Podemos engadir, que hai un veciño desa zona, especificamente do edificio Núm 3 que aparca nesas prazas moi a miúdo cunha tarxeta azul que non é súa.	Núcleo urban principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Rúa Fontiñas Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en viario público	- Problemas xerais de accesibilidade en rúa peonil (C/ Oviedo): - acceso a través de escaleiras - deseño de ramplas inadecuado	Na miña área residencial, a accesibilidade é nula. Esta é unha rúa peonil onde só se pode acceder a través de dúas seccións de escaleiras. Hai un itinerario onde hai ramplas pero que significa dar a volta ao bloque de edificios e entrar na rúa Coimbra. Ademais de que estas ramplas non cumpren cos regulamentos e é imposible para unha persoa nunha cadeira de rodas poder subir ou baixar só	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Zona residencial próxima á Calle Oviedo		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida / Inexistencia de aseo adaptado para persoas con discapacidade.	Só se pode acceder ao recurso mediante escaleiras O recurso (discoteca) non conta cun aseo adaptado para persoas con discapacidade	Discoteca na que non hai acceso para persoas con mobilidade reducida (hai escaleiras) e non hai cuarto de baño para persoas con mobilidade reducida	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Centro de ocio xuvenil		Rúa Curros Enriquez	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de vaos peonís en paso de peonís	Inexistencia de vaos peonís en paso de peonís	Nesta avenida hai un semáforo e a beirarrúa tanto nun lado como no outro non está rebaixada polo que supón un grave obstáculo para as persoas con mobilidade reducida principalmente, pero para todas as persoas en xeral. É o semáforo que está despois da rotonda.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Vao y paso peonil	Avenida Camiño Francés	Avenida Camiño Francés	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/@42.8876898,-8.5245628,3a,75y,263.38h,81.33t/data=!3m6!1e1!3m4!1sxXLFxfD6hK45k4wWB7IT1A!2e0!7i13312!8i6656						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Problemas de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzo en el acceso principal	A entrada ao edificio da Concellería de Servizos Sociais do Concello de Santiago que se sitúa na rúa Galeras, ten unha entrada que utilizástros, e é un obstáculo para as persoas que presentan mobilidade reducida. Non é un acceso accesible realmente.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención al ciudadano	Concellería de Servizos Sociais do Concello de Santiago	Rúa Galeras	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/@42.8840324,-8.5482098,3a,75y,73.62h,71.07t/data=!3m6!1e1!3m4!1sqDkZ8ObTaen_S9JKvwGLpA!2e0!7i13312!8i6656						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el viario público Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Inexistencia de vaos en pas o peonil Prazas de aparcamento reservado que no cumplen con las medidas mínimas que dita a normativa de obrigado cumprimento	A beirarrúa e paso peóns non cumpre nalgunhas zonas o rebaixe necesario para que as persoas en cadeira de rodas, poidan baixar á rúa. Preto hai 3 prazas reservadas que malia a ser amplas, non cumpren as dimensións e requirimentos previstos na norma.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Rúa Dublín	Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/@42.8803855,-8.5306528,3a,75y,31.54h,95.34t/data=!3m6!1e1!3m4!1sJT8q5PfvLwwBhKBVmbnxkQ!2e0!7i13312!8i6656						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Problemas de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Ramplas con pendente lonxitudinal inadecuada	Algunha das entradas que ten o centro comercial non son moi accesibles, xa que conta con unha rampla moi empinada	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Centro comercial	Área central		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento	Suxestión de instalación dun ascensor que permita unha comunicación vertical accesible para unha persoa con mobilidade reducida na estación de tren	Onde está a escalinata da estación sería aconsellable habilitar un ascensor ou outro tipo de sistema elevador que permita evitar ter que facer un traxecto enorme se queres entrar camiñando ou rodando, especialmente pensada para persoas con mobilidade reducida.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Estación de Tren RENFE		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na vía pública	As raíces das árbores levantan o pavimento das beirarrúas	En varias rúas do Campus están as árbores enriba das beirarrúas e as raíces están levantadas o que impide deambulación por elas, por tanto as persoas en cadeira de rodas só poden ir pola rúa	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Campus Universitario de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no viario público	Inexistencia de vao peonil en paso de peóns próximo a parada de autobús	Nesta rúa, a media altura hai un semáforo e unha parada de autobús. Pois o paso de peóns que hai non está rebaixado . Isto dificulta moito os desprazamentos no caso de persoas con mobilidade reducida.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Rúa San Caetano	Rúa San Caetano	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/@42.8899344,-8.5351485,3a,75y,349.97h,90t/data=!3m7!1e1!3m5!1sXxyske_HzWNatkfDjtfmvg!2e0!6s%2F%2Fgeo2.ggpht.com%2Fcbk%3Fpanoid%3DXxyske_HzWNatkfDjtfmvg%26output%3Dthumbnail%26cb_client%3Dmaps_sv.tactile.gps%26thumb%3D2%26w%3D203%26h%3D100%26yaw%3D352.61282%26pitch%3D0%26thumbfov%3D100!7i13312!8i6656						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Deficiencias en Prazas de aparcamento reservadas para PMR: - dimensións - sinalización - inexistencia de itinerario peonil desde a praza	A maior parte das prazas reservadas pintadas en Santiago, non están cumprindo as dimensións, sinalización e itinerarios peonís esixidos pola norma. Incluso e pese a estar prohibido, soen poñelas xunto as saídas de coches e garaxes. Non están ben pintadas e as veces teñen unha situación moi dubidosa sobre a comodidade de uso.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas			Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Eliminación de prazas reservadas para persoas con discapacidade debido á peonilización dunha rúa	As persoas con discapacidade xa non poden acceder meditante transporte privado a esta zona, debido á peonilización dunha rúa céntrica	Dende que o Concello de Santiago estableceu a peonilización da rúa de San Pedro agás as persoas residentes, as persoas con mobilidade reducida teñen limitadas as posibilidades de acceso en vehículo. E inclusive as prazas reservadas para estacionamentode vehículos reservados, pois tamén se inhabilitaron. Creo que as actuacións para fomentar a mobilidade peonil urbana son boas, pero deberán de garantir que non limita e dificulta o desprazamento incluso en vehículos das persoas con mobilidade reducida, pois tamén se dificulta que poidan desfrutar das zonas de ocio, sobre todo se non contan con sitios para estacionar o seu vehículo.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Rúa de San Pedro	Rúa de San Pedro	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de Prazas de aparcamento adaptadas para persoas con discapacidade	Non existen Prazas de aparcamento reservadas para PMR suficientes na zona descrita polo usuario (casco antigo da cidade)	Dita instalación non conta con prazas de estacionamento reservado para persoas con mobilidade reducida, limitando o uso e acceso a este edificio. Se atendemos a que se sitúa en zona vella da cidade, os lugares de estacionar están moi limitados ea propia xeografía do terreo tamén dificulta que se poida aparcar e cerca e por tanto, fai que se use menos este inmoble por parte das persoas con mobilidade reducida. O mesmo pasa co resto de museos da zona.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rúa Valle Inclán, 2	Rúa Valle Inclán	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Problemas de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida en edificio público	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de escaleiras no acceso principal	Acceso ao edificio non accesible e con escaleiras. Primase o patrimonio histórico en vez do uso e mobilidade das persoas.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo /Oficial	Dependencias administrativas de concello	Pazo de Raxoi, Praza do Obradoiro, s/n	Pazo de Raxoi, Praza do Obradoiro, s/n	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no uso dos aseos adaptados para persoas con discapacidade	Aseo adaptado ten función de almacén	Usar os baños de discapacitados como almacén de material de limpeza	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Educación	Universidade			Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en vía pública	Deficiencias xerais de accesibilidade en vía pública	Vivo nunha rúa en pleno casco urbano en Santiago de Compostela, é unha rúa peonil e os coches non chegan á porta, nin sequera unha ambulancia ou coche de bombeiros. Trátase dunha zona na que vive bastante xente maior e os accesos son mediante escaleiras. Entrando pola calle Coimbra, para chegar ata a calle Oviedo os peóns contan con ramplas pero non ten a inclinación regulamentaria polo que unha persoa en cadeira de rodas non podería ir soa. Algúns edificios non teñen aparcamentos e o simple feito de subir a compra convértese nunha odisea xa que hai que arriscarse a que che leve o coche a grúa ou ir aparcar a zona da rúa Modesto Brocos e facer varios viaxes pola compra. Fai un tempo a Calle Salamanca é zona verde pero hai xente que ven de fin de semana, familiares da xente que reside alí ou simplemente estudantes que non están empadroados en Santiago, que non poden aparcar alí, e agora, desde que é zona verde, quedan sitios baleiros. Co contrato de aluguer ou documento de propiedade do inmoble deberían dar igualmente a tarxeta de residente. Os problemas de aparcamento e accesibilidade nesta zona son bastante serios porque ademais están as facultades moi preto.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Rúa Oviedo	Rúa Oviedo	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia no acceso a marquesiña de autobús	Acceso non accesible debido á existencia de chanzos, non hai rampla que permita alternativa accesible	Os chanzos que hai para acedar a parada o autobús, debería ser unha rampla.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Marquesiña e parada de transporte público	Marquesiñas e paradas de transporte público	Rúa Madrid	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en transporte público en autobús	Autobuses que non dispoñían de rampla escamoteable	Hai autobuses urbanos en Santiago de Compostela, que ata hai un par de años, non dispoñían de rampla para a cadeira de rodas. por esta razón, as persoas que tiña esta dificultade non podían usar este medio de transporte público	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)			Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xenerais na accesibilidade dun edificio público	Acceso ao edificio mediante rampla móbil, de pendente moi pronunciada. Mostradores a unha altura inadecuada.	En Santiago o propio edificio do Concello é inaccesible, alí dispoñen dunha rampla de quita en pon por si fai falta, pero hai que avisar para que a poñan e é bastante empinada, non se pode subir cunha cadeira manual xa que ten unha pendente moi pronunciada. Unha vez que acudín para ir buscar un certificado de empadroamento resulta que hai chanzos e non se pode acceder, de maneira que si non vas acompañado por alguén que poida camiñar é totalmente inaccesible. Os mostradores das dependencias administrativas acostuman ter unhas portas moi pesadas ou difíciles de abrir si vas en cadeira de rodas ou con muletas por exemplo, tamén soen ter uns mostradores moi altos, como por exemplo nos rexistros xerais ou edificios dese tipo.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de concellos	Concello	Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade en locais públicos	Accesibilidade insuficiente no acceso e uso de cines da localidade	En Santiago hai cines como o máis moderno de todos, no Centro Comercial As Cancelas, onde os lugares habilitados para as persoas con discapacidade están na primeira fila alí onde practicamente hai que mirar para arriba e virar a cabeza para un lado e para o outro para así poder ver a pantalla. O sitio é realmente incómodo. Noutros cines do centro só hai algunha pequena sala onde se pode entrar con cadeira de rodas e normalmente só se pode quedar no corredor que hai entre as butacas, co cal case sempre toca ver a pantalla dende un lado. Outras salas están situadas na planta baixa e non hai ascensor, de a maneira que é totalmente imposible acceder. Ás veces tamén teñen chanzos na entrada ou escaleiras para entrar. Si son cines pequenos non hai baños adaptados ou si os hai pero a adaptación non cumpre coa normativa e son moi difíciles de utilizar.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Cine		Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade en locais públicos	Accesibilidade insuficiente en calzadas	A calzadas. Os pasos de peóns onde aparcar	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de concellos			Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
Subo por unha costa, non podo ir a visitar a unha irmá porque non hai autobús						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia no acceso principal ao recurso	O acceso principal non é accesible debido a un chanzo na entrada. Mostrador de atención a altura inadecuada.	Neste caso podo falar da sucursal de Abanca que está situada aquí en Fontiñas na Área Comercial de Área Central, cuxa porta de entrada non é accesible, case sempre hai que esperar que alguén che abra si vas con cadeira de rodas ou tés mobilidade reducida. Logo o mostrador para atención ao público é moi alto. Aparte, falando xa en xeral, sen ter en conta que sexa so nesta zona, é dicir, si temos en conta o resto de sucursais de Santiago, xa sexa de Abanca ou de outras entidades bancarias, é máis do mesmo, hai moi poucas que sexan accesibles: por exemplo, a sucursal de Abanca en rúa Montero Ríos ten un pequeno chanzo na entrada e despois unha rampla moi empinada que non se pode subir cunha cadeira de rodas manual sen axuda dunha terceira persoa, tamén unha vez dentro das oficinas hai chanzos para acceder ao persoal que te ten que atender.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	ABANCA	Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia da accesibilidade en sendeiros naturais	Deficiencia da accesibilidade en sendeiros naturais	En Santiago hai pouco tempo abriron uns sendeiros que van ao carón do río dende a zona de Sar ata Pontepedriña e polo parque do Restollal: para poñer un exemplo, podo dicir que á altura da rúa da Ponte de Sar, onde remata o sendeiro que vai dende a zona de Sar, o sendeiro termina nunha pasarela de madeira que ten un chanzo, despois do cal hai que cruzar a rúa e as beirarrúas non teñen rebaixes nin hai paso de peóns; logo o sendeiro continúa e no primeiro tramo ten unhas lousas de pedra con separacións entra as mesmas onde medra maleza ou presentan afundimentos da terra de maneira que é incomodísimo e perigoso para unha cadeira de rodas ou con mobilidade reducida pero incluso tamén para carriños de bebé ou mesmo persoas maiores ou mulleres con tacóns. Despois de ese tramo hai terra pisada e vaise bastante ben pero logo xa mais adiante, na zona de parque do Restollal pasando a carballeira o sendeiro continúa e ten unhas pequenas pontes de madeira cunhas ramplas tamén dunha pendente excesiva, co cal ou chegas alí e das volta para atrás si vas en cadeira de rodas ou che teñen que botar unha man ou arriscarte a caer para atrás si vas sen acompañante.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Outros		Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en cumprimento de normativa sobre prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Deficiencia en cumprimento de normativa sobre prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	(2)	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas		Rúa Dublín	Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						
(3)						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida. Dispositivos de comunicación vertical inexistente o en mal estado de funcionamento	Ramplas de acceso que teñen unha pendente excesiva. No existe ascensor ou elevador para facilitar o acceso e comunicación vertical polo edificio das persoas usuarias de cadeira de rodas	Edificio practicamente inaccesible a persoas con mobilidade reducida, ten unha rampla de acceso moi perigosa e o primeiro piso do edificio onde se sitúan dúas consultas médicas non ten nin ascensor nin elevador de ningún tipo para persoas usuarias de cadeiras de rodas	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Saúde		Escairón / O Saviñao	Lugo	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida. Dispositivos de comunicación vertical inexistente.	Porta de acceso de dimensións reducidas. Inexistencia de ascensor que permite comunicar con los distintos niveles del recurso (Biblioteca de Escairón)	O edificio da Biblioteca é unha antiga casa restaurada, pero a porta de acceso é moi estreita para que poda acceder unha cadeira de rodas, a biblioteca en si mesma está situada na primeira planta e carece de ascensor ou elevador para que podan acudir persoas con mobilidade reducida e/ou en cadeira de rodas	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Biblioteca	Biblioteca Pública de Escairón		Escairón / O Saviñao	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deseño inadecuado dos mostradores de atención ao público	Os mostradores de atención ao público teñen unha altura inadecuada	Os mostradores non son accesibles para as persoas con mobilidade reducida, debido a que son moi altos	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria		Avda. da Coruña	Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deseño inadecuado dos caixeiros automáticos	Os caixeiros automáticos non son accesibles	Os caixeiros automáticos da maioría das sucursais bancarias, tanto no interior das sucursais bancarias como os que están situados na rúa, non son accesibles para persoas con mobilidade reducida	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria		Avda. da Coruña	Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na xestión de viaxeiros con discapacidade que usan o transporte ferroviario	Inexistencia de servicio ATENDO que cubra a rexión sinalada polo usuario	Sendo unha liña de tren de proximidade que comunica Ourense-Santiago e non ten o Servizo de ATENDO en toda a nosa comarca que recollería catro concellos como son o de Maside, Boborás, O Irixo e O Carballiño. Este último con unha poboación bastante alta.	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Avda. 25 de Xulio	Avda. 25 de Xulio	O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Esperemos que non nos deixen tan illados, xa que é normal que despois o rural tenda a desaparecer. Un saúdo e Gracias.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en itinerarios interiores de estación de autobús	Falta de acceso accesible a dársenas	Falta de acceso a dársenas	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Estación de autobuses do Carballiño	Avda. do Balneario	O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Os autobuses non están adaptados						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública	Anchura de beirarrúas inadecuada. Mobiliario urbano mal situado	Toda a Avda e estreita o que non deixa acceso a cadeira de rodas dende o principio da rúa ata o final que empata co polígono industrial quedando o Colexio Calvo Sotelo, Ed. Uceira sen forma de poder chegar a el sen ir polo medio da calzada. Sabendo que se corre un longo perigo por ese tipo de beiravía por que hai moito tránsito rodado tanto de turismo como de Camión. Topamos postes da luz e casas que entorpecen para ir pola beirarrúa.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros		Avda. Compostela	O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Esperemos que se arranxe pronto, posto que para algúns pais/nais de nenos con mobilidade reducida ou carriños de bebé, cóstalles ir ata o colexio dos seus fillos se non é pagando un taxi adaptado cando temos un só en toda a comarca						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de transporte urbano adaptado (autobús)	No existe autobús adaptado que dá cobertura de servicio a algunhas poboacións próximas	Falta de servizo de bus ou outra forma de desprazamento para baixar ata a vila, Non hai maneira de transporte posible para ningún lugar, Hai que facer uso de taxi adaptado e sempre está ocupado por ser único na comarca do Carballiño.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material móbil	A Granxa, Seoane		O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Estando a cinco minutos do Polígono Industrial do Carballiño e non temos accesibilidade a el.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en vía pública	Mobiliario urbano mal situado, que provocan dificultades para deambulación das persoas usuarias de cadeira de rodas	Rúa Con Vallellano e rúa Ourense. Postes de luz no medio da beirarrúa	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa			O Carballiño	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Deficiencias en vía pública próxima ao Cuartel da Garda Civil. Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e non habendo unha entrada alternativa con rampla ou outro medio.	O acceso o Cuartel da Garda Civil está pouco arranxado, solo con asfalto polas beirarrúas. O paso peonil está xusto ao saír dunha curva polo que hai moi pouca visibilidade. Para entrar no cuartel topamos obstáculos como poden ser escaleiras e sen ningún tipo de rampla.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Policía	Cuartel Garda Civil	Ctra. do Irixo	O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Mirar máis os accesos a edificios de servizos públicos						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Deficiencias en Prazas de aparcamento reservadas para PMR: - dimensións - sinalización - inexistencia de itinerario peonil desde a praza	No Carballiño, as prazas que temos de aparcadoiro para discapacidade están mal postas no aspecto que quedan sempre para que o condutor baixe cara a calzada, supoñendo para eles un gran perigo porque pode ser arrollado por outro vehículo mentres se incorpora para baixar. De outra , que as prazas son estreitas polo que non dan baixado a cadeira de rodas e onde realmente hai unha que está moi ben aproveitada está trabada con un pivote	Rural
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	O Carballiño		O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Mais control policial sobre eles xa que, as veces están ocupados por persoas que non o precisan.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Acceso principal non accesible debido á presencia de escaleiras e non habendo unha entrada alternativa con rampla ou outro medio.	As dúas clínicas privadas, a Principal e a Alameda non teñen accesibilidade ningunha. Escaleiras de mais de cinco chanzos para o seu acceso. Nestas clínicas fanse os Psicotécnicos para o permiso de condución de vehículos e como centro de especialidades nalgunhas ramas. Así como fisioterapia.	Rural
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Outros	Clínicas privadas en Rúa Rosalía de Castro	Rúa Rosalía de Castro	O Carballiño	Ourense	

Comentarios
As persoas con mobilidade reducida que teñen os seguros cubertos por medio destas clínicas teñen que buscar outros centros e cotizalos por eles mesmos.

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en hotel (presuntamente accesible)	Habitacións accesibles con bañeira que non dispón nin tan sequera de asas. Algunhas habitacións teñen no seu acceso chanzos	É un hotel con moi boas características escollido para os usuarios dos distintos balnearios desta zona. Está posto como hotel adaptado para persoas con mobilidade reducida cando para bañarse teñen unha bañeira sen agarradoiras e os baños son antigos. Non sei para o acceso das alcobas se teñen algúns chanzos para subir.	Rural
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Hotel	Hotel sito en Avda. Julio Rodríguez Soto, 44	Avda. Julio Rodríguez Soto, 44	O Carballiño	Ourense	
Comentarios						
Polo resto de servizos non teño queixa e ata o aconsello						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	No existe alternativa accesible para entrar na Oficina de Turismo da cidade	A Oficina de Turismo de Ourense, situada na rúa Cruz Vermella, no ten unha entrada accesible, dando a opción de acceder pola entrada traseira, tipo almacén, e con axuda	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo /Oficial	Oficina de Turismo	Oficina de Turismo	Calle Manuel Murguia	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente o en mal estado de funcionamento	Plataforma salvaescaleiras que no funciona adecuadamente	Edificio Administrativo da Xunta_ Casa do Chocolate de Ourense, con salvaescaleiras na entrada que falla continuamente (que eu saiba, 3 compañeiros meus quedaron atrapados nel)	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo /Oficial	Oficina de información/ atención ao cidadán	Edificio Administrativo da Xunta_ Casa do Chocolate de Ourense	Rúa Manuel Murguia	Ourense	Ourense	
Comentarios						
O usuario comenta que a EGAP realizou neste lugar unha xornada sobre a Lei de Accesibilidade, nunha aula que ten 3 chanzos nunha das entradas, cunha rampla soamente apta para o camión das cervexas, unha vergoña! Pedín explicacións desde hai tempo por este tipo de cousas e ninguén revisa isto, a xefa territorial descúlpase continuamente.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzo no acceso principal, e tamén, de chanzos no itinerario ata o ascensor (sen pasamáns)	Acceso ao portal con chanzo pronunciado e, a continuación, 6 chanzos ata o ascensor, sen pasamáns	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo /Oficial	Servizos ao cidadán	Consellería de Medio Ambiente	R/ Paseo, 18, 4ª planta, Ourense	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzo no acceso principal	Chanzo de altura considerable que impide o acceso de cadeiras de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo /Oficial	Dependencias administrativas de concellos		Rúa Primavera, 1	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Paso de peóns mal executado	O paso de peóns non conta con vao rebaixado	Paso de peóns sen rebaixe para cadeiras de rodas	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Paso peonil na rúa referenciada	Rúa Ponte SeVila, 2, (cruce dende o IES Ferro Couselo e o supermercado Día)	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Rampla de acceso a recurso con pendente inadecuada	A rampla que permite o acceso ao recurso ten unha pendente excesiva	Rampla de acceso cunha inclinación demasiado pronunciada	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Delegación AEAT Ourense	Rúa Sto. Domingo, 48	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	No existe alternativa accesible para entrar en el recurso debido á existencia de chanzo en el acceso principal	Chanzo no acceso principal ao edificio	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Policía	Edificio da Policía Local	Rúa Xesús Pousa Rguez	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no itinerario desde as Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade ata a beirarrúa próxima	Pavimento en mal estado (fochancas) que dificultan/impiden que unha persoa usuaria de cadeira de rodas poida deambular con normalidade	Dende o aparcamento do Centro de Saúde hai unha fochanca sen arranxar que impide o paso coas cadeiras de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Centro de Saúde A Ponte	Rúa Eulogio Gómez Franqueira	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deseño de dispositivos inadecuado (máquinas de pago de tícket parking)	A altura do dispositivo é excesiva, impedindo que unha persoa usuaria de cadeira de rodas poida utilizala con normalidade	As máquinas de pago de estacionamento están a unha altura imposible para unha persoa en cadeira de rodas	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital de Ourense (aparcamento)		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento / Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	No existe alternativa accesible para entrar en el recurso No existe ascensor que permita comunicar entre los distintos niveles del recurso	A praza non dispón de ascensor para a mobilidade entre plantas nin dunha entrada accesible	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Grandes superficies comerciais	Praza de Abastos de Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Só se pode acceder ao recurso mediante escaleiras	Accédese a el unicamente por escaleiras.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Saúde Nóvoa Santos	Rúa Xoán XXIII	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Servicio de transporte urbano en autobús adaptado insuficiente	Non existen suficientes autobuses adaptados en todas as liñas que dan servizo ao municipio. Ademais, moitos deses autobuses dan problemas co uso da rampla escamoteable	O transporte público urbano de Ourense tiña que ter saído xa a concurso fai polo menos un ano, convocado polo Concello. E mentres tanto a empresa mantén o servizo, pero non inviste en accesibilidade, polo que non todas as liñas contan con autobuses adaptados. E os autobuses que si están adaptados case sempre dan fallos: sae a rampla pero non volve a entrar, o seu funcionamento deixa sen subministro eléctrico ao bus ou, sinxelamente, buses que teñen avariada a rampla e xa non ven posta no vehículo. Persoalmente levo anos queixándome, entrevisteime con dous concelleiros (un de cada goberno municipal), pero a situación segue igual.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material móbil	Servicio de transporte en autobús da cidade de Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Servicio de transporte urbano en autobús adaptado inadecuado	Autobuses que dan problemas co uso da rampla escamoteable. Normativa insuficiente	Autobús Urbano falta de accesibilidade, mal funcionamento e falta de normativa de uso.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material móvil	Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias de accesibilidade en acceso a vivendas desde a vía pública	Existen escaleiras nos accesos a vivendas	Nesta rúa o problema é que o acceso ás vivendas que xa levan tempo construídas está a distinto nivel da rúa polo que para acceder a elas unicamente se pode facer mediante escaleiras, actualmente os veciños teñen unha idade avanzada e lles resulta moi complexo poder acceder ás vivendas	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Rúa Santa Bárbara	Rúa Santa Bárbara	Ourense	Ourense	
Comentarios						
Considero que a mellor opción sería eliminar as barreiras arquitectónicas cunha rampla no mellor dos casos, xa que o concello tras varios anos de solicitudes dos veciños se limitou a colocar unha varanda sen solucionar nada.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en acceso principal a edificio público	No existe alternativa de acceso á sucursal, hai unha rampla pero ten unha pendente lonxitudinal excesiva	Rampla non accesible(case que son dous conceptos que non poderían ir xuntos, pero neste caso si!!) A rampla de acceso na entrada é para o repartidor de cervexa, ou de outro tipo de produtos, non pode subir nin unha cadeira Manual nin eléctrica	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	ABANCA	Rúa Progreso, 35	Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade da vía pública	Pasos peonís mal sinalizados. Beirarrúas que non teñen vaos adecuados	No polígono de San Cibrao non hai rebaixe nas beirarrúas, os pasos de peóns están mal Sinalizados	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao y paso peonil	Polígono Industrial de San Cibrao das Viñas		San Cibrao das Viñas	Ourense	
Comentarios						
Xa se ten transmitido esta situación ao concello, pero como din que é zona industrial seria a asociación de empresarios/as que debería intervir						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el acceso á sucursal bancaria	No existe acceso accesible ao local	Abanca non é accesible, son sabedores da necesidade pois hai varias persoas no concello con mobilidade reducida, pero ata o de agora non teñen feito nada	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	ABANCA		Vilar de Barrio	Ourense	
Comentarios						
Xa se presentaron queixas verbais e un escrito dirixido ao responsable de zona						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade para o uso de piscina municipal	Inexistencia de itinerario de acceso ata a zona de baño. Aseos non adaptados	Piscina municipal, ten unha grúa, mais a dificultade é que non podemos acceder á zona de auga, pois nin están os aseos adaptados nin a zona que precede á sala de baño Propiamente dita	Vila

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Instalacións deportivas	Piscina Municipal		Xinzo de Limia	Ourense	
Comentarios						
XA SE LE PLANTEXOU AO CONCELLO O ACONDICIONAMENTO, PERO PUXERON UNHA GRUA, PERO PARA CHEGAR Á GRUA TEÑEN QUE LEVARME "ÁS CABALIÑAS"						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en el acceso principal al recurso	No existe dispositivo de comunicación vertical que permita acceder á primera planta, lugar donde se ofrece el servicio	SERVIZOS SOCIAIS DO CONCELLO DE XINZO DE LIMIA, QUE AGORA ESTA ENRRIBA DO QUE É A ESTACION DE BUSES, ESTÁ NUNHA PRIMEIRA PLANTA NON SENDO ACCESIBLE	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de concellos	Servizos Sociais do concello		Xinzo de Limia	Ourense	
Comentarios						
Xa se ten falado co concello						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Solicitude e xestión de viaxes (transporte por estada) para persoas con discapacidade	Complexidade e prazos de confirmación na solicitude e xestión de viaxes por estrada	Se unha persoa usuaria de cadeira de rodas quere viaxar en autobús desde Pontevedra a Marín, ou viceversa, debe mandar un correo con 2 días de antelación, coa información, datos e horas da viaxe a Enderéitoa info@monbus.es, e este mail será contestado pola compañía informando de se é posible ou non realizar a viaxe.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material móbil	Empresa Monbús	Praza de Galicia	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que esta é a información facilitada pola empresa Monbus cando preguntóuselle pola accesibilidade dos autobuses que cubrían esa ruta						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistentes	Non é posible o acceso aos aseos adaptados por atoparse noutra planta, e non existir ascensor ou outra alternativa accesible para chegas ata eles	Numerosas cafeterías non están adaptadas, o aceso os baños públicos están en planta alta, baixa ou superación de barreiras non accesibles	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Restaurante			Baiona	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade da vía pública	Beirarrúas sen vaos accesibles	Ao longo do paseo marítimo de Cambados que une o centro da cidade a zona de Santo Tomé, ten as beirarrúas con rebaixes inaccesibles e algún deles sen rebaixes. Esta circunstancia danse noutras zonas da cidade que non contan con rebaixes accesibles nin adaptados.	Vila

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Paseo marítimo	Paseo marítimo	Cambados	Pontevedra	
Comentarios						
A revisión de todas as zonas peonís seria recomendable no concello. E habilitar tamén a revisión de desperfectos de firme.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso á oficina de turismo	Acceso non accesible a debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo. Tamén se detecta unha columna situada xusto na entrada e que dificulta o paso	Oficina de Turismo con acceso non adaptado, e cunha columna sita no medio da entrada.	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de Turismo		Avda. de Montero Rios	Cangas	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en accesibilidade en vía pública	Deficiencia en deseño de vaos peonís na vía pública	A gran maioría de beirarrúas novas quedan unha baixada que non permite o aceso a persoas con mobilidade reducida ex. Rua Noria.	Vila

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao epaso peonil			Cangas	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en accesibilidade en vía pública	Deficiencia en deseño de vaos peonís na vía pública de acceso aos Xulgados	Paso de peons para ir aos xulgados non hai rampa.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil		Avda. de Galicia	Cangas	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no edificio debido á existencia dun chanzo en el acceso principal	O acceso ás dependencias do concello para unha persoa con mobilidade reducida é impensable, debido á existencia dun chanzo na entrada e, ademais, a porta abre cara a fóra. Unha vez logras entrar ás instalacións do propio concello (evidentemente con axuda externa), resulta inviable que unha persoa chegue ás distintas oficinas do concello, por exemplo ao rexistro, xa qeu tería que subir aproximadamente 10 chanzos. Isto obriga ás persoas con mobilidade reducida a ter que evitar visitar o concello, e no caso de ter que facelo, necesitaría un acompañante para poder realizar as xestións oportunas	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de concellos	Concello de Catoira	Rúa do Concello	Catoira	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Aparcamentos reservados para persoas con discapacidade	Problemas coa sinalización das Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade: en mal estado e practicamente non visible. Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade insuficientes no municipio	O sinal nas rúas dos aparcadoiros para discapacitados, está en moi mal estado, e practicamente non visible na maioría dos puntos da localidade. Tamén son necesarios mas aparcadoiros.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Sinalización direccional de punto de interese	Prazas de aparcamento PMR		Chapela / Redondela	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en viario público	Pavimento en mal estado en vía pública (fochancas)	As rúas de subida e baixada na zona alta da localidade, están en moi mal estado, con moitas fochancas, polo que é un perigo tanto para os peóns como para os automóbiles.	Rural

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Rúas de subida e baixada da localidade		Chapela / Redondela	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que sería necesario volver a asfaltar estas vías						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dificultades de acceso a sucursal bancaria	Complexidade para acceder á única oficina bancaria por ser a única que permite facer xestións físicas e atoparse na parte baixa da localidade	Na parte de arriba de Chapela, pecharon a sucursal de A Banca, sendo esta a única que había e onde tanto as persoas con discapacidade como persoas maiores podían facer as xestións, obrigando as mesmas a ter que tomar o coche o un taxi e desprazarse a parte baixa da localidade por non poder ir a pe nin en cadeira de rodas pola distancia e estado das rúas.	Rural
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/ Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Oficina bancaria da localidade		Chapela / Redondela	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que deixaron só un caixeiro, pero que non permite facer xestións. Sería moi necesario que houbese outra oficina bancaria pero na parte alta da localidade						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el viario público	Inexistencia de beirarrúas en tramos da vía pública, o deseño non adecuado	En moitas das estradas faltan beirarrúas, as que están feitas son estreitas, faltan tramos, atópanse polo medio con farois, postes do tendido eléctrico e telefónico que quedaron no medio e ninguén os moveu. Na maioría dos sitios onde fixeron beirarrúas só se fixeron por unha banda da rúa e cando queres baixar para entrar na túa casa que queda no lado onde non hai beirarrúa, tes que ir ata a intersección mais próxima para baixar coa cadeira, cruzar e logo subir polo medio da rúa ata a túa casa.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúas	Via pública da localidade		Matama / Veades / Valladares/ Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Transporte público non accesible ou escaseza de unidades adaptadas que ofrezan una cobertura más ampla / Deficiencias en viario público	Transporte público non accesible ou escaseza de unidades adaptadas que ofrezan unha cobertura máis ampla. Deficiencias en viario público próximas ao recurso (Centro de Saúde de Mos)	Escaso transporte público. Non hai transporte público (se hai boa comunicación desde o punto de entrada). O transporte público non está adaptado, en calquera caso. As liñas de Vitrasa pasan polo camiño das praderías EP 2005, a sección da Avda do Rebullon que conecta con este camiño non está urbanizada desde o Centro de Saúde de Mos. A urbanización desde o centro de saúde a Puxeiros é pobre e pobremente deseñada e executada, limita con rúas estreitas con elementos verticais danos danados na beirarrúa, etc.	Vila

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo Transporte	Itinerario peonil/beirarrúa. Dotación.	Centro de Saúde de Mos / Avda. do Rebullón Puxeiros	Avda. do Rebullón Puxeiros	Mos	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente o u en mal estado de funcionamento	Non existe ascensor que permita comunicar entre os distintos niveis do recurso (biblioteca)	Biblioteca pública de Nigrán (en Ceán): ten dúas plantas e á de abaixo accédese por unha escaleira de caracol. A zona infantil da planta alta tamén ten un chanzo.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Biblioteca Pública de Nigrán		Nigrán	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de vao peonil en vía pública	Ausencia de vao en paso peonil	Atopamos beirarrúas onde nun punto do paso de cebra existe baixada para cadeira de rodas e no outro extremo do paso de cebra non o ten.	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Praza do Corgo	Praza do Corgo	O Grove	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade de hoteis	Incumprimento de normativa	A maioría dos establecementos comerciais e hostaleiros resultan inaccesibles para unha persoa con discapacidade ou incumpren a lexislación vixente na materia.	Rural

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Hotel	Hoteis	Centro urbano del municipio	O Grove	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia na accesibilidade nun centro de saúde	O ascensor non é accesible para unha persoa usuaria de cadeira de rodas	Centro de saúde dotado de dous andares no que o ascensor é inaccesible para unha persoa en cadeira de rodas	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde		Avda de Galicia	O Porriño	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Pasos peonís que non teñen vaos adecuados ou están mal executados	Existen varios pasos de peóns que non contan con ramplas e outros nas que están mal executadas, acabando con resaltes.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa			Paderne	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso a un local	Acceso no accesible a debido á presencia de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	Varios chanzos na entrada do local e sen acceso con rampla	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros			Pontearеas	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar nun comercio (tenda de xoguetes), debido á existencia dun chanzo na entrada	Hai un chanzo antes da porta que impide o acceso a persoas en cadeira de rodase e fai que sexa difícil para outras persoas con mobilidade reducida	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Tenda de xoguetes na Glorieta de Compostela	Glorieta de Compostela	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que se trata dunha tenda de xoguetes que tivo una gran reforma fai 3 o 4 años						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar nun comercio (tenda de roupa), debido á existencia de chanzos	Acceso no accesible a tenda para as persoas con mobilidade reducida, debido á existencia de chanzos	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Tenda Zara	Calle Benito Corbal	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que hai suficiente superficie física para poder facer unha rampla de acceso ben deseñada e accesible para todas as persoas						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	No existe alternativa accesible para entrar nun comercio (tenda de roupa), debido á existencia de chanzos	Acceso no accesible a tenda para as persoas con mobilidade reducida, debido á existencia de chanzos	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Tenda Sephora	Calle Benito Corbal	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que hai suficiente superficie física para poder facer unha rampla de acceso ben deseñada e accesible para todas as persoas						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar en varios comercios (tendas que ofrecen servicios diversos: roupa, telefonía, etc.), debido á existencia de chanzos	Varias tendas da rúa Michelena (Natura, Chiqui, Coqueta, Ondas, Movistar,...) non dispoñen de entrada accesible para persoas con mobilidade reducida, debido a que existe un chanzo noacceso	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Diferentes tendas situadas en esta calle	Calle de Michelena	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar nun restaurante debido á existencia de un chanzos	Na entrada existe un pequeno chanzo que dificulta a entrada a persoas con mobilidade reducida, pola contra, o interior do restaurante está adaptado.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Comercial/ Pública concorrencias	Restaurante	Restaurante Burguer King	Rúa Don Gonzalo	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
https://www.google.es/maps/place/Burger+King/@42.4320396,-8.644938,3a,75y,19.5h,61.09t/data=!3m7!1e1!3m5!1sd_O2si1AyhsJbQ6JKvqWEA!2e0!6s%2F%2Fgeo1.ggpht.com%2Fcbk%3Fpanoid%3Dd_O2si1AyhsJbQ6JKvqWEA%26output%3Dthumbnail%26cb_client%3Dmaps_sv.tactile.gps%26thumb%3D2%26w%3D203%26h%3D100%26yaw%3D292.51367%26pitch%3D0%26thumbfov%3D100!7i13312!8i6656!4m5!3m4!1s0xd2f71c5bf3543d3:0x3a73d01330781d84!8m2!3d42.4321108!4d-8.6449179?hl=gl						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no edificio debido á existencia dun chanzo no acceso principal	A Delegación de Correos sita na esquina entre a Rúa A Oliva e a Rúa García Camba, o acceso non é accesible (ten máis de 10 banzos). Para que unha persoa con mobilidade reducida poida acceder, existe un acceso lateral que non está sinalizado e, ademais, descoñezo as xestións que unha persoa con mobilidade reducida tería que facer para permitísenlle o acceso por esa entradáteral (xa que non hai unha forma cómoda de pedir o acceso)	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo /Oficial	Servizos ao cidadán	Oficina de Correos	Rúa A Oliva	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento	Non existe ascensor que permita comunicar entre los distintos niveles del recurso	Non dispón de ascensor; é vergoñoso a pesar de reclamarlles varias veces en distintos ámbitos. Resulta contraditorio que si teña no parking carros para cadeiras de rodas e non forma de poder subir ao centro co (unicamente ten ramplas eléctricas nas que non pode subir unha cadeira de rodas soa porque escorregan as rodas e ramplas laterais de gran pendente só aptas para usuarios cun tronco superior moi potente). É inadmisible que o Centro de Poio dispoña de 2 ascensores amplos sendo o máis pequeno e o seu buque insignia non teña nin un.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Grandes superficies comerciais	Carrefour Salcedo		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Ramplas con pendentes inadecuadas	A rampla que dá acceso ao parking ten una pendente excesiva para algúns usuarios en cadeira de rodas	Ou parking cuberto ten mal feita a rampla de acceso aos ascensores a pesar de reclamalo a Enderéitoa en distintas ocasións; aínda que está a cota 0, ten demasiada pendente e unicamente os usuari@ s máis hábiles ou con cadeiras motorizadas máis específicas poden subila e baixala sen axuda.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Grandes superficies comerciais	Carrefour Poio	Abarca	Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que teñen espazo de sobra para rebaixar o desnivel e non é unha obra cara (es vergoñento)						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Problemas de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzo no acceso principal. Deficiencia tamén en itinerario lateral de acceso, rampla inadecuada e pavimento non accesible	Unha das entradas principais por r/ Michelena ten chanzo e é obra nova todo reformado. Polo lateral de acceso a DNI ten tamén mal acceso con simulacro de rampla e todo empedrado ata chegar á porta interior.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Oficinas estatais inmigración e DNI		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que é paradoxal que a lexislación obrigue a entes públicos a ser accesibles e despois incumpran; máis aínda en dependencias tan grandes e importantes.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Aparcamentos reservados para persoas con discapacidade	Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade insuficientes no Hospital Montecelo	Non ten Prazas de aparcamento suficientes para persoas con mobilidade reducida. A zona de túnel que dá acceso á entrada principal e que é a única onde non chove para poder baixar se hai mal tempo ou queres evitarche ramplas moi difíciles pola rúa soamente conta cun par de prazas reservadas que están ocupadas a maioría das veces xa por persoal do centro.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital Montecelo		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que, en cambio, os directivos contan na mesma zona varias prazas libres para o seu libre uso e #gozar podéndose desprazar sen problemas. Nada de solidariedade; se vai unha persoa con discapacidade soa no seu coche élle case imposible acudir ao centro.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Problemas de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar no recurso debido á existencia de chanzo no acceso principal	É incomprensible que o decreto existente para suprimir barreiras arquitectónicas permita aínda deixar chanzos de acceso de ata 15 cm en calquera establecemento privado e que encima patrimonio poña pegas seguido para modificar calquera entrada e facela accesible; máis encima cando con determinados establecementos fai a vista gorda para que executen esas obras e encima queden mal feitas sen estar a cota cero.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúas	Centro histórico (zona vella)		Pontevedra	Pontevedra	

Comentarios
O usuario comenta que a uns sitios déixanlles facer entrada con ramplas perfectamente (ej: Liceo Casino, farmacias e algúns comercios en zona monumental, etc.); a Outros tamén e fanas mal sen que ninguén lles reclame unha modificación (ex. Nación Pizza) e a Outros que queren facelo patrimonio non lles deixa por cabezonería propia cando por exemplo non poñen ningunha pega en sacar lastras nas rúas e que o Concello peonilice e faga accesibles rúas históricas ou pontes romanas. Nin hai control, nin vontade de cambio e de non discriminar.

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deseño aseos adaptados inadecuados	Deficiencias de diferentes tipos atopadas nun bo número de aseos adaptados de uso público: mal deseño, espazo insuficiente, localización inadecuada e/ou inexistencia de barras de apoio, etc.	Os baños adaptados en xeral non adoptan un criterio común e incumpren cantidade de veces o mínimo que dita un decreto autonómico xa de seu obsoleto: barras de apoio mal postas; que teñan só unha e no lado contrario ao de acceso, demasiado afastadas ou mesmo algúns sitios nin as teñen ou son fixas cando a norma especifica claramente que han de ser sempre 2 barras e abatibles. Moitas veces tampouco contan nin co espazo de xiro mínimo que marca a lei.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Outros	Outros	Baños accesibles en xeral		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que hai que esixir que cumpran todos os establecementos e que tanto técnicos municipais como Concellos que outorguen licenzas esixan neste aspecto e non dean o visto e prace en calquera obra sen máis. Mesmo deberían suxerir colocar alzas de inodoro elevadas para poder transferirse desde unha cadeira de rodas con normalidade porque case nunca se pode usar o váter por estar demasiado baixo... de igual modo peches de porta de fácil manipulación e cando haxa luces automáticas que non se apaguen rápido soas porque é perigoso para caídas ou se unha persoa estase sondando.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en itinerarios de acceso a praias	Inexistencia de itinerarios alternativos accesibles para acceder e desfrutar das praias	É vergoñoso que praias con bandeira azul ou que teoricamente cataloguen de accesibles soamente teñan ramplas de acceso ao comezo do areal e despois non haxa posibilidade de acceso ao auga salvo que che leven polo aire. Debería esixirse sempre unificar criterios e pasarela de acceso á beira e a zona sombreada en area, baños adaptados, etc.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Praia	Non se especifica cal o cales		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						
O usuario comenta que podemos ir á praia pero non chegar á beira nin temos zonas adaptadas para tomar o sol (ou de sombra que eviten baixadas de tensión ou lipotimias en lesionados medulares). É discriminatorio total; máis aínda cando dan bandeiras azuis coma se fosen praias top adaptadas perfectamente sendo a realidade outra.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade dos peiraos onde atracan os barcos	Deficiencias na accesibilidade dos peiraos onde atracan os barcos	Os peiraos de acceso non están adaptados, ao ser fixos de pedra, cando se aproxima unha embarcación coa súa rampla esta móvese pero o peirao está fixo. Isto podería solucionarse coa instalación dun pequeno embarcadoiro flotante. Existen embarcacións para o acceso á illa que xa están adaptadas, pero non poden desembarcar persoas por este tema do peirao. A embarcación da que dispoñen actualmente na illa para o traslado do persoal, adaptárona perfectamente, pero non a utilizan polo mesmo tema, o que é un despropósito.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Parque temático / ocio	Illa de San Simón		Redondela	Pontevedra	
Comentarios						
Existen nas instalacións persoal laboral dende fai 16 anos con suficiente experiencia e que poden aportar as correctas solucións. Refírome ao barqueiro.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencia en accesibilidade en viario público	Anchura de beirarrúas insuficiente en algúns tramos del viario	Nesta avenida de Redondela existen beirarrúas desde 40 centímetros de ancho hasta 2.50 metros.	Rural
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Avenida de Vigo		Redondela	Pontevedra	
Comentarios						
Nesta rúa vivimos viven persoas discapacitadas e incluso existen prazas de aparcamento reservadas, pero o acceso ás vivendas é moi complicado.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en el acceso a sucursal bancaria	Acceso non accesible debido á presencia de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	O acceso a ditas sucursais non é accesible xa que está composto por varios chanzos e non hai ningún tipo de rampla adicional para que sexa mais accesible. Polo que dificulta a Entrada de persoas con mobilidade reducida	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Sucursal bancaria sita en Rúa Miño	Rúa Miño	Salvaterra de Miño	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Dimensións inadecuadas.	Prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida sen o ancho adecuado para poder saír cunha cadeira de rodas	Vila

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Rúa Galicia	Rúa Galicia	Salvaterra de Miño	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso a un local	Acceso no accesible a debido á presencia de escaleiras y ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	Varios chanzos na entrada do local sen rampa de accesibilidade	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Rúa Miño	Rúa Miño	Salvaterra de Miño	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade dun hotel	Incumprimento de normativa	Hotel que oferta instalacións e habitacións para persoas con discapacidade, pero que en realidade incumpre a lexislación vixente en materia de accesibilidade. Ademais ó devandito hotel lle foi concedida a Q de Calidade por parte da Xunta de Galicia no ano 2015	Rural
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Hotel			San Vicente do Mar / O Grove	Pontevedra	
Comentarios						
Contra esta situación se presentou reclamación Administrativa ante Turismo de Galicia en setembro de 2016, que finalmente foi arquivada por este ente.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistente ou en mal estado de funcionamento	Existe ascensor no recurso pero non funciona correctamente	O recurso ten un ascensor pero no funciona correctamente	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Administrativo/Oficial	Servicios ao cidadán	Oficina de Emprego	Rúa López Mora, 50	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Inexistencia de acceso adaptado para persoas con mobilidade reducida	Non existe alternativa accesible para entrar nos locais descritos debido á existencia de chanzo/chanzos no acceso principal	O supermercado Froiz situado na Enderezo arriba exposta, non ten accesibilidade, ten dous chanzos grandes para subir. Segundo me comentou unha vez a persoa que estaba na Caixa di que xa intentaron adaptalo pero que houbo algún problema co Concello e non me soubo explicar máis. Pasa o mesmo nos demais establecementos desa mesma rúa, Retales Lidia (Rúa da Travesia de Vigo, 159, 36207) ; Congelados Hiperxel (Rúa da Travesia de Vigo, 161, 36207); Panadería Travesía de Vigo(Rúa da Travesia de Vigo, 157, 36207); Tiendas Saratex (Rúa da Travesia de Vigo, 161, 36207 Vigo) ; Cafeteríá Miga (Rúa da Travesía de Vigo, 163, 36207 Vigo) ; Librería Cativos (Trva. de Vigo, 165 - 36207) ...etc. Como podedes comprobar concéntranse moitos establecementos na mesma rúa, en escasos metros entre eles e ningún dispón de rampla, o acceso faise por dous ou tres chanzos.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Grandes superficies comerciais	Locais situados na Rúa da Travesia de Vigo, 147	Rúa da Travesia de Vigo, 147	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Obstáculos en el viario público	Exceso de mesas de terrazas de cafeterías na vía pública	As cafeterías teñen permiso do Concello para colocar unha cantidade determinada de mesas nas beirarrúas, diante do seu local. Pero o abuso de algunhas cafeterías é tal, que o acceso para os peóns convértese nunha superacións de obstáculos. Canto máis para unha persoa discapacitada en cadeira de rodas.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Restaurante	Rúas de Vigo en xeral		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistentes	Non é posible acceder ás plantas superiores dun comercio debido á inexistencia de ascensor	Tenda de roupa, complementos e artigos do fogar que ten dúas plantas e á superior só se pode acceder por escaleiras.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Ricardo Mella		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Non é posible acceder debido á existencia dun chanzo na entrada.	Servizo de prevención de mutua que no seu local teñen un chanzo na entrada e dentro hai que baixar 7 escaleiras (sen rampla).	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Outros	Servicio de Prevención de Mutua. Rúa Castelar, 2	Rúa Castelar, 2	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Non é posible acceder debido á existencia de chanzos no acceso principal	Tenda de venda de bicicletas e recambios que ten tres chanzos na porta principal.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Ricardo Mella	Ricardo Mella	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Non é posible acceder debido á existencia de chanzos no acceso principal	Floristería que na súa entrada ten dous chanzos.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Rúa Barcelona	Rúa Barcelona	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en accesos a edificio público	Non é posible acceder debido á existencia de chanzos no acceso principal	Comercio de limpeza en xeral que ten tres chanzos na súa entrada.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Rúa Águia	Rúa Águia	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Uso fraudulento das tarxetas de aparcadoiro reservado para persoas con discapacidade.	Uso fraudulento das tarxetas de aparcadoiro reservado para persoas con discapacidade.	Uso fraudulento das tarxetas de pmr por parte de persoas que non o son	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas	Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Moi difícil de mostrar, a policía local non pode facer gran cosa						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical insuficientes	O número de ascensores é inadecuado	Imposibilidade de usar os ascensores, sempre cheos, 1, 15 min de espera	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Grandes superficies comerciais			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Pésima concienciación cidadá, ninguén cede o seu sitio, CC Gran Vía de Vigo						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Problema para a deambulación na rúa Tomás Alonso hasta Bouzas	Transito calle tomas alonso hasta Bouzas, impracticable cadeira de rodas	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil / beirarrúa	Calle Tomás Alonso hasta Bouzas	Calle Tomás Alonso hasta Bouzas	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Nos rebaixes beirarrúa, mal adoquinado, etc						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en Prazas de aparcamento reservadas en el viario público	Medidas inadecuadas. Sinalización do SIA no chan en mal estado. Mobiliario urbano impide una adecuada deambulación pola vía ata o acceso ás prazas	Medidas inadecuadas, pésima sinalización no chan, motos en beirarrúa impedindo acceso, farolas, mobiliario urbano, etc	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Prazas de aparcamento reservadas			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Pouca colaboración cidade é da policía Local						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Formación a profesionais que traballan con pacientes con discapacidade	Formación inadecuada ou inexistente en pautas de atención e trato a pacientes con discapacidade	Falta de formación en manexo de pacientes tetrapléxicos/parapléxicos e as súas especiais condicións sanitarias e de mobilidade.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Cousas tan peregrinas como dicirlle a alguén que vai en cadeira de rodas , séntese Vd. aquí, ou no saber ni por onde collelo os celadores.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en edificio público	Acceso non accesible a restaurantes, debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo. É unha problemática aínda maior en zonas de casco antigo	Os bordos ou chanzos nas entradas da maioría de locais, problema que vai a mais nas zonas vellas.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Restaurante			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Inexistencia de beirarrúas, paso de peóns e semáforos en acceso a Rúa Teixugueiras	Falta de beirarrúas, paso peonil, semáforos para peóns e poder acceder dende a rúa TEIXUGUEIRAS. Existe un paso de cebra que non leva a ningún lado. Remata baixo a ponte da estrada VG-20 e remata nunha rotonda e logo ou vas por campo de herbas ou atravesas outra zona sen paso peonil quedas atrapado/a debaixo da ponte.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudio**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Outros	Rúa Teixugueiras	Avenida Ricardo Mella, 43-89	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Zona moi transitada de vehículos, non accesible para persoas con mobilidade reducida, carriños de nenos/as e perigosa xa que os peóns que pasan por alí non o fan baixo ningunha seguridade para eles por falta de opción legais(beirarrúas, semáforos..)						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en edificio público Inexistencia de aseos adaptados para persoas con discapacidade	Acceso non accesible, debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo. Os aseos teñen unha accesibilidade insuficiente, non hai ningún adaptado, e se o hai non está convenientemente sinalizado	A accesibilidade ás instalación xa que hai escaleiras por tódalas portas de entrada (principais e laterais) difíciles de salvar. Ademais, para acceder á sala segue tendo máis escaleiras (teñen ascensores pero para unha cadeira de rodas é difícil que caiba xa que son estreitos) e unha vez dentro non hai espazo para que unha persoa en cadeira de rodas poida situarse e gozar dunha actuación na sala. Vos servizos tamén están pouco accesibles e que eu saiba non hai ningún adaptado, ou polo menos non está indicado.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Teatro	Policarpo Sanz		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública. Inexistencia de Prazas de aparcamento adaptadas para persoas con discapacidade	Beirarrúas con anchura insuficiente. Pavimento das beirarrúas en mal estado. Ausencia de Prazas de aparcamento adaptado.	Nos polígonos industriais polo xeral non son accesibles para persoas con discapacidade, por exemplo en Vigo co Polígono da pasaxe non teñen prazas para aparcar de persoas con discapacidade ou non teñen suficientes beirarrúas para que poida ir una cadeira de rodas. A carreteira incluso para os vehículos esta moi deteriorada e o acceso o entramado empresarial non resulta accesible (polo menos na recepción das empresas)	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Outros	Polígono da Pasaxe		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Esta situación a maiores de non accesible, resulta perigosa e limitante para as persoas con discapacidade que queren achegarse o polígono a unha entrevista ou deixar un cv en persoa.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistentes	Non é posible o acceso aos aseos adaptados (planta baixa), ao non existir ascensor ou outra alternativa accesible para chegas ata eles	Pese a ter balos adaptados na planta baixa non ten ascensor	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Outros			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en acceso a local	Acceso non accesible debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	Farmacia a que se ten que acceder por gran chanzo e/ou rampla non adecuada	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Farmacia en Rúa Pablo Iglesias	Rúa Pablo Iglesias	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no deseño de produtos de apoio de axuda á compra	Carriños de compra deseñados cunhas medidas insuficientes para o seu uso	Existen carriños de compras para persoas con discapacidade pero non se axusta o ancho o pase do mesmo en tódalas caixas, soamente nunha e non esta sinalizada	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Centro comercial	Navia Teixugueiras	Navia Teixugueiras	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Dispositivos de comunicación vertical inexistentes	Non é posible o acceso aos aseos adaptados (planta baixa), ao non existir ascensor ou outra alternativa accesible para chegar hasta eles	Pese a ter balos adaptados na planta baixa non ten ascensor	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Outros			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias xerais de accesibilidade en acceso a local	Acceso non accesible a debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	Farmacia a que se ten que acceder por gran chanzo e/ ou rampla non adecuada	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipología)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Farmacia en Rúa Pablo Iglesias	Rúa Pablo Iglesias	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no deseño de produtos de apoio de axuda á compra	Carriños de compra deseñados cunhas medidas insuficientes para o seu uso	Existen carriños de compras para persoas con discapacidade pero non se axusta ou ancho ou pase do mesmo en todas as caixas, soamente nunha e non esta sinalizada	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipología)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Centro comercial	Navia Teixugueiras	Navia Teixugueiras	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso a edificio público	Acceso non accesible debido á presenza de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	O acceso presenta dous chanzos, non teñen ningún salvaescaleiras, nin rampla, non conta con ningunha medida para salvar esa barreira	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Tesoureira Xeral da Seguridade Social		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						
Unha entidade estatal non accesible						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias no acceso a sucursal bancaria	Acceso non accesible debido á presencia de escaleiras e ausencia de medio alternativo para salvar este obstáculo	Para acceder á oficina bancaria hai que subir un chanzo polo que non é accesible para as persoas con mobilidade reducida	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Avda. Emilio Martínez Garrido, 69	Avda. Emilio Martínez Garrido, 69	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Prazas de aparcamento reservadas para persoas con discapacidade	Dimensións inadecuadas.	As prazas que están reservadas para persoas con mobilidade reducida non están adaptadas para o seu adecuado uso	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Centro comercial	Gran Vía	Gran Vía	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía públicas	Paso de peóns mal executados. Prazas de aparcamento reservadas para vehículos oficiais (ambulancias, taxis, etc.) en desuso, crea confusión	Os pasos de peóns e os seus vaos están mal executados deixando banzos de 2 e 3cm. Isto xunto a un engadido de asfalto moi irregular dificulta o cruce e facilita os tropezos. Existen sinais de aparcamento de ambulancias e taxis en desusos pero seguen ai polo que crean confusión.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudio	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Entorno Hospital Álvaro Cunqueiro		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade da vía pública	Deficiencias na accesibilidade da vía pública	Baixando pola estrada do Vao cara á praia se vas pola beirarrúa da dereita, de súpeto esta acábase atopándose cun valo de fronte e unhas escaleiras á túa dereita como única opción (a parte de dar a volta, claro). Se no canto da beirarrúa dereita elixes a esquerda, ao chegar ao paso de peóns e cruzalo atópaste con 2 chanzos duns 30cm de alto cada un, polo que a posibilidade de acceder en cadeira de rodas ou mesmo con carriños de bebé é imposible. A única opción que queda é irche camiñando pola beirarrúa ata o seguinte paso de peóns (case en Canido) xa que este se está rebaixado ou no caso da beirarrúa dereita darche unha volta a toda a praza da capela do Vao (zona empedrada) para chegar ao seguinte paso de peóns.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Centro de día	Inmediacións da praia do Vao - Coruxo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade da vía pública	Paso de peóns que no ten vao ben executado	No paso de peóns situado na rúa Eduardo Cabello, fronte ao Instituto de Investigacións mariñas, hai una altura duns 7 cms no medio e medio do paso. Xa ocorreron caídas de xente maior ao tropezar con ese obstáculo e tamén de persoas en cadeiras de rodas	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil	Rúa Eduardo Cabello	Rúa Eduardo Cabello	Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Procedemento de solicitude de asistencia PMR en terminal de aeroporto	Trámite complicado e pouco claro para solicitar asistencia a una persoa con discapacidade á súa chegada á terminal do aeroporto	Ao reservar os billetes de avión marquei a necesidade de asistencia por mobilidade reducida. Por dúas ocasións, ao chegar ao aeroporto atopeime cunha falta organizativa ao non aparecer o meu caso reflectido nas oficinas pertinentes. Informáronme de que os usuarios teñen que poñerse en contacto pola súa conta con AENA para estes trámites. Isto resulta un inconveniente posto que a asistencia complícase no canto de facilitarme as cousas.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Transporte	Estación (autobús o tren) o terminal (aeroporto o marítima/fluvial)	Las Bocas, Rúa Nogueira	Rúa Nogueira	Vilagarcía de Arousa	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias na accesibilidade na vía pública	Beirarrúas con anchura insuficiente. Pavimento das beirarrúas en mal estado. Mobiliario urbano mal situado y que dificultá deambulación	As beirarrúas non son accesibles para persoas con mobilidade reducida, e tampouco para persoas con dificultade para camiñar e que presentan algún produto de apoio, as beirarrúas presentan obstáculos no medio impedindo o paso de persoas con cadeira de rodas e obrigándoas a camiñar pola estrada. Ademais de isto presentan buracos e desniveis imposibles de salvar coa cadeira, incorrendo nun risco para as persoas.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de día	Rúa bosque dos desamparado	Rúa bosque dos desamparado	Vilagarcía de Arousa	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
COGAMI			Deficiencias en los accesos a zonas de gradas	Non existe alternativa accesible para acceder ás gradas da instalación deportiva	Non existen accesos ás gradas para persoas con mobilidade reducida de ningún tipo.	Rural
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Dotacional	Instalacións deportivas			Vilamaior / Vilanova de Arousa	Pontevedra	
Comentarios						
Recentemente se realizaron obras e parece que non se tivo en conta a accesibilidade. Coido que todos debemos ter as mesmas oportunidades en canto ó acceso a lugares públicos.						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.		Vila
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Saúde de Labañou		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Saúde de Pastoriza		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Déficit na atención a persoas xordas e xordocegas	Prodúcense dificultades para os usuarios xordos á hora de comunicarse co persoal do hospital, para recibir avisos, ou en servizos de urxencias 24 horas xa que non existe a dispoñibilidade dun intérprete de lingua de signos ou videointerpretación que facilite a comunicación de forma inmediata.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital CHUAC		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar co servizo de técnico	Se se produce unha incidencia ou algún tipo de avaría os clientes xordos teñen serias dificultades para contactar coa compañía e que se solucione o problema, xa que a única forma é por vía telefónica, faise necesarias outras vías de comunicación, por exemplo videointerpretación, email, etc.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Centro de Atención telefónica de ORANGE		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar coa sucursal bancaria	Existen serias dificultades para que as persoas xordas realicen xestións bancarias a través do teléfono, xa que non se permite que sexa o intérprete o que realice ditas xestións pois non é o titular da conta e esíxese que sexa a persoa xorda a que fale por teléfono.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Banco Popular		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Limitacións nos avisos luminosos das alarmas	Faise necesaria que os detectores antirroubo da tenda sexan máis visibles, luminosos e destellantes para que as persoas xordas poidan darse conta de forma máis efectiva.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Tenda Zara, Praza de Lugo		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Limitación na recepción de información no punto de atención a clientes	Dificultades por parte das persoas xordas para acceder á información no punto de atención ao cliente no centro comercial, debido a que a persoa responsable descoñece a lingua de signos e non se dispón de videointerpretación.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Centro comercial	Centro comercial Marineda		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Exclusión de persoas xordas maiores que residen en centros xeriátricos	A maioría de persoas xordas maiores que residen en xeriátricos atópanse incomunicados á hora de ser atendidos, así como para participar nas actividades grupais, debido a que os profesionais son descoñecedores da lingua de signos, por tanto atópanse excluídos.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Residencia	Residencia de persoas maiores		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de videoasistencia	As persoas oíntes contan coa posibilidade de instalar nos seus fogares un sistema de teleasistencia que lles permite ter atención individualizada, pero no caso das persoas xordas carécese desta posibilidade. Por tanto é necesaria a implantación da videoasistencia nos seus fogares, para que se poidan comunicar en lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de las evidencias
Outros	Outros	Videoasistencia		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de subtítulos nos cines	Existen moitas salas de cinema onde non está incorporada a subtitulación diaria (xa que só emítense algunhas películas subtituladas e exclusivamente de luns a xoves) o que impide que as persoas xordas non poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de cidadáns..		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de las evidencias**
Ocio/Cultural	Cine	Cines Palexco y Outros cines A Coruña		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de signoguías	Nos museos carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas gozar dunha visita guiada. Non se conta con signoguías.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Museo	Museos: Casa do Home; Casa dos Peixes; Casa das Ciencias		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de signoguías e intérprete de lingua de signos	Na Torre de Hércules carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas gozar dunha visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Ocio/Cultural	Museo	Torre de Hércules		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro cívico atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Centro Cívico Montealto		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Problemática á hora de convocar citas para realizar entrevistas de traballo	O persoal que traballa no Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) é descoñecedor de se a persoa á que convoca para unha entrevista de traballo é xorda ou oínte, co cal en moitas ocasións chámase por teléfono aos usuarios xordos impedindo desta forma que chegue a información. Neste caso a convocatoria, deberíase de realizar a través doutras vías (mensaxes, email, etc).		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Oficina SEPE		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar cos corpos de seguridade	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos corpos de seguridade en caso de emerxencia por parte das persoas xordas debido á imposibilidade de contactar cos mesmos a través da plataforma de videointerpretación de lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc.	Corpos de seguridade		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación cos corpos de seguridade.	Á hora de realizar unha denuncia prodúcese un obstáculo na comunicación polo descoñecemento dos axentes da lingua de signos. (Xúntase reclamación nº 91).		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc.	Policía Nacional (Lonzas, A Coruña)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de alarmas luminosas	En caso de emerxencia e necesidade de evacuación, non existen na terminal (salas de espera, servizos…)avisos luminosos que permitan ás persoas xordas decatarse da situación, con todo, se existen avisos auditivos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Aeroporto de Alvedro (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias no punto de información do aeroporto	O punto de información do aeroporto é accesible, pero non na súa totalidade xa que as persoas xordas con audiófono, se poden acceder á información, pero é distinto no caso das persoas que non o utilizan, xa que non se pode acceder a través da lingua de signos, quedando así desinformados. Deberíase de incorporar un sistema de videointerpretación de lingua de signos. (axúntase reclamación nº 93)		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Aeroporto de Alvedro (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						
Asociación	**N_P**	**N_V**	**Problemática**	**Descrición dá problemática**	**Evidencias detectadas na visita ou comprobación**	**Localización**
FAXPG			Falta de adaptacións visuais nas máquinas expendedoras	Cando a máquina expendedora de billetes se avaría, ou no caso de que xurda algún problema, só emite avisos sonoros e non visuais.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Estación de ferrocarril (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias no punto de información ao pasaxeiro	Inexistencia de videointerpretación no punto de información ao pasaxeiro, co cal as persoas xordas quedan desatendidas e desinformadas.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Estación de Ferrocarril (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias no punto de información ao pasaxeiro e na estación en xeral	Inexistencia de videointerpretación no punto de información ao pasaxeiro, co cal as persoas xordas quedan desatendidas e desinformadas. Os paneis informativos deberían de realizar avisos das saídas e chegadas dos autobuses, xa que se realiza exclusivamente por vía auditiva.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Estación de autobuses (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación a través das máquinas de peaxe	Nas avarías que xorden na peaxe as persoas xordas non poden acceder ás instrucións que deben de seguir por falta dun intercomunicador visual.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Peaxe Santiago - A Coruña		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de acceso á información en lingua de signos	Á hora de acceder a unha ruta turística existente na devandita praia, pódese obter información a través do código QR, que mostra as características da ruta, pero esta información dáse exclusivamente a través da canle auditiva, quedando carente a aplicación pola inexistencia de vídeos en lingua de signos. (Se adxunta reclamación nº 98)		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Lecer/Cultural	Praia	Praia Caión (A Coruña)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Necesidade de ampliar e mellorar o plan formativo dos intérpretes de lingua de signos do ámbito educativo da Xunta de Galicia.	Os intérpretes de lingua de signos son formados desde un punto de vista global e han de realizar servizos en todos os ámbitos existentes. Para mellorar a calidade doseu traballo poderíase ampliar a formación de forma específica mellorando así a calidade da interpretación e da educación do alumnado xordo. É necesario que a propia administración realice un plan de formación para os devanditos profesionais pois é a mesma a responsable a súa contratación		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Educación	Educación Secundaria e Bacharelato	Institutos da cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos	Por parte da Administración Pública prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos ven desprovistos dos mesmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo atópese cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non estea en igualdade de condicións dos seus compañeiros, e perdendo interese aos poucos pola falta de información.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Educación	Educación Secundaria e Bacharelato	Algúns institutos da cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Centros de saúde	Centro de Saúde Praza de España, Centro de Saúde Caranza, Centro de Saúde Narón, Centro de Saúde. Fene (Ferrol)		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de intérpretes de lingua de signos no ámbito sanitario	Na cidade de Ferrol existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos relacionados co ámbito sanitario que se solicitan, pois en moitas ocasións as citas alónganse e finalmente o intérprete tense que ir a outro servizo quedando así o usuario sen intérprete para a cita médica solicitada.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde / hospitais	Cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias na xestión de aviso ao paciente xordo	O aviso de cita, ou cambio de cita realízase a través de mensaxe telefónica con alta previa facilitando os datos de contacto do paciente xordo, algo que é útil, pero xestiónase de forma incorrecta enviando a mensaxe á asociación de persoas xordas de Ferrol e non ao mesmo paciente, como debería ser.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Especialidades de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						
Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Impedimento de acceso aos intérpretes de lingua de signos	Existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos relacionados co ámbito sanitario que se solicitan. Os usuarios solicitan prioridade para ser atendidos debido a que o intérprete só pode realizar servizos nun horario determinado o hospital denégalles ser atendidos preferentemente. Ademais denégaselles o acceso nalgunhas ocasións co intérprete de lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Urxencias en Arquitecto Marcide		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias na atención aos usuarios xordos na planta hospitalaria	Non existe unha hora detallada nas visitas dos médicos na planta, co cal o usuario xordo non pode concretar co intérprete de lingua de signos unha hora do servizo. Quedando así carente do mesmo e presentándose un problema de acceso á comunicación.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital Juan Cardona		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital Naval		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de atención a persoas xordas	Existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos que se solicitan. Os usuarios solicitan prioridade para poñer unha denuncia e poder así contar con intérprete de lingua de signos.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc.	Cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de atención a persoas xordas	Realízase unha chamada a través dun intérprete de lingua de signos a unha sucursal bancaria para realizar unha xestión relacionada coa conta do usuario xordo e rexéitase dita xestión por ser. unha persoa xorda.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de atención a persoas xordas	Realízase unha chamada a través dun intérprete de lingua de signos a unha compañía telefónica para realizar unha xestión relacionada coa conta do usuario xordo e rexéitase dita xestión por ser unha persoa xorda.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Cidade de Ferrol		Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos	Prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos veñen desprovistos dos mesmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo se atope cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non estea en igualdade de condicións dos seus compañeiros, e perdendo interese aos poucos pola falta de información.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Educación	Educación Secundaria e Bacharelato / Formación Profesional / Universidade	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de ILSE 24 horas para servizo de ámbito sanitario	Os usuarios xordos necesitan poder acceder aos servizos sanitarios as 24 horas ao día con acceso completo á información.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospitais da cidade de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias noutras vías de xestión de citas	Considérase que sería adecuado ampliar as vías para a petición de citas, xa que unha persoa oínte pode solicitar a cita por vía telefónica e vía telemática pero unha persoa xorda só o pode facer a través da última. Así que sería positivo implementar o whatsapp como medio de xestión de citas.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospitais da cidade de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiente persoal de farmacias coñecedor da lingua de signos para a atención de persoas xordas	Para que non existan barreiras comunicativas nas farmacias considérase oportuno que haxa persoal coñecedor da lingua natural das persoas xordas LSE nas farmacias 24 horas.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Sanitario/ Asistencial	Outros	Farmacias 24 horas da cidade de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Facilitar a solicitude de citas e dispoñibilidade do servizo de intérpretes para as mesmas	Na actualidade a persoa xorda usuaria da lingua de signos ha de solicitar unha cita médica e a maiores o servizo de intérpretes de lingua de signos, considérase que se podería facer a xestión do intérprete desde o propio centro de saúde con rexistro previo do usuario para que desta forma se trámite automaticamente a incorporación do intérprete.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde / hospitais	Hospitais da cidade de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da Problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias na xestión na incorporación de intérpretes aos actos públicos por parte das entidades	As entidades organizadoras de actos públicos, charlas, cursos, xornadas e demais eventos deberían de solicitar un intérprete de lingua de signos para que estes fosen actos accesibles para todos, e evitar deste xeito que sexa a persoa xorda a que o teña que solicitar e evitar a burocracia innecesaria que isto lle supoñería.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Administrativo/Oficial	Outros	Actos públicos / eventos Concello de Santiago e Institucións públicas		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de intérpretes de lingua de signos nos puntos de información	Nos puntos de información situados a cidade de Santiago existe unha falta de disposición de intérprete de lingua de signos para poder consultar a información necesaria.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de coñecementos de lingua de signos por parte do persoal	Actualmente os profesionais que traballan nos servizos de bombeiros, policía, garda civil deberían posuír uns coñecementos mínimos básicos da lingua de signos española, por se se dá unha emerxencia na que estea implicada unha persoa xorda.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc.	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da Problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias na xestión na incorporación de intérpretes ás dependencias administrativas	Por parte de administracións como facenda ou a seguridade social sería positivo que se incorporase un profesional da lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Administrativo/Oficial	Dependencias administrativas de Concellos	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias de tecnoloxías da información E comunicación(TIC)	Nas oficinas de turismo non existe videointerpretación. Nos museos da cidade e no Camiño de Santiago deberíase contar cun dispositivo que proporcione aplicacións como APP, código QR, para poder acceder a vídeos signados e por tanto á información.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Administrativo/Oficial	Oficinas de Turismo / Museos / Camiño de Santiago	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da Problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar cos servizos de emerxencias como 061, 112	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos servizos de emerxencia por parte das persoas xordas debido a imposibilidade de contactar cos mesmos a través da plataforma de videointerpretación de lingua de signos. (Se adxunta. reclamación nº62)	Dificultades para contactar cos servizos de emerxencias como 061, 112	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Administrativo/Oficial	Números de servizos de emerxencia (todos os ámbitos)	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias de socorristas coñecedores de lingua de signos	É importante que os socorristas coñezan un nivel básico de lingua de signos por se xorde calquera incidencia no interior da piscina.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Dotacional	Piscinas	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de subtítulos nos cinemas	Existen moitas salas de cinema onde non está incorporada a subtitulación o que impide que as persoas xordas non poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de cidadáns. (Se adxunta reclamación nº 64)		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Lecer/Cultural	Cine ma	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de intérpretes de LSE nos teatros	As persoas xordas vense privadas do acceso ao teatro, debido a que é insuficiente o número de obras teatrais que conten con intérprete de lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Teatro	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de signoguías e intérpretes de lingua de signos	Na catedral de Santiago carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas gozar dunha visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías. (Se adxunta reclamación nº 66)		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Museo	Catedral de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de signoguías e intérpretes de lingua de signos	No museo do Pobo Galego de Santiago carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas gozar dunha visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías. (Se adxunta reclamación nº 67)		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Lecer/Cultural	Museo	Museo do Pobo Galego de Santiago		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de intérpretes para cubrir servizos en seguros privados	Nalgunhas compañías de seguros privadas prodúcese unha situación de incomunicación á hora de contratar determinados seguros, ou para informar os clientes, todo isto dáse pola falta dun intérprete de lingua de signos.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Seguros Privados Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias de adaptacións comunicativas visuais nos dispositivos de seguridade	As alarmas na súa maioría están adaptadas exclusivamente a persoas oíntes, e se sucede algo a persoa oínte é informada a través da vía auditiva, o cal deixa á persoa xorda nunha situación na que vai perder información. Por tanto deberíase de incluír unha pantalla na que a través da lingua de signos infórmese á persoa xorda da situación.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Alarmas de seguridade Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de ascensores acristalados e intercomunicadores	Se se produce un fallo ou avaría nos ascensores e estes non son acristalados e non hai videoteléfono a persoa xorda non pode comunicarse co exterior de ningún xeito e saber que está ocorrendo.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Urbanismo	Outros	Cidade de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación nos centros de transporte	Solicítase unha comunicación directa cos traballadores dos diferentes centros de transporte para eliminar as barreiras de comunicación, por iso deberían coñecer a lingua de signos.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Estación de Autobuses de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición dá problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Aviso de citas problemático	O persoal sanitario realiza avisos de cambios de citas por vía telefónica aos usuarios xordos, feito que dificulta a recepción da información por parte dos mesmos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Especialidades de Ventorrillo Aviso de citas problemático		Ventorrillo- A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades na elaboración de reclamacións	Á hora de realizar unha reclamación preséntase un problema para comprender e cubrir documentos por parte das persoas xordas, o cal dificulta o feito de poder poñer unha reclamación. Solicitando os mesmos poderse levar os documentos para poder cubrilos con axuda ou con maior tranquilidade, se lles denega o poder facelo.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Especialidades do Ventorrillo Área de atención ao paciente		Ventorrillo- A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia tecnoloxía da información e comunicación (TIC) para atención ao cidadán	Para solicitar información a través do servizo de atención ao cidadán 010 débese de facer exclusivamente por vía telefónica o cal impide que as persoas xordas poidan acceder ao mesmo. Deberíase de crear unha adaptación a través dun chat directo ou videointerpretación		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Concello de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de canles de comunicación alternativos ao telefónico para contactar coa policía local e bombeiros	Xorde unha carencia comunicativa coa policía local e cos bombeiros dificultando isto realizar trámites ou avisar en caso de emerxencia. Deberíase de crear unha aplicación móbil (APP) para poder deste xeito facilitar a transmisión de información entre estes servizos e os usuarios.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Administrativo/Oficial	Policía local / bombeiros	Cidade de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de subtitulado	O grupo Fonmiñá organiza anualmente en Lugo un ciclo de cine de autor que non é accesible para persoas xordas xa que as longametraxes e curtametraxes carecen na súa maioría de subtitulado.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Cinema	Festival de cinema / Cidade de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de recursos que permitan acceder ao lecer e á cultura	Na maioría de museos e teatros de Lugo non existen os recursos necesarios para que as persoas xordas poidan acceder ao lecer e a cultura da cidade, por exemplo intérpretes de lingua de signos para as visitas guiadas ou signoguías.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Teatro / Museos	Cidade de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inaccesibilidade na mobilidade local polo centro de Lugo	Existen pivotes automáticos situados por varios puntos da cidade de Lugo que soben e baixan grazas a un interfono polo cal hai que solicitar de forma oral que se baixen. Solicítase que exista unha adaptación onde a comunicación poida ser textual e/ou en lingua de signos a través dunha aplicación (APP)		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Mobiliario urbano	Cidade de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiente acceso á información relacionada co transporte público urbano	Crece a necesidade de implantar paneis informativos no interior dos autobuses urbanos que clarifiquen o itinerario, así como as paradas para que calquera persoa tanto pertencente á cidade como non poida acceder á información relacionada co transporte urbano. Ademais considérase importante adaptar os servizos informativos (interfonos) das paradas de autobús porque na actualidade as persoas xordas non poden acceder á información (paradas, liñas)		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Cidade de Lugo		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de adaptacións para comunicarse e informar os usuarios xordos.	En moitas ocasións desde os hospitais prodúcense cambios de citas para a realización de probas ou consultas de especialistas e o contacto que se produce coa persoa xorda é a través de vía telefónica impedindo que este usuario sexa coñecedor da información pertinente, cando debería ser a través de mensaxe de texto e/ou videointerpretación		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital CHUO Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital / Centro de saúde	Centros de Saúde de Ourense e Hospital Santa María de Nai		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de intérpretes de lingua de signos no servizo de urxencias hospitalario	Os usuarios acoden a urxencias e atópanse co impedimento continuo de non saber que ocorre. Son descoñecedores das probas que se lles han de realizar, ou medicamentos que poidan ter que tomar así como calquera tema relativo á súa saúde. Así mesmo élles imposible comunicar que lles ocorre pola falta dun intérprete de lingua de signos, non podendo aclarar se teñen algunha dor ou calquera tipo de problema relacionado coa súa saúde. Se realizan un acompañamento tamén se atopan desinformados non podendo acceder á información que se lles presenta en igualdade de condicións		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospitais da cidade de Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de difusión en formatos accesibles	O Concello de Ourense dispón de anuncios na radio para a difusión das súas actividades pero non dispoñen doutras formas de difusión, como avisos por sms ou web actualizada.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Lecer/Cultural	Outros	Concello de Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de información referente a avarías en canles alternativas ao auditivo	Un usuario realizou unha viaxe en tren no que se produciu unha avaría estando o tren parado durante dúas horas e o usuario foi descoñecedor en todo momento do que estaba a ocorrer, xa que o aviso de avaría só se deu a través de megafonía. Sería necesario que se realizasen avisos adaptados a través da vía visual para facilitar o acceso á información das persoas xordas. (xúntase reclamación nº 30)		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Transporte	Material Móbil	Ferrocarril da cidade de Ourense		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de avisos luminosos nos centros de traballo en caso de incendio	Un traballador atopábase no aseo cando comezou a soar a alarma de incendios, pero este non se decatou xa que non existen avisos luminosos en caso de incendio. Finalmente foi evacuado o último		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Dotacional	Outros	Centro de traballo do usuario		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de timbre sonoro en caso de emerxencia	Unha empregada viuse encerrada no aseo da empresa sen poder saír, e foille imposible avisar aos seus compañeiros pola falta dun timbre que lle permita contactar con outras persoas en caso de emerxencia		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Dotacional	Outros	Centro de traballo do usuario		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de servizo de interpretación en lingua de signos	Nalgunhas empresas realízanse reunións de traballadores sen previsión e o empregado xordo non pode acceder ao servizo de interpretación de lingua de signos, quedando así relegado nas reunións e incomunicado. Isto sucede debido á escaseza existente de intérpretes de lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Dotacional	Outros	Centro de traballo do usuario		Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Falta de convenio co Concello para contar con servizo de intérprete de lingua de signos	Na cidade de Pontevedra dáse a inexistencia do servizo de intérpretes de lingua de signos debido a que o Concello denega o convenio solicitado pola asociación de persoas xordas.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Administrativo/Oficial	Servizos ao cidadán	Concello de Pontevedra. Servizo de intérprete de Lingua de Signos		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Falta de concienciación por parte do persoal docente de centro.	Unha persoa xorda é nai dun alumno do centro e no momento de convocarse as reunións para as cales a solicita avísaselle con moi pouca antelación, co cal non ten tempo de solicitar un intérprete de lingua de signos pois ás veces non está dispoñible e non se lle permite aprazar ditas reunións.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Educación	Educación infantil e primaria	CEIP Cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos.	Prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos vense desprovistos dos mesmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo se atope cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non estea en igualdade de condicións dos seus compañeiros, e perdendo interese aos poucos pola falta de información.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Educación	Outros	Centro de formación profesional Cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de ILSE para servizos de ámbito sanitario.	Os usuarios xordos necesitan poder acceder aos servizos con acceso completo á información.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centros de saúde da cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Aviso de citas e/ou anulacións problemático	Considérase que sería adecuado ampliar as vías para a petición e anulación de citas, xa que unha persoa oínte pode solicitar e/ou anular a cita por vía telefónica e vía telemática pero unha persoa xorda só o pode facer a través da última.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Hospital de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non ocorre avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centros de saúde e hospitais da cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencias de tecnoloxías da información E comunicación(TIC)	Na oficina de turismo non existe videointerpretación nin material en lingua de signos que permita acceder ás persoas xordas á información que se ofrece.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Administrativo/Oficial	Oficina de Turismo	Oficina de Turismo da cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Escaseza de difusión do servizo de emerxencias adaptado a persoas xordas e desigualdade de condicións no uso do mesmo	Prodúcese un importante descoñecemento do servizo 112 por mensaxe adaptada para persoas xordas debido á pouca difusión que se realiza do mesmo. Tamén se produce unha desigualdade xa que as persoas xordas han de pagar un custo por cada mensaxe enviada e as persoas oíntes poden chamar de forma gratuíta.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc.	Axega 112		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de subtítulos nos cinemas	Existen moitas salas de cinema onde non está incorporada a subtitulación diaria o que impide que as persoas xordas non poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de cidadáns..		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Cinema	Cinemas da cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación
FAXPG			Insuficiente acceso á información relacionada co transporte público urbano	Crease a necesidade de implantar paneis informativos no interior dos autobuses urbanos que clarifiquen o itinerario, así como as paradas para que calquera persoa tanto pertencente á cidade como non poida acceder á información relacionada co transporte urbano.	
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra
Comentarios					

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de paneis informativos no interior dos trens	Inexistencia de paneis informativos que informen as persoas xordas das paradas que se producen, así como da duración do traxecto.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)	Cidade de Pontevedra		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Non admisión nun ciclo de formación profesional medio	Rexeitamento da matrícula unha alumna xorda polo feito de ser xorda, chegando así a producirse exercicio de discriminación, obrigándoa a matricularse noutro ciclo de menor interese para ela. (Se adxunta reclamación nº 1)		Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Educación	Educación Secundaria e Bacharelato	Centro Educativo IES Chapela		Redondela	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de subtitulado nas televisións das habitacións	As habitacións dos hospitais contan con televisións de pago pero non permiten o acceso ao subtitulado		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Todos os hospitais		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades na recepción de información relativa aos centros hospitalarios e centros de saúde por vía telefónica	Os avisos de ingresos hospitalarios, citas e outras comunicacións en moitas ocasións prodúcense por vía telefónica dándose así barreiras comunicativas que impiden o acceso á información, ocorrendo así perdas de citas, atrasos, etc.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde / hospitais	Todos os hospitais e centros de saúde		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal con coñecemento de LSE.	As persoas xordas que están internadas en centros de maiores atópanse con graves problemas comunicativos pola falta de persoal cualificado para atender ás mesmas. Sendo necesaria a intervención de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal coñecedor da súa lingua natural a LSE. Chegando a imposibilitar isto, o seu acceso ás actividades da vida diaria así como de lecer e tempo libre e a atención sanitaria.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Sanitario/ Asistencial	Residencia de maiores	Todos as residencias de persoas maiores		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Necesidade de tecnoloxías comunicativas adaptadas	Prodúcense graves dificultades comunicativas das persoas xordas maiores á hora de realizar unha chamada telefónica para contactar cos seus familiares e amigos, debido á falta de ferramentas tecnolóxicas		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Sanitario/ Asistencial	Residencia de maiores	Todos os centros		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar cos servizos de emerxencias	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos servizos de emerxencia por parte das persoas xordas debido á imposibilidade de contactar cos mesmos a través da plataforma de videointerpretación de lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Administrativo/Oficial	Números de servizos de emerxencia	Todos os ámbitos		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de coñecemento de LSE ou ferramentas para a comunicación entre persoas xordas e oíntes	Cando unha persoa xorda necesita contactar coa policía ou a garda civil por calquera imprevisto, por denuncias, multas, malos tratos, roubo, etc, atópase cunha barreira comunicativa debido á falta de información signada		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Administrativo/Oficial	Policía, Garda Civil			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de ascensores acristalados e intercomunicadores	Se se produce un fallo ou avaría nos ascensores e estes non son acristalados e non hai videoteléfono a persoa xorda non pode comunicarse co exterior de ningún xeito e saber que está a ocorrer.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte dás evidencias**
Administrativo/Oficial	Outros	Algúns edificios públicos e privados		Vigo	Pontevedra	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia informativa nos vídeos de difusión turística	Nas campañas divulgativas realizadas desde o servizo de Turismo atópase a carencia de vídeos en lingua de signos. (Se adxunta proposta de mellora por parte do servizo de Turismo nº10)		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Administrativo/Oficial	Oficina de Turismo	Concello de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de avisos luminosos en baños e vestiarios en caso de emerxencia	En caso de incendio ou emerxencia as alarmas son exclusivamente acústicas non habendo así adaptacións luminosas que fagan chegar a información ás persoas xordas.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Dotacional	Instalacións deportivas, piscinas, bibliotecas			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de subtitulado	Os cinemas que dotan ás persoas xordas de acceso a través de películas subtituladas son insuficientes e ademais non cumpre a normativa disposta por AENOR.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Cinema	Cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de avisos de emerxencia e/ou información a través de paneis informativos	Se se presenta a necesidade de realizar un chamamento á persoa xorda en caso de accidente, emerxencia, etc, é imposible acceder á información.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Praia	Arredores da cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de recursos adaptados	Carencia nos museos dun servizo de interpretación a lingua de signos diario así como de signoguías e folletos informativos en lectura fácil para mellorar o acceso á información por parte dos usuarios con dificultades de comprensión lectora. (Se adxunta suxestión nº14)		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Lecer/Cultural	Museos / centros de interpretación	Algúns museos da cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Ausencia de intérpretes de lingua de signos en festivais musicais	Inaccesibilidade completa aos eventos e festivais musicais		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Outros			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Insuficiencia de intérpretes de lingua de signos para acceder a actividades infantís	Os nenos xordos teñen a necesidade e o dereito de acceder ás actividades de lecer como contacontos e cantaxogos en lingua de signos		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Biblioteca	Algunhas bibliotecas públicas e privadas da cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal coñecedor da LSE así como de TIC.	As persoas xordas teñen dereito a acceder aos servizos que se ofrecen desde o ámbito financeiro en igualdade de condicións, respectándose así o seu dereito como cidadáns. Existen moitos obstáculos á hora de comunicarse entre o persoal das sucursais bancarias e os clientes xordos		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria	Oficinas bancarias da cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades para contactar coas empresas aseguradoras	Se se ocasiona unha avaría no vehículo ou se produce un accidente prodúcese a imposibilidade por falta de ferramentas de avisar á compañía de seguros.		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte dás evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Outros	Algunhas compañías de seguros de automóbil da cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	

Comentarios

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia dun aviso luminoso en caso de emerxencia ou incendio	Se se produce un incendio a persoa xorda pode verse atrapada e resultar ferida e/ou falecer por falta dunha adaptación na alarma de incendios		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Outros	Algunhas vivendas de persoas xordas na cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inaccesibilidade ao servizo de taxis da cidade de Vigo	Prodúcese unha dificultade patente á hora de solicitar o servizo de taxis a través do sistema de mensaxería debido á inexistencia de textos adaptados a lectura fácil.		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Material Móbil	Cidade de Vigo		Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de aviso luminoso	Non existe un aviso luminoso que proporcione información ao viaxeiro xordo das sucesivas paradas.		
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Material Móbil	Trens e autobuses				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación a través dos postes SOS	Existencia de dificultades comunicativas en caso de accidente, emerxencias ou calquera situación que se produza na autoestrada xa que os postes SOS están deseñados exclusivamente para transmitir a información por vía oral-auditiva.		
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Autoestradas de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación a través das máquinas de peaxe	Nas avarías que xorden na peaxe as persoas xordas non poden acceder ás instrucións que deben de seguir por falta dun intercomunicador visual		
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Autoestradas de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Limitación horaria na disposición de intérprete de LSE	Unha alumna do centro citado anteriormente non puido dispoñer de intérprete en todos os módulos do ciclo que cursaba, por tanto perdeu a oportunidade de aprender e acceder á información na aula do mesmo xeito que o resto de compañeiros		Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Educación	Outros	CEIP Portobello				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia de aviso luminoso	Un alumno do centro non se atopa en igualdade de condicións respecto dos seus compañeiros, debido a que a non existencia dun aviso luminoso prexudica a súa actividade diaria no centro. Cando se suceden os cambios de clase o non recibe a información, xa que a alarma é exclusivamente sonora		Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Educación	Centro educación adultos	IES Concepción Arenal				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Dificultades de comunicación nas peaxes	Quérese unha comunicación directa cos traballadores das peaxes para eliminar as barreiras de comunicación, por iso deberían coñecer a lingua de signos.		Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)	Autoestradas de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Inexistencia dunha canle específica para persoas xordas	Outras compañías de televisión doutros países contan con canles de televisión con programación específica para persoas xordas que contan con toda a información en lingua de signos.		

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Outros	Televisión de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Carencia de programas subtitulados	Emítense moi poucos programas subtitulados de modo que as persoas xordas non poden acceder aos contidos e á información.		
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Lecer/Cultural	Outros	Televisión de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Horario moi reducido na emisión do programa especial de TVG2 informativos para persoas xordas	O noticiario especial para persoas xordas da TVG2 só emítese en horario de mediodía e de luns a venres quedando así desinformadas as persoas xordas tanto noutros horarios como en fin de semana.		
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Outros	Televisión de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
FAXPG			Tamaño moi reducido do intérprete do programa especial de TVG2 informativos para persoas xordas.	O tamaño do intérprete que aparece nas noticias para persoas xordas de TVG2 é moi pequeno, dificultando isto a visualización do mesmo e o acceso á información.		

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Outros	Televisión de Galicia				
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	1	1	Sistema de xestión de quendas non accesible	Os sistemas de xestión de quendas presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * Localización da máquina expendedora de quendas por: falta de sinalización adecuada e/ou sistemas de localización vía balizamento acústico e/ou App * Usabilidade da máquina expendedora de quendas por: uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz; sen uso de pictogramas de fácil interpretación; por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altoreleve; por altura inadecuada dos elementos manipulables; etc. * Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica. * * etc.	* Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Sanitario/ Asistencial	Centro de saúde	Centro de Saúde San José		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	3	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización nos edificios públicos xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar desde o acceso do edificio o punto de información, os despachos de billetes, o mostrador de atención ao público, etc. * Localizar desde o punto de información os diferentes servizos: plataformas, consultas de profesionais, etc.	* Localizar desde o acceso do edificio os despachos de billetes de compra de billetes * Localizar desde os despachos de billetes as plataformas *Localizar cada dársena *Localizar desde a dársena á saída ao exterior	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Transporte	Estación de tren	Estración de Tren da Coruña		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	4	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización nos edificios públicos xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar desde o acceso do edificio o punto de información, os despachos de billetes, o mostrador de atención ao público, etc. * Localizar desde o punto de información os diferentes servizos: plataformas, consultas de profesionais, etc	* Localizar o punto de información desde o acceso do edificio * Localizar desde o punto de información as salas de actividades *Localizar desde o punto de información as consultas dos profesionais	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Centro Cultural	Centro Cultural Ágora		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	4	1	Caixeiros automáticos non accesibles	Os caixeiros automáticos presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz * uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorreleve, etc. * a identificación da rañura de entrada do cartón , saída de billetes, etc. * Etc.	Os caixeiros automáticos presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz. * por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorreleve, etc. * a identificación da rañura de entrada da tarxeta , saída de billetes, etc.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou Comprobación	Localización
ONCE	5	1	Inexistencia de sistema de audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Cinema			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	6	1	Inexistencia de información sobre os contidos da exposición	O acceso aos contidos das exposicións presentan os seguintes problemas: a reprodución en relevo das obras expostas * as audioguías non están adaptadas * os folletos informativos adaptados * formación do persoal do museo en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Non existen sistemas accesibles aos contidos das exposicións: * non ten reprodución en relevo das obras expostas * non existen audioguías adaptadas * non existe folleto informativo adaptado * o persoal do museo non está formado en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Lecer/Cultural	Museo	Museo A Domus		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	9	2	Falta de sinalización táctil e visual en rúas de plataforma única de uso compartido para vehículos e peóns	Identificación da zona segura de tránsito peonil nas zonas urbanizadas como plataformas únicas: *Ausencia de elementos de sinalización para diferenciar a zona preferentemente vehicular da peonil. *Ausencia de zonas de cruzamento “formalizado” con pavimentos podotáctiles nas intersecciónes e cruces. *Falta de sinalización vertical e horizontal para os vehículos para establecer a prioridade peonil *Presenza de elementos de urbanización que constitúen un risco para o peón	*Ausencia de elementos de sinalización para diferenciar a zona preferentemente vehicular da peonil. *Presenza de elementos de urbanización que constitúen un risco para o peón	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	10	2	Presenza de veladores en itinerario peonil	Instalación de veladores en beirarrúas que non permiten deixar un ancho mínimo libre de paso peonil de 1.50 m.	*Instalación de veladores en beirarrúas que non permiten deixar un ancho mínimo libre de paso peonil de 1.50 m.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa			A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	11	1	Falta de accesibilidade acústica e visual en ascensores	Os problemas de accesibilidade nun ascensor son os seguintes: *Falta de identificación de planta *Falta de identificación de Enderéitoa do ascensor e do peche de portas *Insuficiente iluminación na cabina *Contraste e tamaño insuficiente para discriminar os números da botoeira *Dificultade de localización da botoeira exterior	*Falta de identificación de planta *Falta de identificación Enderezo ascensor e peche de portas	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Sanitario/ Asistencial	Hospital	Complexo Hospitalario Universitario A Coruña (CHUAC)		A Coruña	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	12	1	Falta de sinalización e protección de desniveis na vía pública	A falta de sinalización e protección de desniveis provoca risco de caídas e accidentes	*Falta de sinalización con pavimento podotáctil de textura e cor contrastado *Falta de protección lateral	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Paseo do Parrote	Paseo do Parrote	A Coruña	A Coruña	ONCE incluíu 2 fotos na súa ficha (verificar)
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	8	4	Falta de sinalización táctil en pasos de peóns	Localización do cruzamento de rúas: *Ausencia de pavimento táctil sinalizadora de vao na beirarrúa que indique a presenza dun paso peonil para cruzar a calzada. *Ausencia de banda sinalizadora de localización de vao *Sinalización inadecuada debido á falta de contraste entre a textura podotáctil da banda sinalizadora e o pavimento adxacente *Colocación inadecuada do pavimento sinalizador do vao *Colocación inadecuada da banda sinalizador de indicación de vao	*Sinalización inadecuada debido á falta de contraste entre a textura podotáctil da banda sinalizora e o pavimento adxacente	Vila
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil			Arteixo	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	6	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización na vía pública xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar a marquesiña do transporte publico * Manter a liña de Enderezo en espazos abertos sen referencias.	* Manter a liña de Enderezo ao atravesar a praza de España.	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Praza de España	Praza de España	Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	5	3	Inexistencia de sistema de audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescricion nas salas de teatro : * non existe cabina de locución. * non ten circuíto pechado de televisión	Non existen sistemas de audiodescrición nesta sala de teatro : * non existe cabina de locución * non ten circuíto pechado de televisión	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Teatro			Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	8	3	Falta de sinalización táctil en pasos de peóns	Localización do cruzamento de rúas: *Ausencia de pavimento táctil sinalizador de vao na beirarrúa que indique a presenza dun paso peonil para cruzar a calzada. *Ausencia de banda sinalizadora de localización de vao *Sinalización inadecuada debido á falta de contraste entre a textura podotáctil da banda sinalizadora e o pavimento adxacente *Colocación inadecuada do pavimento sinlaizadora do vao *Colocación inadecuada da banda sinalizadora de indicación de vao	*Colocación inadecuada do pavimento sinalizaor do vao *Colocación inadecuada da banda sinalizdora de indicación de vao	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil			Ferrol	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	1	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización nos edificios públicos xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar desde o acceso do edificio o punto de información, os despachos de billetes, o mostrador de atención ao público, etc. * Localizar desde o punto de información os diferentes servizos: plataformas, consultas de profesionais, etc.	* Localizar desde o acceso do edificio os despachos de billetes de compra de billetes * Localizar desde os despachos de billetes as plataformas *Localizar cada dársena *Localizar desde a dársena á saída ao exterior	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Estación de autobús	Estación de Autobuses de Santiago de Compostela		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	3	1	Falta de sinalización acústica en transporte público	A falta de sinalización acústica no transporte público presenta os seguintes problemas de accesibilidade: * Identificación da liña * Identificación da parada desexada	As liñas de transporte urbano en Santiago de Compostela: * Identificación da liña * Identificación da parada desexada	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Material móbil	Autobuses urbanos		Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	5	4	Inexistencia de sistema de audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Cinema			Santiago de Compostela	A Coruña	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	5	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización na vía pública xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar a marquesiña do transporte publico * Manter a liña de Enderezo en espazos abertos sen referencias.	* Localizar a marquesiña ou punto de parada do transporte público	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Transporte	Marquesiña e parada de transporte público	Marquesiñas e paradas de transporte público		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	6	3	Inexistencia de información sobre os contidos da exposición	O acceso aos contidos das exposicións presentan os seguintes problemas: a reprodución en relevo das obras expostas * as audioguías non están adaptadas * os folletos informativos adaptados * formación do persoal do museo en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Non existen sistemas accesibles aos contidos das exposicións: * non ten reprodución en relevo das obras expostas * non existen audioguías adaptadas * non existe folleto informativo adaptado * o persoal do museo non está formado en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Lecer/Cultural	Museo	Museo Arqueolóxico de San Roque		Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	7	2	Inexistencia de semáforos sonoros	Sinalización acústica que indique a quenda de cruzamento para peóns	Mala realización da sinalización acústica xa que está colocada nun só dos lados do semáforo	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Semaforización de cruzamento			Lugo	Lugo	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	5	2	Inexistencia de sistema de audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescricion nas salas de teatro : * non existe cabina de locución. * non ten circuíto pechado de televisión	Non existen sistemas de audiodescrición nesta sala de teatro : * non existe cabina de locución * non ten circuíto pechado de televisión	Vila
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Teatro			O Barco de Valdeorras	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	8	2	Falta de sinalización táctil en pasos de peóns	Localización do cruzamento de rúas: *Ausencia de pavimento táctil sinalizador de vao na beirarrúa que indique a presenza dun paso peonil para cruzar a calzada. *Ausencia de banda sinalizadora de localización de vao *Sinalización inadecuada debido á falta de contraste entre a textura podotáctil da banda sinalizadora e o pavimento adxacente *Colocación inadecuada do pavimento sinalizador do vao *Colocación inadecuada da banda sinalizador de indicación de vao	*Ausencia de banda sinalizadora de localización de vao	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil			Ourense	Ourense	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	1	2	Sistema de xestión de quendas non accesible	Os sistemas de xestión de quendas presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * Localización da máquina expendedora de quendas por: falta de sinalización adecuada e/ou sistemas de localización vía balizamento acústico e/ou App * Usabilidade da máquina expendedora de quendas por: uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz; sen uso de pictogramas de fácil interpretación; por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorelieve; por altura inadecuada dos elementos manipulables; etc. * Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica. * etc.	Os sistemas de xestión de quendas presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * Localización da máquina expendedora de quendas por: falta de sinalización adecuada e/ou sistemas de localización vía balizamento acústico e/ou App * Usabilidade da máquina expendedora de quendas por: uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz; sen uso de pictogramas de fácil interpretación; por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorelieve; por altura inadecuada dos elementos manipulables; etc. * Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda. * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica. * Etc.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/ Oficial	Axencia Tributaria	Axencia Tributaria		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	1	3	Sistema de xestión de quendas non accesible	Os sistemas de xestión de quendas presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * Localización da máquina expendedora de quendas por: falta de sinalización adecuada e/ou sistemas de localización vía balizamento acústico e/ou App * Usabilidade da máquina expendedora de quendas por: uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz; sen uso de pictogramas de fácil interpretación; por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altoreleve; por altura inadecuada dos elementos manipulables; etc. * Accesibilidade do ticket expedido co número de quenda. * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica. * etc.	* Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/ Oficial	Oficina de información/atención ao cidadán	Centro de Atención e Información da Seguridade Social		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	1	4	Sistema de xestión de quendas non accesible	Os sistemas de xestión de quendas presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * Localización da máquina expendedora de quendas por: falta de sinalización adecuada e/ou sistemas de localización vía balizamento acústico e/ou App * Usabilidade da máquina expendedora de quendas por: uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz; sen uso de pictogramas de fácil interpretación; por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altoreleve; por altura inadecuada dos elementos manipulables; etc. * Accesibilidade do ticket expedido co número de quenda * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica. * etc.	* Accesibilidade do tícket expedido co número de quenda * Sistema de indicación de quenda/mesa ou mostrador de atención unicamente en formato visual, sen correspondencia en canle acústica.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte das evidencias**
Administrativo/ Oficial	Outros	Correos		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	2	2	Falta de sinalización direccional	A falta de sinalización nos edificios públicos xera os seguintes problemas de accesibilidade: * Localizar desde o acceso do edificio o punto de información, os despachos de billetes, o mostrador de atención ao público, etc. * Localizar desde o punto de información os diferentes servizos: plataformas, consultas de profesionais, etc	* Localizar desde o acceso do edificio os despachos de billetes de compra de billetes * Localizar desde os despachos de billetes as plataformas *Localizar cada dársena	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Transporte	Estación de autobús ou tren			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	3	2	Falta de sinalización acústica en transporte público	A falta de sinalización acústica no transporte público presenta os seguintes problemas de accesibilidade: * Identificación da liña * Identificación da parada desexada	* Identificación da liña * Identificación da parada desexada	Vila
Ámbito	**Detectada en… (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte dás evidencias**
Transporte	Material móbil	Autobuses urbanos		Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	4	2	Caixeiros automáticos non accesibles	Os caixeiros automáticos presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz. * uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorreleve, etc. * a identificación da rañura de entrada do cartón , saída de billetes, etc. * Etc.	Os caixeiros automáticos presentan os seguintes problemas de accesibilidade: * uso de pantalla táctil sen interface de navegación por voz. * por uso de botóns sen identificación cromática, de pequeno tamaño, sen identificación en braille ou altorreleve, etc. * a identificación da rañura de entrada do cartón , saída de billetes, etc.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Comercial/Pública concorrencia	Sucursal bancaria			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	5	5	Inexistencia de sistema de audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Non existen sistemas de audiodescrición nas salas de cinema : * non ten sistema de emisión para a audiodescrición	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte dás evidencias**
Lecer/Cultural	Cine ma			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	6	2	Inexistencia de información sobre os contidos da exposición	O acceso aos contidos das exposicións presentan os seguintes problemas: a reprodución en relevo das obras expostas * as audioguías non están adaptadas * os folletos informativos adaptados * formación do persoal do museo en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Non existen sistemas accesibles aos contidos das exposicións: * non ten reprodución en relevo das obras expostas * non existen audioguías adaptadas * non existe folleto informativo adaptado * o persoal do museo non está formado en atención e trato ás persoas con discapacidade visual	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Lecer/Cultural	Museo			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	7	1	Inexistencia de semáforos sonoros	Sinalización acústica que indique a quenda de cruzamento para peóns	Falta a sinalización acústica no semáforo de peóns	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en... (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte das evidencias
Urbanismo	Semaforización de cruzamento			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	9	1	Falta de sinalización táctil e visual en rúas de plataforma única de uso compartido para vehículos e peóns	Identificación da zona segura de tránsito peonil nas zonas urbanizadas como plataformas únicas: *Ausencia de elementos de sinalización para diferenciar a zona preferentemente vehicular da peonil. *Ausencia de zonas de cruzamento "formalizado" con pavimentos podotáctiles nas intersecciónsn e cruces. *Falta de sinalización vertical e horizontal para os vehículos para establecer a prioridade peonil *Presenza de elementos de urbanización que constitúen un risco para o peón	*Ausencia de franxa de pavimento táctil indicador de botóns e de alto contraste cromático para diferenciar a zona preferentemente vehicular da peonil. *Ausencia de zonas de cruzamento "formalizado" con pavimentos podotáctiles nas intersecciónsn e cruces.	Núcleo urbano principal
Ámbito	**Detectada en... (Tipoloxía)**	**Lugar/nome do obxecto de estudo**	**Enderezo**	**Poboación (aldea) / Municipio**	**Provincia**	**Documentación de soporte de as evidencias**
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	10	1	Presenza de veladores en itinerario peonil	Instalación de veladores en beirarrúas que non permiten deixar un ancho mínimo libre de paso peonil de 1.50 m.	*Instalación de veladores en beirarrúas que non permiten deixar un ancho mínimo libre de paso peonil de 1.50 m.	Núcleo urbano principal

Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa			Pontevedra	Pontevedra	
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	12	2	Falta de sinalización e protección de desniveis na vía pública	A falta de sinalización e protección de desniveis provoca risco de caídas e accidentes	*Falta de sinalización con pavimento podotáctil de textura e cor contrastado *Falta de protección lateral	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte de as evidencias
Urbanismo	Itinerario peonil/beirarrúa	Praza da Verdura	Praza da Verdura	Pontevedra	Pontevedra	ONCE incluíu 1 foto na súa ficha (verificar)
Comentarios						

Asociación	N_P	N_V	Problemática	Descrición da problemática	Evidencias detectadas na visita ou comprobación	Localización
ONCE	8	1	Falta de sinalización táctil en pasos de peóns	Localización do cruzamento de rúas: *Ausencia de pavimento táctil sinalizadora de vao na beirarrúa que indique a presenza dun paso peonil para cruzar a calzada. *Ausencia de banda sinalizadora de localización de vao *Sinalización inadecuada debido á falta de contraste entre a textura podotáctil da banda sinalizadora e o pavimento adxacente *Colocación inadecuada do pavimento sinalizador do vao *Colocación inadecuada da banda sinalizadora de indicación de vao	*Ausencia de pavimento táctil sinalizador de vao na beirarrúa que indique a presenza dun paso peonil para cruzar a calzada. *Ausencia de banda sinalizador de localización de vao	Núcleo urbano principal
Ámbito	Detectada en… (Tipoloxía)	Lugar/nome do obxecto de estudo	Enderezo	Poboación (aldea) / Municipio	Provincia	Documentación de soporte dás evidencias
Urbanismo	Vao e paso peonil			Vigo	Pontevedra	
Comentarios						

ANEXO III

INFORME Accesibilidade Cognitiva Proxecto Valedora do Pobo

III.1. Introdución

O presente informe enmárcase dentro do *Convenio de Colaboración entre o Valedor do Pobo, a ONCE, COGAMI, FADEMGA e a FAXPG para a elaboración dun anexo do informe especial sobre accesibilidade en Galicia*.

A través deste convenio, FADEMGA Plena inclusión Galicia, comprometeuse a efectuar "*comprobacións sistematizadas sobre os niveis de accesibilidade no medio urbano (as cidades de A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Pontevedra, Vigo, Ourense e Lugo), nunha mostra de vilas das 4 provincias, e no medio rural (…) en tanto afecten de forma singular ás persoas con discapacidade intelectual, destinando para o efecto ao persoal coa capacitación técnica precisa"* (Cláusulas PRIMEIRA e SEGUNDA do Convenio).

III.2. Xustificación

Tendo en conta o orzamento, o tempo dispoñible para a elaboración deste anexo e o amplo abanico xeográfico que debe abarcar (as 7 principais cidades galegas), tivemos que delimitar o traballo de campo a un ámbito concreto da realidade galega: o transporte. Á súa vez, dentro do ámbito do transporte, centrámonos nas infraestruturas que dan soporte a pasaxeiros e medios de transporte terrestre colectivos, isto é, as estacións de tren e de autobús. Polo tanto quedaron fóra desta análise os aeroportos e as estacións marítimas, pero sería recomendable analizar como están comunicados co resto de infraestruturas de transporte dentro dunha mesma localidade e como se informa sobre iso, pois facilitaría o fluxo de viaxeiros dentro da mesma localidade e entre as localidades da nosa comunidade autónoma.

En resumo, decantámonos polas infraestruturas do trasporte colectivo terrestre (estacións de tren e de autobús) porque axuntan tres parámetros relevantes:

- **Responden ás necesidades de mobilidade dunha poboación moi ampla e heteroxénea (de todas as idades, de todos os niveis educativos, poboación local, nacional e extranxeira, persoas con e sen discapacidade, etc.).**
- **Son útiles para toda a cidadanía (proximidade, variedade de horarios e destinos, frecuencia de viaxes, boa relación calidade/prezo).**
- **Presentan unha frecuencia de uso elevada.**

Tipoloxías, Localizacións, municipios e provincias para evidenciar a problemática proposta:

Detectada en… (Tipoloxía)	Ámbito	Localización	Municipio	Provincia
Estación de tren	Transporte	Núcleo urbano principal	*[municipio 2]*	*[provincia 2]*
Estación de autobús	Transporte	Vila	*[municipio3]*	*[provincia3]*

III.3. Metodoloxía

Para elaborar este informe seguimos a metodoloxía proposta pola ONCE.

En resumo:

1) **Primeira tarefa: establecer a listaxe das problemáticas de accesibilidade que queremos manifestar. Centrámonos principalmente en 2 problemáticas: a sinalética e a orientación, centrándonos na súa comprensión. Aínda que tamén fixemos probas de usabilidade das máquinas expendedoras de billetes.**
2) **Segunda tarefa: establecer en qué Ámbitos e Tipoloxías imos buscar as evidencias destas problemáticas (en base ós coñecementos previos que teñamos sobre ónde se producen). Eliximos o transporte colectivo terrestre, concretamente o ámbito dotacional que supoñen as súas principais infraestruturas: as estacións de autobús e de tren.**
3) **Terceira tarefa: establecer as localizacións, e o municipio e provincia concretos para realizar as visitas/observacións. Seleccionamos as 7 principais cidades galegas e 4 vilas que contan con ditas infraestruturas.**
4) **Cuarta e última tarefa: realizar visitas/comprobacións para evidenciar as problemáticas concretas e cumplimentar as fichas de cada visita/comprobación realizada. Seguimos un calendario de visitas/comprobacións ó longo do mes de xullo de 2017. Para as comprobacións de accesibilidade cognitiva contamos co apoio de persoas con discapacidade intelectual e técnicos de entidades asociadas a FADEMGA Plena inclusión Galicia.**

A relación de localidades onde levamos a cabo o estudo son:

- **Cidades: Ourense, Lugo, Vigo, Pontevedra, A Coruña, Ferrol e Santiago de Compostela**
- **Vilas: Betanzos (A Coruña), Vilagarcía de Arousa (Pontevedra), Monforte de Lemos (Lugo) e Padrón (A Coruña).**

Seguindo o cadro demográfico facilitado pola ONCE, o noso ámbito de estudo foi o seguinte:

Orden	Municipio	Poboación (2013)	Provincia	Localización
1	Vigo	296.479	Pontevedra	Núcleo urbano principal
2	A Coruña	245.923	A Coruña	Núcleo urbano principal
3	Ourense	107.542	Ourense	Núcleo urbano principal
4	Lugo	98.761	Lugo	Núcleo urbano principal
5	Santiago de Compostela	96.041	A Coruña	Núcleo urbano principal
6	Pontevedra	82.934	Pontevedra	Núcleo urbano principal
7	Ferrol	71.232	A Coruña	Núcleo urbano principal
9	Vilagarcía de Arousa	37.741	Pontevedra	Vila
23	Monforte de Lemos	19.426	Lugo	Vila
45	Betanzos	13.445	A Coruña	Vila
68	Padrón	8.707	A Coruña	

Para realizar la evaluación da accesibilidade cognitiva das estacións de tren e de autobús centrámonos en 4 aspectos:

1) **Contorna exterior das infraestruturas: sinalética e información ofrecida.**
2) **Contorna interior das infraestruturas: sinalética e información ofrecida, usabilidade de máquinas expendedoras de billetes.**
3) **Conexión entre infraestruturas de transporte (fluxos): sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento.**
4) **Conexión con medios de transporte urbano (bus, taxi): sinalética e información ofrecida.**

Dentro da proposta da ONCE abarcariamos o seguinte cadro:

Ámbito	Tipoloxía
Transporte	Marquesiña e parada do transporte público
Transporte	Estación (autobús ou tren) ou terminal (aeroporto ou marítima/fluvial)
Transporte	Dotación (servizos/expedicións con material accesible)
Transporte	Outros

Ó longo do traballo de campo (visitas/comprobación) sacamos 1160 fotografías para evidenciar as condicións de accesibilidade e as posibles necesidades de mellora.

III.4. RESULTADOS DA AVALIACIÓN OBTIDOS POR LOCALIDADE

OURENSE

Data da avaliación: 6-7-2017.

Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Manuel Carballo (FADEMGA Plena inclusión Galicia).

ESTACIÓN DE TREN OURENSE (exterior)

A entrada da estación de tren conta cunha icona informativa que simboliza un tren (icona a contrastar[1]) e un letreiro co nome de "Ourense", pero sen indicar que é a estación de tren. Hai unha icona/logo de ADIF. Tamén conta cun reloxo de agullas que funciona correctamente (orientación temporal).

Neste mesmo lateral de entrada hai diversas tendas cos seus respectivos letreiros e unha cafetería.

A parada de buses urbanos non está sinalizada, a de taxis sí. Os buses urbanos contan con frontais (letreiros) informativos dixitais/electrónicos. Na parada de bus urbano hai paneis informativos sobre os buses que pasan pola parada e o seu percorrido, pero non sobre os seus horarios e tempos de espera.

ESTACIÓN DE TREN OURENSE (interior)

Contan co servizo ATENDO, un *servicio gratuito de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe Operadora pone a disposición de los clientes del ferrocarril. Se trata de un servicio especializado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes* (tal e como recolle a páxina web de RENFE: http://www.renfe.com/viajeros/atendo/). De feito, cando nos veron pola estación, acudiu a nós unha profesional para informarnos e preguntarnos se necesitabamos axuda.

No seu interior, non está sinalizada nos paneis informativos a sala de espera, nin tampouco conta cun cartel na súa entrada. Sí, en cambio, están sinalizadas e indicadas a cafetería, a oficina para aluguer de coches, os aseos, a venda de billetes, a "atención ó cliente", o punto de "información", a saída e o acceso ás plataformas/vías.

[1] Adoitan empregar 2 tipos de icona: 1 sen vía e outro con vía, este último parécenos máis axeitado.

Os paneis que hai no vestíbulo principal, informando dos horarios de saídas e chegadas dos trens, non están en lectura fácil. Outra dificultade que detectamos é que se emprega a mesma pantalla para informar das saídas e chegadas dos trens, isto induce a confusión, porque se non nos fixamos podemos malinterpretar a información. Sería recomendable empregar unha pantalla para cada tipo de información e diferencialas ben.

Transporte urbano: Non se informa das conexións co bus urbano, sí da parada de taxis.

Zona de plataformas/vías:

- **Non está sinalizada a vía 5.**
- **Non están sinalizados os ascensores para acceder ás vías.**
- **A plataforma 10 non ten acceso en ascensor. Sí que se informa de:**
    - **Localidade da estación (Ourense).**
    - **Pasos inferiores para acceder a vías.**
    - **A localización das vías (agás a vía 5).**
    - **Cada plataforma conta cun panel informativo dixital co nº de vía, os trens (destino e identificador) e a hora (reloxo de agullas e dixital).**
    - **A localización dos aseos.**
    - **A localización da cafetería e a área comercial.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Ourense (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Respecto á conexión coa estación de autobús: Non se informa de que na localidade hai estación de autobús, nin de cómo se pode acceder (bus, taxi, a pé), nin da distancia á que está, nin do tempo estimado de desprazamento (bus urbano, taxi, camiñando), nin dos principais destinos e horarios dos autobuses.

A cadea de accesibilidade (o fluxo) rómpese. O camiño ata a estación de autobús non está sinalizado para os peóns, a pesar de estar moi preto unha estación da outra, concretamente a unha distancia duns 800 metros, é dicir, a uns 15 minutos camiñando (entre 12 e 20 minutos dependendo da mobilidade da persoa).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS OURENSE (exterior)

Non hai un cartel ou letreiro que nos indique que o edificio que vemos diante é a estación de autobuses de Ourense (polo menos en ningún lugar visible e facilmente localizable).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS OURENSE (interior)

O panel informativo principal (de cor amarelo) que hai no vestíbulo da estación é confuso e está mal situado:

- **Mal sinalizados os despachos de billetes (sinala enfronte e están nos laterais), a esquerda e dereita.**
- **Mala localización (recomendable máis á dereita según entramos).**
- **Sinala os aseos á esquerda e indica subir, cando en realidade están na mesma planta.**
- **O acceso ás plataformas, á información, á facturación e á consigna están indicados co debuxo dunha escaleira, pero non indica se debe subirse ou baixarse ou, o máis importante, a localización da escaleira.**

Fig. Panel informativo principal da estación de autobús de Ourense.

Só dispón de 1 reloxo na planta principal e está mal situado, xa que o panel informativo o tapa.

Pantallas informativas apagadas. Un recurso que non se emprega ou se elimina ou se activa, senón non ten sentido.

As compañías deberían poñer os destinos en letras grandes e visibles, só poñen de forma clara o nome da compañía.
Os despachos de billetes do grupo Avanza e Auto Res (lateral esquerdo), non atenden ó público e debe collerse o billete abaixo, segundo nos dixo un condutor ao que vimos e preguntamos. Deducimos pois que o billete debe collerse no autobús que nos leve a destino, un asunto complicado se xa non temos claro a plataforma desde a que lle corresponde saír.
Os despachos de billetes do lateral dereito están inutilizadas, tampouco atenden ó público.

Plataformas da estación de autobús de Ourense:

- **Os despachos de billetes da consigna, onde se pode deixar gardada a equipaxe, non indican onde se poden mercar as fichas que nos permiten empregalas. Posteriormente pescudamos que se mercan no punto de información, bastaría con indicalo por escrito e con algún pictograma na zona.**
- **A pantalla ou panel informativo está apagado ou inoperativo.**
- **Non funciona ou non está activa a megafonía.**
- **Non está sinalizada a saída da estación.**
- **Non se informa se hai unha parada de taxis dispoñible no exterior.**
- **Non está sinalizado o ascensor.**

Algunhas recomendacións para mellorar a accesibilidade cognitiva:

- **Panel informativo dixital que indique, na zona de plataformas, destinos, horas de saída e de chegada.**
- **Paneis informativos dixitais en cada autobús que indiquen os seus destinos.**
- **Poñer reloxos nas plataformas que faciliten a orientación temporal dos viaxeiros, combinar reloxos de agulla e dixital (1 de cada e de tamaño grande que facilite a súa visibilidade).**
- **Activar a megafonía para reforzar a información (o caudal de información auditivo é imprescindible para as persoas con cegueira e para as persoas con dificultades de lecto-escritura).**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Ourense (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Conexión coa estación de tren: na planta principal non se informa de que na localidade hai estación de tren, nin de cómo se pode acceder (bus, taxi, a pé), nin da distancia á que está, nin do tempo estimado de desprazamento (bus urbano, taxi, camiñando), nin dos principais destinos e horarios dos trens.

Polo que se refire ás plataformas, nunha delas están os horarios dos buses urbanos que comunican coa estación de tren, aínda que indican "RENFE" ou "Estación de RENFE" en lugar de "Estación de trens". Viría ben reforzar a comunicación coa icona dun tren.

O camiño cara a estación de tren non está sinalizado para os peóns, a pesar de estar moi preto unha estación de outra, concretamente a unha distancia duns 800 metros, é dicir, a uns 15 minutos camiñando (entre 12 e 20 minutos dependendo da mobilidade da persoa).

MONFORTE DE LEMOS

Data da avaliación: 10-7-2017.

Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Andrés González (FADEMGA Plena inclusión Galicia). José García (asociación ASPADEZA).

ESTACIÓN DE TREN MONFORTE DE LEMOS (exterior)

O letreiro exterior pon "Monforte de Lemos" e vai acompañado dunha icona que simboliza un tren. Faltaría indicar con palabras que é a "Estación de trens".

Por outra banda, tamén indica que no seu interior está o museo "Casas de Muñecas". Axuntar nun mesmo edificio unha estación de trens e un museo, pode inducir a confusión se non se diferencian claramente as estancias e a información que se ofrece de cada un.

Fig. Entrada principal da estación de trens de Monforte de Lemos.

ESTACIÓN DE TREN MONFORTE DE LEMOS (interior)

Dispón de pantallas informativas onde figuran as saídas e chegadas, así como os horarios. Ademais o titular que describe o tipo de información que se ofrece está en tres idiomas: galego, español e inglés. A dificultade estriba en que se emprega a mesma pantalla para informar das saídas e chegadas, e se non se está atento pode inducir a confusión. Sería recomendable empregar unha pantalla distinta para cada

tipo de información: unha para as chegadas e outra para as saídas. Esta información tamén está dispoñible impresa en papel, aínda que a letra é moi pequena.

Fig. Pantalla informativa na estación de trens de Monforte de Lemos.

Fig. Disposición da sinalética e a iconografía
(plataforma principal da estación de trens de Monforte de Lemos).

Non hai ascensor para acceder ás plataformas 2, 3, 4 e 5. As plataformas 4 e 5 non dispoñen dos paneis dixitais que hai no resto (plataformas 1, 2 e 3), supoñemos que se debe a que son plataformas que non empregan para os viaxeiros. Hai megafonía e funciona. A sinalética e as iconas que empregan para informar son claros e precisos, só falta sinalizar e informar sobre cómo chegar á estación de autobús.

Fig. Paneis dixitais (plataformas da estación de trens de Monforte de Lemos).

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Monforte de Lemos (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Conexión coa estación de autobús: non se informa de que na localidade hai unha estación de autobús, nin de cómo se pode acceder (bus, taxi, a pé), nin da distancia á que está, nin do tempo estimado de desprazamento (bus urbano, taxi, camiñando), nin de os principais destinos e horarios dos trens.

Debemos ter en conta ademais que ámbalas estacións están bastante próximas, a unha distancia duns 750 metros pola ruta máis curta, é dicir, a uns 12 minutos camiñando (entre 9 e 18 minutos dependendo da mobilidade da persoa). Só hai dous cruces de camiños, co que resulta máis doado informar da ruta que debe

seguirse. Aproveitar as propias sinais de tráfico que hai nas rúas podería ser unha boa solución.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS MONFORTE DE LEMOS (exterior)

Ben: Dispón dun letreiro que pon "ESTACIÓN DE AUTOBUSES"

Mal: O letreiro está tapado por 2 árbores.

Fig. Entrada principal da estación de autobuses de Monforte de Lemos.

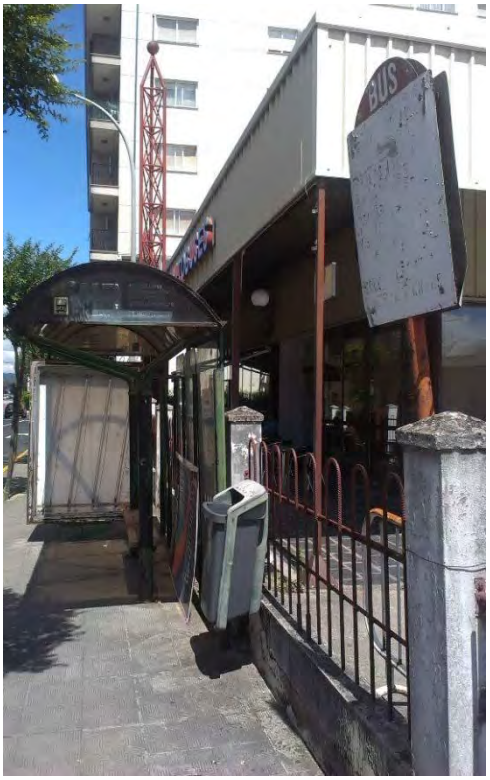
Farían falla outros letreiros nos laterais, reforzados con pictogramas ou iconas informativas con forma de autobús.

A entrada principal ten un chanzo elevado e posteriormente un chanzo pequeno que pode dificultar o acceso a persoas que empreguen cadeira de rodas (ver imaxe lateral).

Fig. Chanzos na entrada principal da estación de autobuses de Monforte de Lemos

Na entrada da estación hai un “papel pegado” que prohibe a entrada a cans, sen aclarar se exceptúan o caso de que sexan cans guía. Empregar como cartel un papel fotocopiado indica a precariedade de recursos coa que conta esta estación.

A parada de bus urbano que hai á saída da estación non dispón de información sobre os buses nin o percorrido que fan (ver imaxe lateral).



A parada de taxis que hai nas plataformas exteriores está ben sinalizada, pero non dispón de taxis nin dun teléfono de información.

Plataformas:

- **Nas plataformas non dispoñen de paneis informativos dixitais onde figuren os principais destinos e chegadas.**
- **Non está indicada a saída para que poidan orientarse os viaxeiros.**
- **Non hai un cartel informativo que nos indique o nome da poboación á que chegan os autobuses: “Monforte”.**
- **Non hai sinais que prohiban baixar das plataformas. Co conseguinte perigo que este feito implica.**

ESTACIÓN DE AUTOBÚS MONFORTE DE LEMOS (interior)

Hai un panel informativo electrónico que non funciona ou está apagado. A información sobre os destinos/chegadas está mal situada e nun formato moi reducido que dificulta a súa lectura. A maiores, ó estar a información apelotonada e mesturada con viaxes publicitarios, pode inducir a confusión. A información queda distorsionada pola cantidade de mensaxes e de formatos empregados, así como o tamaño tan reducido da letra. En resumo, pouca claridade expositiva.

Nos despachos de billetes habilitados para emitir os billetes da viaxe non hai persoal que poida atendernos.

A megafonía non funciona, un recurso importante para que as persoas cegas ou as persoas sen lecto-escritura poidan estar informadas dos destinos, das chegadas e saídas dos autobuses.

Non hai indicacións que sinalicen a localización das plataformas.

A cafetería está sinalizada cun letreiro pero sen unha icona en forma de taza que reforce a información.

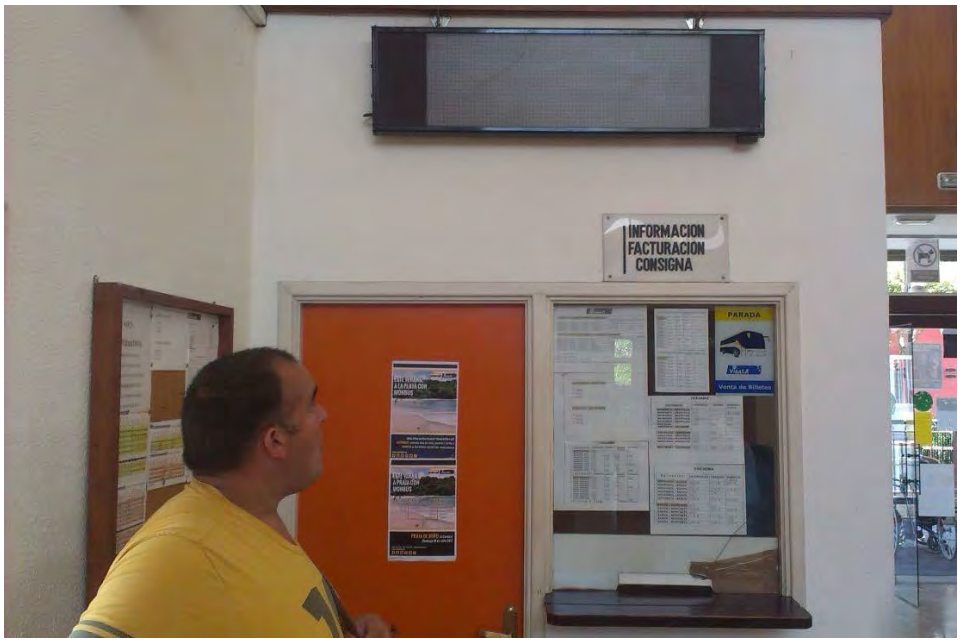


Fig. Disposición da información e panel apagado
(Estación de autobuses de Monforte de Lemos)

No punto de información non hai ninguén atendendo.

A estación só dispón dun reloxo de agullas de tamaño demasiado reducido que pode dificultar a súa lectura.

A saída está mal indicada, só hai un cartel na propia saída, de tamaño moi reducido, que dificulta tanto a súa lectura como a súa localización, tampouco se informa do nome da rúa á que da a saída (ó igual que adoitan facelo as saídas das estacións de metro en Madrid).

Fig. Estación de autobuses de Monforte de Lemos (interior 1)

Fig. Estación de autobuses de Monforte de Lemos (interior 2)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Monforte de Lemos (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Non hai información de ningún tipo relacionada coa estación de trens, a pesar de ser unha infraestrutura de transporte importante na localidade (ver apartado final que adicamos a analizar a estación de trens e as súas conexións coa estación de autobús neste mesmo informe, na páxina 13).

PONTEVEDRA

Data de la avaliación: 12-7-2017.

Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Andrés González (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Silvia Aldao, Montse Becoña e María Franco (asociación JUAN XXIII).

ESTACIÓN DE TREN PONTEVEDRA (exterior)

No seu exterior conta con 3 letreiros, practicamente en todos os seus laterais excepto no esquerdo (se temos a estación diante de nós), aínda que entendemos que non sería imprescindible engadir un cuarto letreiro, pois non parece unha zona de tránsito senón unha rúa residencial. Os letreiros son un pouco confusos pois indican literalmente "ESTACIÓN DE PONTEVEDRA" acompañados do logo de ADIF ou de Vialia[2], pero non informan sobre o tipo de estación que é: unha estación de trens. Sería recomendable, ademais de engadir esta información nos letreiros, acompañalos cunha icona en forma de tren.

Fig. Lateral esquerdo sen letreiro.

Esta estación comparte espazos cun centro comercial, o que fai recomendable distinguir adecuadamente ámbalas as zonas e edificios, é dicir, diferenciar de forma clara a zona comercial da de transporte. Aínda que, exteriormente percibimos que podemos distinguir ámbolos edificios polas diferencias no seu deseño. A estación de trens é un edificio de pedra antigo; e, o outro, o edificio comercial, é máis moderno

[2] Empresa que xestiona os espazos comerciais da estación.

e ten un revestimento exterior metálico. A sensación que se transmite é que ámbolos edificios son a estación de tren.

Fig. A diferencia exterior entre os 2 edificios

Hai un cartel que prohibe a entrada de cans, habería que engadir a excepción dos cans guía para persoas con cegueira.

Fig. Cartel prohibindo a entrada de cans (estación de tren de Pontevedra).

Fig. A estación de tren (o edificio de pedra).

ESTACIÓN DE TREN PONTEVEDRA (interior)

Como xa comentaramos no apartado anterior, esta estación comparte espazos cun centro comercial, diferenciar a zona comercial da de transporte conséguese en parte coa sinalética empregada (distinto cor de fondo).

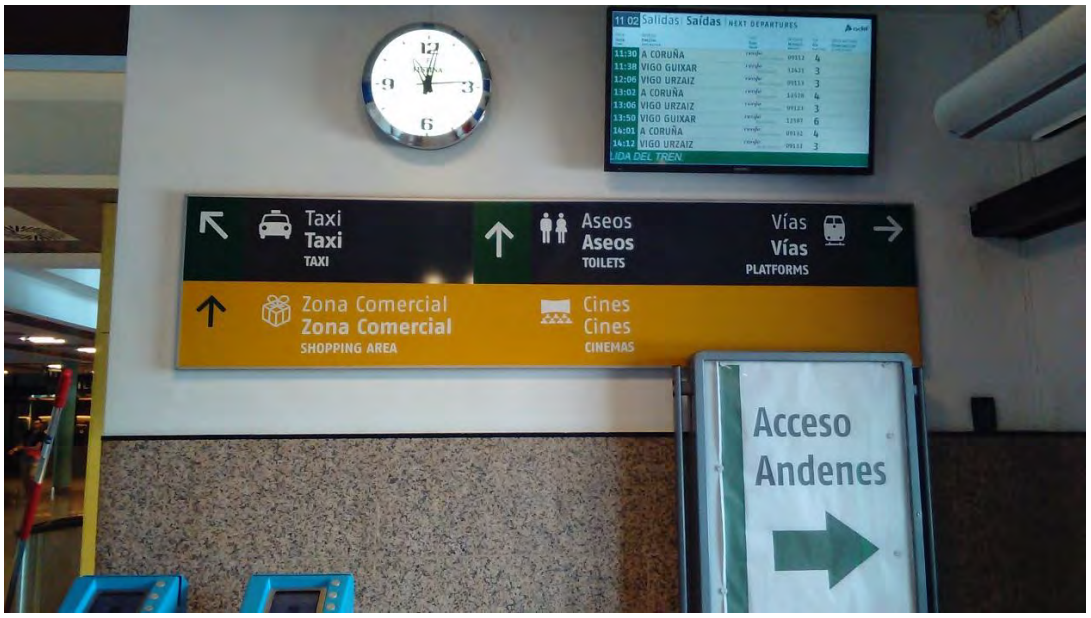


Fig. Diferenciación cromática de espazos (zona comercial e trens)

Se nos fixamos na fotografía anterior, as frechas (↑) orientadas cara arriba, empregadas para indicar a localización dos aseos e da zona comercial, poden levar a unha interpretación errónea: que ambos están situados no piso de arriba e non seguindo o corredor en liña recta (que é a ubicación real). Habemos de ter en conta que o edificio comercial conta con 2 plantas.

O panel informativo que nos atopamos cando accedemos á estación pola zona comercial, non indica a dirección na que podemos atopar a venda de billetes (ver fotografía abaixo), sería recomendable incluir unha frecha máis (→) que reforce esta información.

Fig. Panel informativo zona comercial (estación de trens de Pontevedra).

Neste mesmo panel informativo, a icona que simboliza a "venda de billetes" non é claro, pódese confundir cun oficinista e a icona de billete pódese confundir cunha fiestra que está detrás do "oficinista". Por outra banda, pode interpretarse que simboliza os despachos de billetes para mercar entradas de cine e non billetes para os trens (ver fotografía da páxina seguinte).

A icona do ascensor que da acceso ó parking é confuso e está mal iluminado, durante a avaliación non se entendeu do que pretende informar, ademais non indica por ónde se entra ou accede a este ascensor. Viría ben algunha frecha direccional (ver fotografía da páxina seguinte).

Fig. Despachos de billetes dos cines zona comercial
(estación de trens de Pontevedra)

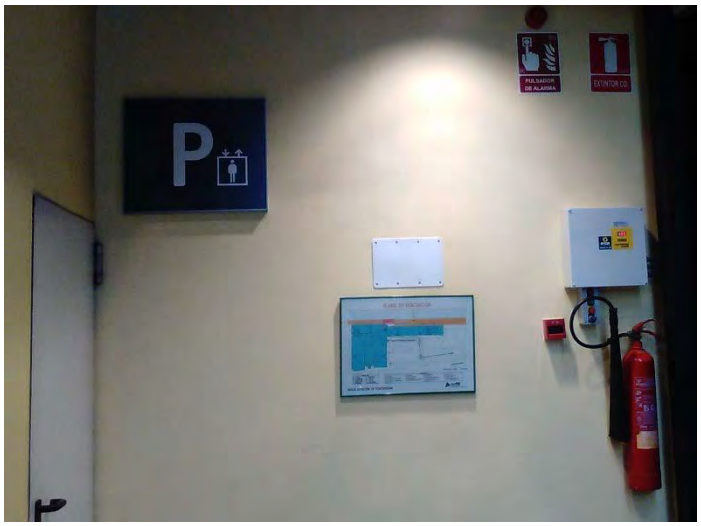


Fig. Icona confusa: ascensor de acceso ó parking (estación de trens de Pontevedra).

No vestíbulo desta estación, a diferencia da de Ourense e Monforte de Lemos, non empregan a mesma pantalla para informar das saídas e chegadas dos trens. Cada pantalla informa dunha soa cousa, as pantallas con fondo branco para as chegadas e

as pantallas con fondo amarelo para as saídas. Desta forma conseguen unha maior claridade expositiva e informativa (ver foto do vestíbulo).

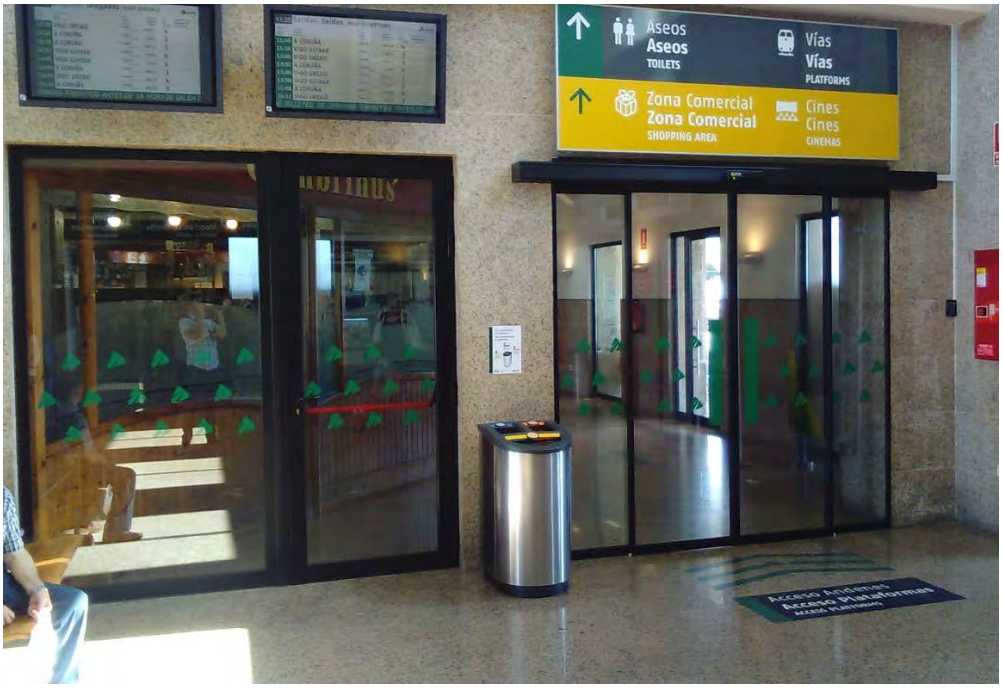
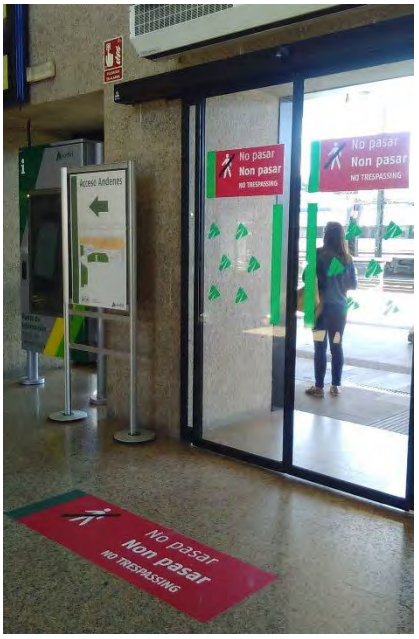


Fig. Vestíbulo da estación de trens de Pontevedra (lateral)

Outro punto forte do vestíbulo é que no chan, debaixo das portas principais, refórzase a información que indica a dirección na que están as plataformas ou as portas que prohiben o paso, isto facilita o fluxo de entrada e saída das persoas que transitan a estación.

Plataformas da estación de tren de Pontevedra:



- **Hai acceso a todas as plataformas en ascensor. Os ascensores son transparentes e as botoneiras están en braille e á altura correcta.**
- **A localización do ascensor principal que da acceso a todas as plataformas non está sinalizado con frechas. A porta que conecta a estación coas plataformas está pegada ó ascensor, de tal xeito que os pasaxeiros, ó entrar na zona de plataformas, danlle ás costas e non o ven. En resumo, se un vai despistado tarda un pouco en localizar a este ascensor. Este feito pode supor un problema** para os pasaxeiros que chegan axustados de tempo e que precisan o ascensor para acceder rápido ó seu tren.
- **No túnel que conecta as plataformas faltan indicadores direccionais que nos indiquen ónde están localizados os ascensores.**

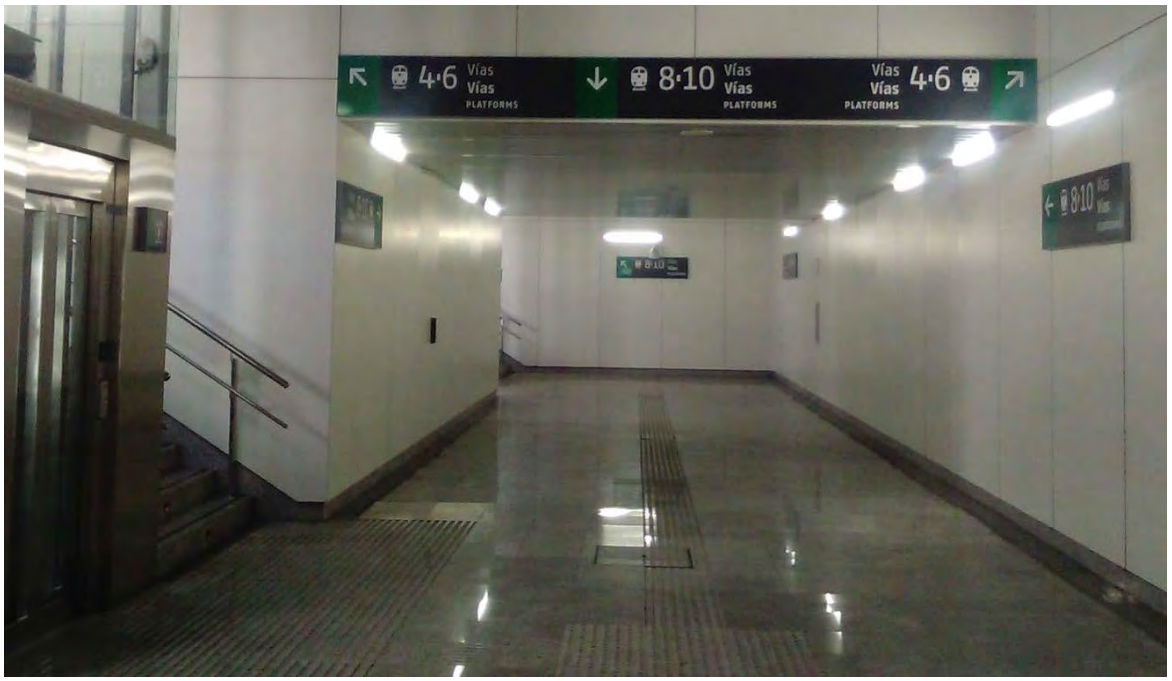


Fig. Túnel de conexión entre plataformas (estación de trens de Pontevedra)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Pontevedra (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Esta localidade conta coa vantaxe de que ámbalas infraestruturas están ó carón unha da outra. Este feito facilita moito a elaboración da sinalética e é aproveitado por esta estación de trens. No vestíbulo, xusto na saída, un panel informativo informa da ubicación da estación de autobús. Este panel inclúe a maiores unha icona en forma de bus (ver fotografía na páxina seguinte). Do que non se informa é do tempo de desprazamento camiñando para que os viaxeiros poidan facerse unha idea da distancia e a proximidade entre as dúas estacións (uns 100 metros que poden percorrerse nun minuto).

Fig. Panel informativo na saída
(vestíbulo da estación de trens de Pontevedra)

Unha dificultade engadida é que ó saír da estación de tren poderíamos visualizar a estación de buses se non fora por uns valos publicitarios que a ocultan á vista (ver fotografía) e, polo tanto, dificúltanos a súa localización.

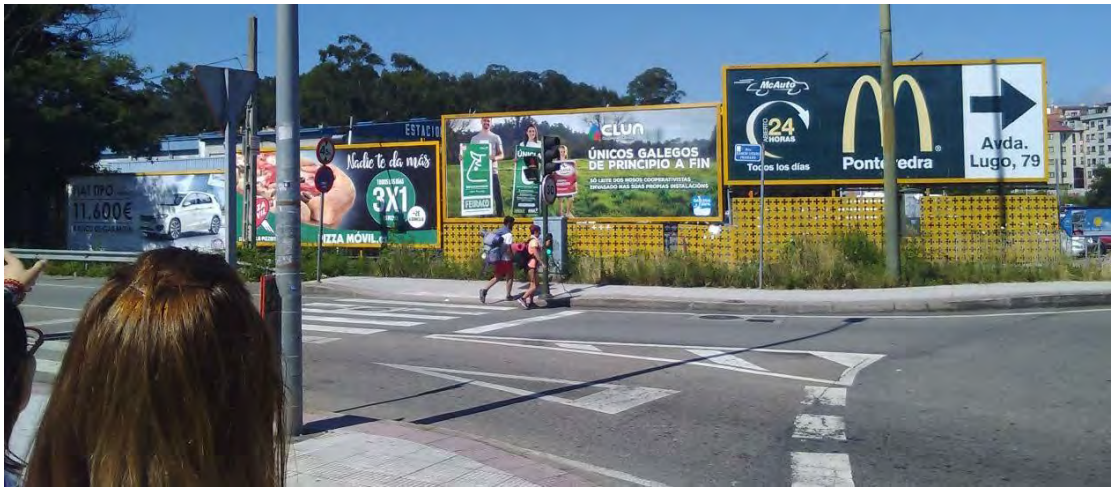


Fig. Valos publicitarios ocultando a estación de autobuses de Pontevedra.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS PONTEVEDRA (exterior)

A estación de autobuses conta cun letreiro ben visible que pon con letras maiúsculas e grandes "ESTACIÓN DE AUTOBUSES", o bo contraste entre o fondo azul e a letra branca do letreiro facilita tamén a súa lectura[3] . Sería recomendable que acompañase a este letreiro a mesma icona en forma de autobús empregado, para informar da súa localización, pola estación de trens lindeira.

Unha serie de valas publicitarias, como xa dixemos, ocultan dende un lateral (o que da á estación de trens) a visión da estación de autobuses.

Conta cunha parada de taxis, unha rampla de acceso e unha praza de aparcadoiro para persoas con mobilidade reducida ben sinalizadas e localizadas. Ademais, nunha das sinais que informa da existencia de taxis, tamén facilitan un teléfono de contacto, xustamente a sinal que está encima dunhas cabinas telefónicas.

Fig. Estación de autobuses de Pontevedra (exterior)

ESTACIÓN DE AUTOBÚS PONTEVEDRA (interior)

No interior da estación non hai ningunha indicación que nos informe como chegar ós despachos de billetes para mercar os billetes de autobús, só vemos visible e en funcionamento a da compañía ALSA. Posteriormente pescudamos que están na

[3] Cousa que, como veremos máis adiante, non ocorre na estación de autobuses de A Coruña. Onde o letreiro non garda un bó contraste e dificulta a súa lectura.

planta de abaixo, nas plataformas onde paran e saen ós seus destinos os autobuses (uns 500 buses diarios, segundo nos informan, 250 chegadas e 250 saídas).

Fig. Estación de autobuses de Pontevedra (interior)

A estación conta con dous paneis informativos que informan das saídas dos autobuses, trátase de 2 pantallas, unha grande na oficina de información e outra máis pequena na dársena, encima das portas dos ascensores. A estación dispón de varios reloxos de agullas que facilitan a orientación temporal dos viaxeiros. Os baños están sinalizados e diferenciados por xénero, tanto na planta principal como na zona de plataformas. Así mesmo, infórmase na zona de plataformas que os baños adaptados están na "planta alta", o problema é que están pechados con chave e para acceder a eles é preciso solicitar a chave en información (deste feito só se informa no baño de mulleres). A oficina de información está sinalizada cun letreiro "información", pero non conta cunha icona que oriente a persoas sen lecto-escritura. O acceso a plataformas está sinalizado cun letreiro, dun tamaño e contraste que facilita a súa visibilidade. A este letreiro acompáñalle unha icona que informa da existencia dun ascensor. Hai dous ascensores con botoneiras en braille e unha altura axeitada para a súa manipulación por persoas en cadeira de rodas, pero non son transparentes, unha característica necesaria para as persoas con discapacidade auditiva e en xeral para calqueira persoa que quede atrapada nun ascensor e queira facerse visible ós demais, para que poidan –en caso de necesidade- socorrela. Os letreiros que

sinalizan a cafetería son pouco claros pois dan maior relevancia ó nome comercial do establecemento e non inclúen unha icona en forma de taza, que axudaría a identificala mellor.

Na zona de plataformas está ben sinalizada a saída, os despachos para a venda de billetes, o número de cada plataforma, os ascensores e os baños. Onde están os ascensores un letreiro informa dos ascensores cunha icona, á súa vez tamén informa só con palabras da saída, a cafetería, os despachos de billetes e a información. Empregar o termo "taquillas" para informar e designar dúas cousas distintas (as taquillas para gardar equipaxes e as que son para vender billetes de autobús) pode dar lugar a confusión, e máis cando, posteriormente, desígnase ás taquillas para equipaxe con outro nome: "consignas". Isto evidencia a necesidade de revisar os termos empregados e a súa coherencia á hora de informar de forma clara.

Fig. Letreiros con icona de ascensor e distintos tipos de información[4]
(Plataformas da estación de autobuses de Pontevedra)

[4] Obsérvese que hai unha pantalla (parte de arriba) que se emprega para informar das saídas dos autobuses, pero o día que fixemos a avaliación estaban sen información porque había folga.

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Pontevedra (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Cando un sae da estación de autobuses de Pontevedra para dirixirse á estación de trens, que está ó carón, choca visualmente cunha serie de "barreiras publicitarias" que ocultan a visión da estación de trens. Realmente son un obstáculo como pode comprobarse na fotografía, sacada xustamente dende a saída da estación de autobuses.

Fig. Vista da estación de trens de Pontevedra oculta por valos publicitarios

LUGO

Data da avaliación: 14-7-2017.

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Seoane, Andrés González, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). David López, Jesús Martínez, José Ángel Vila, Juan Rivas e Jesús Carreira (asociación ASPNAIS).

ESTACIÓN DE TREN LUGO (exterior)

Na entrada, non especifica no letreiro que é a estación de tren de Lugo, pon “LUGO ADIF” e vai acompañado dunha icona en forma de tren, pero non di literalmente "estación de tren".

Fig. Estación de trens de Lugo (exterior)

A porta de acceso/entrada á estación está ben sinalizada e resulta sinxelo de localizar. Por outra banda, no seu exterior a estación conta cunha parada de taxis sinalizada correctamente.

ESTACIÓN DE TREN LUGO (interior)

Para obter información sobre os trens e os seus horarios no vestíbulo hai un panel informativo dixital onde só se poden visualizar as saídas máis inmediatas. O resto da

información horaria pódese atopar en papel impreso, (con fondo branco as chegadas e con fondo amarelo as saídas) pero a súa comprensión resulta máis difícil para as persoas con discapacidade intelectual, a disposición da información non é tan clara e o tamaño da letra, ó ser moi pequena, dificulta a súa lectura.

Fig. Paneis informativos na estación de trens de Lugo.

A maiores da información ofrecida nos paneis, as saídas máis inmediatas pódense escoitar a través da megafonía de forma clara, o que resulta fundamental para as persoas que non teñen unha lectura comprensiva ou para as persoas con discapacidade visual.

No interior, unha persoa de ATENDO atendeunos moi amablemente. Explícanos en qué consiste o servizo e os apoios e acompañamentos que brindan para as persoas con discapacidade. Tamén nos informa de cómo podemos solicitar este servizo cando viaxamos.

Os 2 planos de evacuación para emerxencias quehai (un no vestíbulo e outro na plataforma) non se comprenden con claridade. Ningunha das persoas con

discapacidade que nos acompañou nesta avaliación puido entendelo e, polo tanto, explicarnos a ónde terían que dirixirse en caso de emerxencia.

Os baños están moi alonxados do vestíbulo da estación e as indicacións que nos sinalan a súa ubicación non se ven facilmente porque o tamaño da cartelería é demasiado pequeno. No seu interior contan cun interfono que serve para avisar naquelas situacións nas que se precise axuda.

O acceso subterráneo ás demais vías está ben sinalizado cun panel vertical. Sería recomendable que houbera tamén un panel informativo pegado ó chan da plataforma para reforzar a orientación (similares ós empregados na estación de trens de Pontevedra).

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Lugo (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

As estacións de tren y de autobús desta cidade atópanse relativamente preto unha da outra e resulta bastante sinxela a ruta a seguir, a través da rúa Montero Ríos, que está moi próxima. O percorrido pode facerse a pé (non comprobamos se é factible facelo autonomamente en cadeira de rodas). A distancia entre ambas é de aproximadamente 1 kilómetro, camiñando leva uns 15 minutos. Na estación de trens non hai ningún letreiro ou panel que nos ofreza esta información (nin no seu interior, nin no exterior), tampouco sobre o tempo que tardariamos en desplazarnos en taxi (ao redor de 8 ou 10 minutos dependendo do tráfico) ou se é posible facelo en bus urbano.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS LUGO (exterior)

O exterior traseiro e o lateral do edificio que da á Rúa Cidade de Vigo non ten un letreiro que nos indique que estamos diante da estación de autobuses.

Sí que se nos informa na entrada principal, situada na Praza da Constitución (que dá cara a Ronda da Muralla), cun letreiro grande en letras maiúsculas de cor branco “ESTACION AUTOBUSES”, e na entrada lateral que dá á Rúa Soto Freire, que dispón dun letreiro en maiúsculas que pon “ENTRADA VIAJEROS”, pero que non informa que se trata da estación de autobuses. Sería recomendable que ámbolos dous letreiros lles acompañase unha icona en forma de autobús como o empregado, por exemplo, na estación de trens de Pontevedra. As letras do letreiro da entrada principal sería recomendable que estivesen nunha cor escura, desta forma conseguiriamos aumentar o contraste coa cor blanca da fachada do edificio e

facilitaríamos a súa lectura. Como podemos comprobar na fotografía de abaixo, o deseño actual dificulta a súa lectura pola falta de contraste.

Fig. Estación de autobuses de Lugo (letreiro exterior)

Na saída principal da estación hai unha parada de taxis sinalizada correctamente, que pode servir de conexión co resto da cidade. Na saída que dá ó lateral da Rúa Souto Freire non existen indicacións para ir á parada de taxis nin ós buses urbanos.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS LUGO (interior)

Unha vez que baixamos do autobús e accedemos ó pasillo interior que da á saída, atopámonos con dous tipos de cartelería ou sinalética (un máis antigo, pero máis visible polo seu tamaño; e outro máis moderno, pero menos visible) que conteñen a seguinte información:

- **Cartelería antiga. Son dous letreiros. Un indica a dirección para chegar á cafetería e restaurante, está nunha zona un pouco escura que dificulta a súa lectura. Outro indica a dirección en que podemos atopar a saída. Faría falla reforzar a información que ofrecen incluindo as iconas correspondentes empregados no ámbito internacional para simbolizar "saída", "cafetería" e "restaurante" (os que adoitan empregar en aeroportos e estacións de tren).**

- **Cartelería máis moderna, instalada a raíz da "*Mellora de accesibilidade, instalación e sistemas de información na estación de autobuses de Lugo*", que informa sobre o acceso ós despachos de billetes e á cafetería. Con dimensións que dificultan a súa lectura, se un non está preto do mesmo.**

A convivencia de 2 tipos de cartelería non contribúe á aprendizaxe, interiorización, comprensión e coherencia da sinalética. Nin tampouco resulta recomendable a efectos meramente estéticos, que poidan facer máis agradables as estancias. A sensación que transmite é de precariedade e de descoido. Por outra banda, resulta desalentador comprobar que a nova cartelería sexa menos visible que a antiga (véase fotografía inferior: cartelería vella nos laterais e cartelería nova ó lado dereito da porta, cadrado branco ilexible).

Fig. Pasillo interior con 2 tipos de sinalética (estación de autobuses de Lugo)

A disposición do espazo do vestíbulo principal desta estación facilita e economiza a necesidade de sinalética. Supoñemos que este feito facilitou que se conservara a cartelería antiga porque, para as persoas con lecto escritura, continúa sendo útil. O inconvinte da cartelería antiga é que non reforza a información e a comunicación con iconografía, feito que facilitaría o acceso á información dun sector

da poboación aínda máis amplo (persoas con dificultades de lecto-escritura ou viaxeiros extranxeiros que descoñezan a nosa lingua, por exemplo).

Fig. Vestíbulo principal da estación de autobuses de Lugo.

Tal e como podemos observar na fotografía superior, o vestíbulo principal ten os despachos de billetes para a venda á dereita, ó fondo ten os mostradores de facturación, entrega de equipaxes, consigna e a oficina de información, ó fondo á esquerda o acceso ás plataformas e unha pantalla, ó carón da porta, que informa das saídas dos autobuses (sería recomendable outra pantalla que informase das chegadas). Así mesmo, na zona central colga do teito un reloxo de agullas con dobre cara que informa da hora ós pasaxeiros.

A estación tamén conta con megafonía que informa das saídas e cunha máquina expendedora de billetes, só dispoñible para adquirir os billetes dunha compañía (ALSA) que, como podemos comprobar, resulta bastante intuitiva e sinxela de manexar, aínda que a pantalla táctil falla un pouco. Sería aconsellable que unha soa máquina permitise sacar os billetes que cada viaxeiro precise según o seu destino, pois os viaxeiros non teñen por qué saber o nome das compañías que van ó seu destino.

No vestíbulo desta estación non sinalizan en que dirección podemos atopar os baños, só vemos os carteis unha vez chegamos ás súas portas de acceso.

Fig. Acceso ás plataformas e información das saídas en pantalla
(Estación de autobuses de Lugo)

No vestíbulo non se informa da localización da cafetería, non hai indicacións direccionais (frechas) nin tampouco está sinalizada coa icona correspondiente na súa porta de acceso. Tampouco se informa dos servizos dispoñibles no exterior, como taxis, buses urbanos ou estación de trens, que poidan servir ós viaxeiros para chegar ós seus puntos de destino (domicilio ou outro tipo de aloxamento -hotel, casa rural-; lugar de encontro –bar, cafetería, restaurante, etc- ou localidade).

Análise da zona de plataformas.

As plataformas son continuas en forma de "U", este feito facilita a mobilidade dos viaxeiros porque só hai unha zona para subir ou baixar dos autobuses, pero pode dificultar a distinción entre os autobuses que chegan e os que saen. Só vemos indicacións de que estamos en "LUGO", con letras maiúsculas, na porta que da acceso ó interior da estación e ao vestíbulo principal onde se mercan os billetes para viaxar. Nos laterais da dársena de plataformas non se indica que estamos en Lugo nin tampouco se sinala en qué dirección podemos atopar a saída, en cuxa porta sí se indica que é a "SAÍDA". Este feito leva implícito o risco de que os pasaxeiros, en lugar

de saír polo lado habilitado para iso, fágano pola dársena por onde entran os autobuses, incrementándose a probabilidade de atropelos.

Fig. Zona central da dársena (estación de autobuses de Lugo)

As plataformas están sinalizadas co seu número correspondente en puntos elevados, isto facilita a súa visualización dende lonxe, pero se nos atopamos preto non tanto. As persoas con discapacidades visuais, soen ter maiores dificultades para ver e ler información en puntos elevados porque a claridade cégalles. Por iso recomendariamos poñer tamén no chan os números de cada plataforma, así como unha frecha e unha icona que sinalicen a localización da saída da estación.

Para alertar do perigo que supón baixar ás plataformas empregan un cartel que está mal situado en altura, demasiado elevado, o que dificulta a súa lectura, e nun formato pouco axeitado para a súa durabilidade (papel) e a súa comprensión, só se fai por escrito, sen empregar iconas ou a sinal pertinente.

Os baños dispoñibles na zona de plataformas só están sinalizados nas súas portas de acceso, faría falla sinalizar e indicar con frechas dentro da dársena a súa localización, principalmente nos dous laterais.

As plataformas contan cun reloxo que facilita a orientación temporal dos viaxeiros, aínda que sería recomendable engadir dous reloxos máis, un en cada lateral da dársena (lembremos a súa forma de U), e combinar formato de agullas con dixital (números).

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Lugo (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Como xa adiantamos anteriormente, nesta estación de autobuses non se informa da existencia da estación de trens da cidade, nin da distancia ou o tempo de desprazamento (dos que xa informamos no mesmo apartado destinado a iso para a estación de trens). Aínda que sí puidemos comprobar casualmente que existe un autobús nesta cidade que conecta có aeroporto de Santiago de Compostela, tal e como informa no panel informativo do autobús, que é móbil e vai ofrecendo información dos seus principais destinos (ver fotografía inferior).

Fig. Panel informativo móbil dun autobús
(Estación de autobuses de Lugo)

BETANZOS

Data da avaliación: 17-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro (FADEMGA Plena inclusión Galicia) e Elena Veiras (asociación Pai Menni).

ESTACIÓN DE TREN BETANZOS-CIDADE

Esta "estación" de trens é a que propiamente da un servizo máis próximo ós cidadáns de Betanzos, entrecomiñamos a palabra estación porque, co paso dos anos, perdeu esa categoría e –actualmente- considérase un apeadeiro. Por iso non dispón de persoal e os pasaxeiros teñen que apañarse pola súa conta.

Fig. Cartelería tapada e inutilizada por grafitis
(vandalismo no apeadeiro de Betanzos-Cidade)

Nestas instalacións non hai reloxo, nin video-vixilancia (que podería servir de medida disuasoria para evitar actos vandálicos e danos), nin megafonía. A sensación que transmite é que se atopa en desuso porque a cartelería/sinalética está pintada e inutilizada por grafitis, e, o que no seu día foi un panel informativo, hoxe non ofrece información de ningún tipo. O aspecto xeral é de abandono e vandalismo. A imaxe fala por sí soa. O Concello de Betanzos e os seus cidadáns deben facerse responsables do maltrato destas instalacións públicas e tomar medidas que faciliten o seu

mantemento e bó uso. Estamos ante unha situación lamentable do que poderiamos chamar “accesibilidade cero”.

Para o mantemento desta infraestrutura, monitorizan dende Ourense aquelas avarías que se poidan solucionar a distancia e 3 ou 4 veces (ó ano ou ó mes, non o sabemos con certeza) revisan o estado xeral das vías.

Polo que se refire á contorna deste apeadeiro tampouco se tivo en conta a comunicación con outros medios de transporte e non se informa de que moi próxima (a uns 100 metros) hai unha parada de autobuses que pode conectar ó viaxeiro con outros puntos xeográficos como Ourense ou A Coruña, polo que deducimos dos horarios e destinos dispoñibles nun panel desta parada. Outros horarios, que non están protexidos polo panel, están parcialmente danados e rotos, polo que non facilitan a súa comprensión e fannos dubidar da súa vixencia.

Fig. Horarios e destinos danados (parada de autobús próxima ó apeadeiro)

Tampouco se informa que no centro do pobo, na Praza Irmáns García Naveira, hai outra parada por onde pasan autobuses con destino a Ferrol e A Coruña, nin de que o centro do pobo tamén hai unha parada de taxis. Esta segunda parada de autobús atópase a unha distancia duns 800 metros e pódese chegar camiñando en aproximadamente 15 minutos.

ESTACIÓN DE TREN BETANZOS-INFESTA

A uns 6 minutos en coche, e a media hora camiñando, do centro de Betanzos está o apeadeiro de tren Betanzos-Infesta. Accédese a través da estrada autonómica AC-542, e o desvío para acceder a el está ben sinalizado, nos dous sentidos da calzada.

Este apeadeiro conta con vídeo-vixilancia e nótase o seu efecto disuasorio para evitar o vandalismo, aínda que non o consegue de todo pois, a pesar de que a infraestrutura atópase en moi bó estado, o indicador que sinaliza a saída nas plataformas está inutilizado por unha pintada.

Fig. Cartel sinalando a saída inutilizado por pintada
(Plataformas apeadeiro Betanzos-Infesta)

As condicións, como xa sinalamos, son moito mellores que as do apeadeiro anterior, situado máis preto do centro de Betanzos. Salvo a "Saída" o resto da cartelería e sinalética está en bó estado. Hai paneis informativos cos horarios e destinos dos trens que pasan pola estación. No exterior a entrada ó edificio está sinalizada, aínda que a porta de acceso está pechada, pero non así a entrada que da

acceso directo ás vías, que ten unha rampla para facilitar o acceso en cadeira de rodas.

Fig. Acceso principal a plataformas sen sinalizar (Betanzos-Infesta)

A zona de plataformas conta cun reloxo exterior que facilita a orientación temporal dos viaxeiros. Hai bancos de espera en todas as plataformas e papeleiras que non están sinalizadas. Tamén dispón de megafonía, pero debido ós poucos trens que pasan ó día non puidemos comprobar se a teñen activa e funciona para informar ós pasaxeiros. Non hai pantallas informativas e o acceso a oficinas e a baños está pechado. Non informan onde se poden adquirir os billetes. Por último, a información dos horarios non está en lectura fácil e non resulta intuitiva. Hai información sobre trens que só pasan en datas moi determinadas e, ó compartir o panel informativo cos trens máis frecuentes, induce a confusión e a malinterpretar a información se non nos fixamos na columna de observacións.

Fig. Plataformas do apeadeiro Betanzos-Infesta (cartelería e reloxo)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren a outros medios de transporte en Betanzos (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

No exterior deste apeadeiro hai unha parada de taxis, pero sen información para solicitar un. Preto deste apeadeiro hai unha parada de autobús na estrada autonómica AC-542, probablemente pasen autobuses que teñan parada no centro de Betanzos, pero nin se informa de horarios, nin de destinos, nin do tempo de desprazamento.

Fig. Parada de taxis sen información (Apeadeiro Betanzos- Infesta)

Fig. Parada de autobús sen información de horarios nin destinos (AC-542).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS BETANZOS

Esta localidade non dispón de estación de autobuses. A maioría dos autobuses pasan por unha parada que está no centro do pobo, na Praza Irmáns García Naveira.

Fig. Parada de autobuses en Praza Irmáns García Naveira (Centro de Betanzos)

Unha sinal cunha icona en forma de autobús indícanos a localización desta parada e a franxa horaria na que hai autobuses dispoñibles: “6:30 a 22:30” (ver a fotografía anterior). Por outra banda, a información sobre os destinos e horarios dos autobuses, atópase aloxada nun panel protexido, aínda que vítima tamén dalgunha pintada. A pesar diso a información aínda pode lerse.

Fig. Panel informativo da parada de autobús principal de Betanzos.

FERROL

Data da avaliación: 18-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Manuel Carballo (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Jorge Lorenzo, Daniel Bellas, Olga Lavandeira e Luisa Torreiro (asociación Nuestra Señora de Chamorro).

ESTACIÓN DE TREN FERROL (exterior)

A cartelería do exterior responde á mesma formulación que a maioría de estacións de tren que analizamos: unha icona en forma de tren acompañando o nome da localidade en letras maiúsculas, neste caso "FERROL". Continuamos insistindo na necesidade de poñer o nome completo "Estación de trens de Ferrol". Un problema engadido é a dificultade de visibilizar o nome da estación, debido a que o contraste entre as letras e o fondo non se coidou. Tamén é recomendable alternar letras minúsculas e maiúsculas, segundo as regras e metodoloxía da lectura fácil, facilita e fai máis agradable a lectura. O tipo de letra a empregar debe ter unha tipografía sen remate[5], por exemplo tipo Arial, Verdana ou Calibri. En principio o tipo de letra empregado nas estacións de tren é axeitado porque cumpre este requisito.

Fig. Cartelería exterior da estación de trens de Ferrol

[5] Óscar García Muñoz (2012). Lectura fácil: Métodos de redacción y evaluación (p. 75). Este documento pode baixarse de internet no seguinte enlace: http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/lectura-facil-metodos.pdf

O parking da estación dispón dun caixeiro automático que explica paso a paso, de forma gráfica e sinxela, o que debe facerse para pagar o ticket. Preto desta estación hai dispoñibles unha parada de taxis e unha parada de bus urbano das que non se ofrece información.

A entrada á estación non está sinalizada, como pode comprobarse na fotografía.

Fig. Entrada á estación de trens de Ferrol sen sinalizar.

Por último, esta estación de trens ten unha particularidade que non teñen as demais que vimos, comparte espazo co ferrocarril de "vía estreita" (FEVE). Co que o viaxeiro dispón para viaxar de dous tipos de ferrocarril, con destinos diferentes. Este feito engade complexidade á hora de informar e orientar ós usuarios da estación como veremos no seguinte apartado.

ESTACIÓN DE TREN FERROL (interior)

Dentro da estación diferenciáronse os espazos adicados á información e venda de billetes dos dous tipos de tren (FEVE e RENFE), aínda que non se sinalizaron propiamente para facilitar a súa distinción. No vestíbulo principal da estación, o despacho de billetes e a información para os trens de vía estreita (FEVE) atópanse,

segundo entramos, no lateral esquerdo, e a venda de billetes e información para os trens de RENFE atópase á dereita. Tendo en conta a nosa percepción, é necesario facer máis explícito esta diferenciación, empregando un cartel que na entrada nos indique as dúas opcións, sinalando á esquerda os trens FEVE e á dereita os trens RENFE. Independientemente que pertenzan á mesma compañía, para o viaxeiro resulta imprescindible facilitarlle a distinción entre ambos. Do contrario o efecto que se desencadea é a confusión e mestura dos trens. Se un só se centra na pantalla informativa da esquerda, interpreta que os únicos destinos que teñen dispoñibles na estación son os correspondentes ó tren de vía estreita (Ortigueira, Viveiro, etc.). Se sucede ó contrario e o viaxeiro centra a súa atención na pantalla da dereita, interpreta que só pode ir ós destinos que ofrece RENFE (A Coruña, Madrid, etc.). Podería axudar a diferenciar as zonas que abarca cada ferrocarril a presencia dun mapa de destinos en cada lateral, é dicir, dous mapas distintos: un representando a franxa norte de España a onde chega o FEVE e outro representando os destinos que abarcan os trenes de RENFE que saen dende Ferrol.

Ambos tipos de tren dispoñen de pantallas informativas, pero para a súa lectura e comprensión presentan as seguintes dificultades:

- **As pantallas de FEVE e RENFE comparten o logo de RENFE, esta característica dificulta a distinción dunha e outra. Deberían estar mellor diferenciadas.**
- **Ambas pantallas comparten a información das saídas e chegadas. Como xa dixemos ó longo deste informe é recomendable empregar dúas pantallas diferentes: unha para informar das saídas e outra para as chegadas. Se non, a información pode confundirse e malinterpretarse (se non nos fixamos, podemos confundir os horarios de chegada cos de saída). Neste caso particular sería recomendable empregar 4 pantallas: 2 para o FEVE (1 para saídas e outra para chegadas) e 2 para RENFE.**
- **Outra cuestión a mellorar é a localización en altura destas pantallas. Sería recomendable poñelas a unha altura que non implique, na medida do posible alzar a cabeza. É dicir, poñelas á altura dos ollos, porque para as persoas con dificultades visuais, a información en puntos elevados xéralles un efecto reflicto que lles dificulta a visión.**
- **O tamaño das pantallas ou paneis informativos conviría que fosen máis grandes, de forma que permitisen presentar a información cunha letra máis grande, que facilite a súa lectura. Así mesmo, a información habería que ofrecela nunha letra con "tipografía sen remate" (letra tipo Arial, Verdana,**

Calibri ou outras do estilo) e cun bó contraste entre a cor das letras e o fondo da pantalla.

Os portelos para despachar billetes do FEVE están pechados e non dispoñen de persoal para a súa atención. Só poden quitarse os billetes de viaxe nunha máquina habilitada para iso (ver fotografía no lateral esquerdo), e desta circunstancia non se informa claramente. Polo que comprobamos, resulta moi complicada e complexa a súa comprensión. Para sacar un billete a Viveiro primeiro é preciso marcar a opción "ata Asturias" e dar a "outros destinos" 10 veces ata que nos aparece, na pantalla final, a opción de Viveiro. Esta máquina dispón de información en Braille, pero a pantalla para seleccionar os billetes é táctil e unha persoa con cegueira non podería empregala. Dispón dunha tecla de información que supoñemos facilitaría a compra de billetes ás persoas con maiores dificultades, pero non o comprobamos. A máquina ten o logo de RENFE, co que da a sensación de que está habilitada para quitar os billetes de tren a todos os destinos que se ofrecen dende Ferrol, pero a realidade non é así, só permite quitar os billetes para o FEVE.

No vestíbulo principal, a porta que da acceso ó despacho de billetes de RENFE e á información, non está sinalizada, nin tampouco indicada. Non hai un cartel que nos informe da "Venda de billetes", aínda que si que hai persoal que se ocupa desta tarefa no interior da oficina.

Fig. Acceso ó despacho de billetes de RENFE e ó punto de información sen sinalizar (Estación de trens de Ferrol)

Plataformas/Vías:

- **As plataformas do FEVE e dos trens RENFE están separadas por un valo. Aínda que a sensación xeral é que non se diferencia claramente unha zona da outra.**
- **Resulta más fácil e sinxelo acceder ás plataformas de RENFE, pois se fai directamente dende o vestíbulo principal, sen ningún tipo de barreira. Para acceder á plataforma do FEVE é preciso mercar primeiro o billete e pasalo por un control de barreiras automático.**
- **Contan con reloxos e con sinalética que informa da saída, da venda de billetes e dos números de plataforma.**
- **Comprobamos que a megafonía funciona e anuncia os trens, pero só para os trens do FEVE. Por outra banda, sería recomendable que a voz de megafonía fale máis amodo e repita a mensaxe (polo menos dicilo 2 veces) en máis dun idioma.**
- **Os paneis informativos das plataformas de RENFE están inactivos (ou apagados) e non ofrecen información sobre o tren que vai destino a Betanzos.**

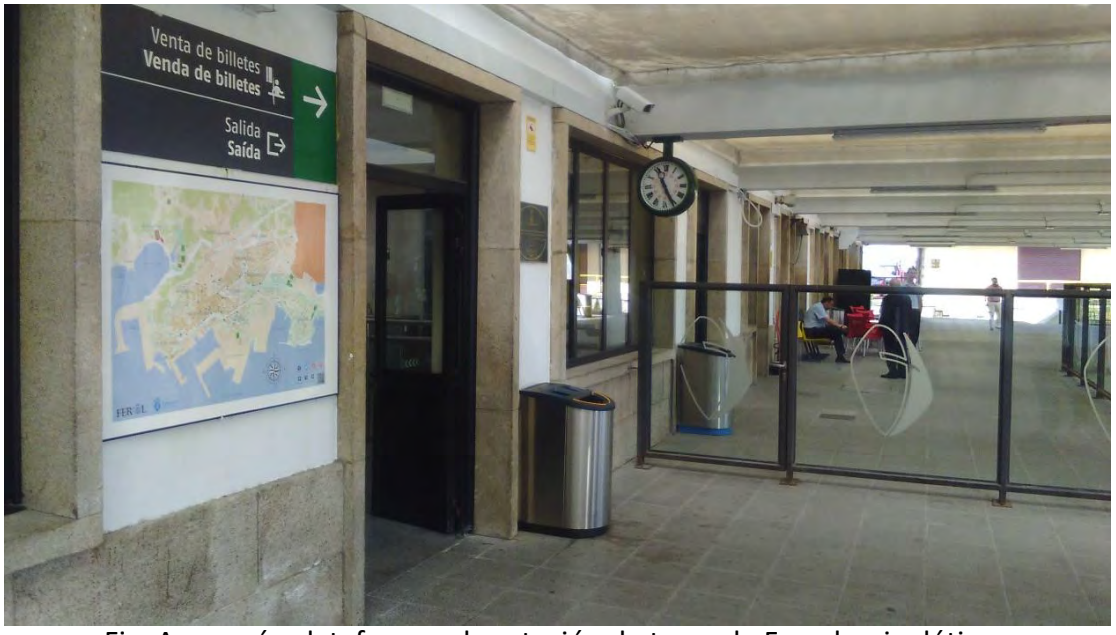


Fig. Acceso ás plataformas da estación de trens de Ferrol e sinalética.

Fig. Panel informativo electrónico apagado
(Plataforma da estación de trens de Ferrol)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Ferrol (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

A pesar de que a estación de autobuses está ó carón (a 4 minutos andando) non se ofrece información sobre a súa localización e proximidade. Como xa adiantamos tampouco hai información sobre as paradas de taxi (localizada na estación de autobuses) e de bus urbano máis próximas (na rúa á que da a saída, Rúa Cardosas), así como da dirección e distancia á que está o centro da cidade.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS FERROL (exterior)

O letreiro principal da estación pon "Estación de autobuses", está tapado por unha pancarta e non dispón dunha icona en forma de autobús que facilite información ás persoas sen lecto-escritura en español e/ou galego.

Fig. Letreiro da estación de autobuses de Ferrol tapado por unha pancarta. Sinal indicando a parada de taxis distorsionada con adhesivos

Na parada de taxis hai un taxi dispoñible, a sinal que indica a parada de taxis está chea de adhesivos que dificultan a súa lectura.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS FERROL (interior)

A cafetería non está sinalizada, non hai letreiro, nin picto ou icona que nos sinale a súa localización. Os aseos só están sinalizados cando estamos ó carón da súa entrada, se precisamos atopalos dende outro punto da estación, non hai indicacións que nos informen e guíen sobre a súa localización. O baño adaptado está pechado con chave e para utilizalo é preciso solicitar a chave. Tampouco está indicado o acceso ás plataformas nin ó ascensor que baixa a elas, o ascensor só ten un letreiro na súa porta. A botoneira do ascensor non está en braille e iso dificulta ou imposibilita o seu uso a persoas con discapacidade visual, só o botón de emerxencia dispón de relevo en braille. Na dársena non hai indicacións que nos informen onde está o ascensor.

Fig. Panel informativo da estación de autobuses de Ferrol.

No vestíbulo principal non están sinalizados os despachos para venda de billetes, só poñen o nome da compañía e apenas atopamos persoal que as atenda, polo que deducimos que os billetes deben mercarse directamente nos autobuses, pero esta información non se ofrece de forma clara (só por escrito nun papel). Hai unha pantalla informativa táctil de ARRIVA pero o cristal que a protexe provoca moito reflexo e dificulta a súa visión. A pantalla é pouco precisa ó tacto (ou moi sensible ou pouco sensible), unha vez posto o destino non te permite velo.

Antes da escaleira que da acceso á dársena e plataformas, hai un panel informativo dixital que informa das saídas. Comprobamos coa axuda dunha persoa con discapacidade visual que a cor das letras (vermello), o excesivo brillo que

desprenden e o exceso de altura na súa localización, dificúltanlle a súa lectura. O resto de avaliadores poden ver o panel sen dificultade.

Plataformas:

- **A sinalización das plataformas é moi variada e pouco axeitada. Os letreiros teñen a letra moi pequena (ver fotografía lateral), os números teñen un contraste malo (vermello sobre fondo gris das columnas de cemento) e están colocados demasiado elevados. Sería recomendable poñer os carteis das plataformas á altura dos ollos, cun tipo de letra máis grande, con bó contraste entre letra e fondo.**
- **Os buses adaptados para cadeiras de rodas e persoas cegas, están debidamente sinalizados. O problema é que o pasaxeiro con discapacidade que o precise debe avisar da súa utilización con antelación.**
- **A megafonía non funciona ou non a empregan para informar.**
- **Como xa dixemos, non está sinalizado o ascensor.**
- **No descansillo da escaleira que da acceso ás plataformas sería recomendable poñer un tótem informativo en letras grandes e bo contraste coa información das plataformas por destinos. Esta información xa se ofrece pero nun cartel pequeno e mal situado. Tal e como está colocado, na mesma escaleira, pode provocar que os viaxeiros perdan o equilibrio e caian (ver fotografía na próxima páxina).**

Fig. Cartel informando de números de plataforma e destinos
(Estación de autobuses de Ferrol)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Ferrol (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

O percorrido da estación de autobuses á de tren non está adaptado para cadeiras de rodas, tampouco está indicado nin se informa da súa proximidade. A parada de bus urbano máis próxima, na Rúa Cardosas, tampouco está indicada.

PADRÓN

Data da avaliación: 20-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena Inclusión Galicia). Sonia García, Ana Belén Rarís, Jorge Soto e Yolanda Domínguez (asociación AMIPA).

Observacións: Este concello conta con dúas estacións de ferrocarrís. Unha delas, a máis próxima á localidade de Padrón, funciona como apeadeiro e está en mal estado, aínda que en mellores condicións que o apeadeiro de Betanzos-Cidade.

ESTACIÓN DE TREN PADRÓN-BARBANZA (exterior)

Como no resto de estacións de tren o letreiro segue o modelo "icona de tren + nome en maiúsculas da estación e/ou localidade + logo de ADIF". Neste caso o nome da estación é "PADRÓN-BARBANZA". Para unha das persoas con discapacidade intelectual que nos acompañou na avaliación non lle resultaba claro o que simbolizaba a icona en forma de tren: "bus", "tren" ou un "coche".

Fig. Acceso exterior estación de trens Padrón-Barbanza.

Outra dificultade que presenta a localización desta estación é que non hai carteis nas estradas adxacentes que nos informen da súa existencia. Soubemos da súa existencia grazas a AMIPA, a entidade desta zona que nos acompañou e axudou a facer as avaliacións.

ESTACIÓN DE TREN PADRÓN-BARBANZA (interior)

O vestíbulo principal desta estación e o acceso ás plataformas están ben sinalizados. A infraestrutura dispón de 2 baños adaptados, un reloxo de agullas no vestíbulo principal, un posto para a venda de billetes (ben sinalizados pero sen persoal), unha pantalla informativa (que no momento da avaliación non ofrece información porque está desconfigurada), un validador de bonos, papeleiras, dous ascensores para acceder ás plataformas, un panel acristalado con información impresa de horarios e destinos, un panel informativo dixital en cada unha das plataformas e unha máquina para a compra de billetes automática.

Fig. Porta de ascensor oculta polas columnas
(Plataforma 3 da estación de trens Padrón–Barbanza)

A dificultade de uso principal desta estación é que a máquina onde temos que mercar os billetes de tren, ofrece opcións de viaxe que non son viables dende esta estación (por exemplo ir a Padrón) e tampouco resulta sinxela de manexar. Sería recomendable ofrecer só os destinos que son viables (Coruña, Santiago e Vigo), para non dar lugar a malentendidos. Debemos ter en conta ademais que esta é a única maneira de adquirir billetes nesta estación, aínda que non se nos informe desta circunstancia axeitadamente.

Polo que se refire ó panel informativo acristalado que ofrece os horarios impresos en papel, o tamaño é moi pequeno e dificulta a súa lectura. Ofrece tamén

información de todos os trens e horarios que conectan Vigo, Santiago e A Coruña, dificultando a localización daqueles trens que paran realmente nesta estación, cos seus respectivos horarios. Habería que procurar distinguilos de forma máis clara para evitar confusións.

Na plataforma 3 e 4 botamos en falta indicacións que nos amosaran a dirección que debemos seguir para localizar o ascensor, ademais hai zonas onde as columnas do edificio ocultan a súa localización (Ver fotografía na páxina anterior). O primeiro ascensor non nos informa do peche/apertura de portas nin da planta á que chegamos, o 2º ascensor si. O pivote vertical que informa da vía 3 está tapado por columnas, habería que movelo e cambialo de situación para mellorar a súa visibilidade (ver fotografía lateral).

APEADEIRO DE TREN PADRÓN (exterior)

Fig. Paso habilitado entre plataformas pero onde se prohibe o paso
(Apeadeiro de trens de Padrón)

O edificio principal deste apeadeiro só conta cun letreiro que pon “PADRÓN”, non se nos informa que é unha estación/apeadeiro onde se colle o tren, non ten unha icona en forma de tren. Nas plataformas infórmasenos de que non podemos cruzar as vías, aínda que a información danos a sensación de ser un pouco contraditoria porque ó

mesmo tempo hai unha zona de paso moi clara que “convida a pasar” e que podería ser empregada cunha cadeira de rodas. Dous carteis encárganse de sinalar e informar sobre o perigo que corremos se o facemos, coas mensaxes “Atención tren/Atención ó tren” ou “No pasar/Non pasar”. En ningún lugar nos indican onde podemos mercar os billetes de tren, non hai aseos dispoñibles, nin un reloxo que nos informe e oriente temporalmente. A información dos horarios é a mesma que había na estación de trens de Padrón–Barbanza, está dentro dun panel acristalado, as dificultades que presenta son as mesmas: tamaño de letra moi pequeno e exceso de información, sen resaltar de forma axeitada os trens que fan parada no apeadeiro, así como os seus destinos.

APEADEIRO DE TREN PADRÓN (interior)

Non se pode acceder ó edificio deste apeadeiro. Se comparamos o estado de conservación do edificio principal ó longo dos últimos 20 anos podemos comprobar claramente o retroceso que experimentou esta infraestrutura de transporte. No ano 1994 estaba en mellores condicións de uso que hoxe, podíase acceder ó interior do edificio e empregar os aseos, na actualidade isto non é posible (ver fotografías).

Fig. Apeadeiro de trens de Padrón (ano 1994).

Fig. Apeadeiro de trens de Padrón na actualidade (2017)

ESTACIÓN DE AUTOBÚS PADRÓN (exterior)

No lateral deste edificio que da á avenida Camilo José Cela (estrada N-550), non hai un cartel que indique que é a estación de autobuses de Padrón. Si que, no cruzamento que da acceso á estación, hai unha sinal que indica, en ámbolos sentidos, a dirección que debemos seguir para chegar a ela.

Fig. Estación de autobuses de Padrón (lateral estrada N-550)

Neste mesmo lateral axuda a identificar a estación o letreiro da cafetería que se chama “Estación”, aínda que pola tipografía que empregan e o baixo contraste non se ve con claridade.

Fig. Sinal vertical indicando localización da estación de autobuses de Padrón

Unha vez que, guiados pola sinal vertical da estrada N-550, nos diriximos cara ao edificio, puidemos comprobar que, mal localizado e tapado con vexetación, hai un tótem ou pivote vertical, co logo da Xunta de Galicia, que nos informa que estamos na estación de autobuses. Sería recomendable poñer a máis altura este pivote, con letras máis grandes (alternando maiúsculas e minúsculas, seguindo a metodoloxía e as regras que permiten adaptar textos a lectura fácil) e acompañándoo dunha icona en forma de autobús. Deste xeito xa sería visible dende a N-550.

Fig. Letreiro da estación de autobuses de Padrón pouco visible.

A entrada da estación de autobuses da ó lateral da avenida Camilo José Cela que é perpendicular á estrada N-550. Neste lateral a estación conta con dous carteis/letreiros grandes que son visibles, ambos informan só con palabras, viría ben reforzar a súa información con iconas:

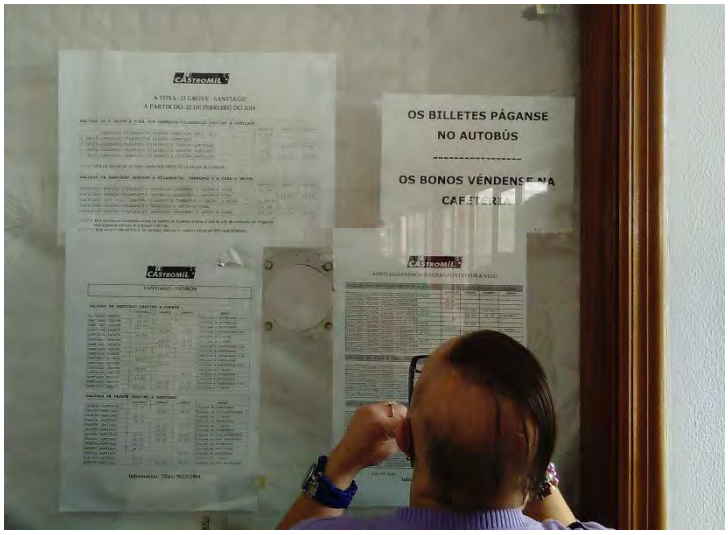
- **Cartel 1 infórmanos de que estamos na estación de autobuses e que está prohibido entrar pola zona de paso dos autobuses. Habería que reforzar esta información con dúas iconas: unha en forma de bus (para indicarnos onde estamos) e outra que indique "prohibido o paso".**
- **Cartel 2 informa da "ENTRADA-SAIDA VIAXEIROS" por ámbolos lados. Neste caso sería recomendable no lateral que da á rúa poñer só "Entrada" e, no lateral que da ó interior da estación, poñer só "Saída". Nos dous lados habería que reforzar a información cunha icona que simbolice unha persoa accedendo.**

Fig. Cartel 1 estación de autobuses de Padrón e exemplo de icona.

Fig. Cartel 2 estación de autobuses de Padrón e exemplo de icona.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS PADRÓN (interior)

Outra vez nos atopamos cos aseos adaptados pechados con chave e non se indica cómo solicitala. Non hai reloxo, nin letreiro co nome da localidade (nin en plataformas, nin en vestíbulo) para informar ó viaxeiro a onde acaba de chegar o autobús. Dispoñen de megafonía pero non se emprega. Os autobuses dispoñen de



letreiros dixitais que informan sobre os seus destinos, sería recomendable instalar un pequeno panel informativo dixital no vestíbulo da estación que reforzase e adiantase esta información ós viaxeiros: destinos, horas de saída e plataformas. Agora só ofrecen información en papel impreso sobre horarios, destinos e venda de billetes, que deben adquirirse nos propios autobuses. Esta información non está presentada nun formato axeitado. Empregan unha letra moi pequena que, ao estar detrás dun cristal, os seus reflexos dificultan bastante a lectura. Habería que procurar ofrecela en lectura fácil e evitar os reflexos (ver fotografía).

Conexión entre infraestruturas: Padrón.

Esta localidade conta con 3 infraestruturas de transporte (dúas de tren e unha de autobuses). Ningunha delas ofrece información das demais, hai unha desconexión informativa absoluta. A única información que hai dispoñible son as sinais verticais que atopamos nas estradas N-550 e AC-242 indicando a localización da “estación de tren” (realmente fai funcións de apeadeiro) de Padrón. Tampouco atopamos indicacións para chegar á parada de taxis máis próxima.

VILAGARCÍA DE AROUSA

Data da avaliación: 20-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia).

ESTACIÓN DE TREN VILAGARCÍA DE AROUSA (exterior)

Vindo pola estrada PO-548, dirección Carril-Vilagarcía, a estación de trens está ben sinalizada (con sinais verticais) e facilita a súa localización. Ó igual que no resto de estacións de tren no letreiro pon o nome da localidade en maiúsculas "VILAGARCIA DE AROUSA", acompañado dunha icona en forma de tren no lado esquerdo e do logo de ADIF, no lado dereito. Enriba do letreiro un reloxo de agullas danos a hora. Ó saír da estación hai taxis dispoñibles nunha zona ben sinalizada.

Fig. Estación de trens de Vilagarcía de Arousa (exterior)

Por outra banda, no perímetro da estación hai un parking para coches bastante amplo e que inclúe 5 prazas reservadas a persoas con mobilidade reducida. A estación tamén conta no seu exterior cun aparcadoiro para bicicletas sinalizado axeitadamente.

Fig. Aparcadoiro sinalizado e reservado para persoas con mobilidade reducida
(Estación de trens de Vilagarcía de Arousa)

Fig. Aparcadoiro sinalizado e reservado para bicicletas
(Estación de trens de Vilagarcía de Arousa)

ESTACIÓN DE TREN VILAGARCÍA DE AROUSA (interior)

Empregan a mesma pantalla para informar das saídas e as chegadas. Como xa insistimos ó longo deste informe, é convinte que haxa unha pantalla para cada tipo de información. Hai un baño adaptado pechado con chave e non se informa ónde conseguila.

A estación está ben sinalizada (ver fotografías): a venda de billetes (automática ou en ventanilla), a "atención ó cliente", as máquinas para marcar os bonos de transporte, os baños, a saída, a parada de taxis, a cafetería, a "saída en horario nocturno" (unha saída directa que permite chegar á rúa dende as plataformas ou zona de vías), os números de vía e a súa localización, os pasos inferiores e os ascensores.

Os ascensores permiten acceder a todas as plataformas, son transparentes e a súa botoneira está en braille e á altura axeitada.

Polo que se refire á venda automática de billetes hai dous tipos de máquinas, as máis pequenas só dan as opcións reais, é dicir, os trens que pasan pola estación. As máquinas máis grandes ofrecen a posibilidade de mercar todo tipo de billetes (longa e media distancia), pero a información non está en lectura fácil e resultan máis complexas de manexar.

Os letreiros da plataforma que indican en qué dirección van os trens "Pontevedra" ou "A Coruña" poden xerar confusión (ver fotografía lateral). Un dos nosos avaliadores interpretou que indicaban as plataformas cara onde tiña que dirixirse para coller o tren, dependendo de se o seu destino era Coruña ou Pontevedra.

Durante a nosa visita de avaliación, a megafonía non informou dos trens que chegaron nin tampouco o fixeron os paneis dixitais das plataformas (estaban apagados).

Fig. Paneis informativos apagados (estación de trens de Vilagarcía de Arousa)

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Vilagarcía de Arousa.

Polo que se refire á conexión coa estación de autobús, non hai indicacións que nos informen sobre a súa localización, a pesar de estar ó lado, practicamente pegada.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS VILAGARCÍA DE AROUSA (exterior)

O mesmo que no caso da estación de trens, na estrada PO-548, dirección Carril-Vilagarcía, varias sinais verticais indícannos a localización da estación de autobuses de Vilagarcía de Arousa.

Paradoxicamente, na zona norte, que da á estación de trens, hai unha porta de acceso á estación de autobuses pechada cun cadeado. Pensamos que esta circunstancia pode desencadear situacións de perigo indesexables, porque forza ós peóns/viaxeiros que queren acceder á estación de autobuses por esta zona a facelo polo lugar que empregan os autobuses. Para previr este risco abondaría con quitar o cadeado e deixar o paso libre por esta porta.

Fig. Porta de acceso peonil pechada con cadeado
(Estación de autobuses de Vilagarcía de Arousa)

Nesta zona, que está pegada á estación de trens, non hai ningún cartel que nos indique que estamos a acceder á estación de autobuses de Vilagarcía de Arousa.

Na zona sur, na Avenida de López Ballesteros, onde está o acceso principal, un letreiro con letras maiúsculas indícanos que estamos ante a "ESTACIÓN DE AUTOBUSES". Este letreiro non resulta visible facilmente dende algúns ángulos da rúa e sería recomendable engadir un letreiro noutros laterais do edificio, así como unha icona informativa que simbolice un autobús.

Fig. Letreiro en zona visible (Estación de autobuses de Vilagarcía de Arousa)

Fig. Letreiro non visible dende outro ángulo da rúa
(Estación de autobuses de Vilagarcía de Arousa)

ESTACIÓN DE AUTOBÚS VILAGARCÍA DE AROUSA (interior)

Ó igual que no resto de estacións de autobuses avaliadas, a sinaléctica non responde a un deseño homoxéneo e a unha planificación previa, como si acontece coas estacións de tren. A información ofrécese en moitos formatos e de forma inaxeitada, evidenciándose a falta de planificación e o abuso da improvisación. Hai información desactualizada que non foi retirada, aínda que pola súa localización e tamaño é difícil acceder a ela e probablemente, non se empregue e, por iso, nos leve a confusión. Independentemente deste xuízo, a información obsoleta debería retirarse de inmediato. Referímonos á que se expón no vestíbulo principal, nunha zona alta da área de espera ou descanso (ver fotografía).

Fig. Información obsoleta en vestíbulo principal

Nos letreiros non empregan iconas, salvo na porta dos aseos. A maioría da información que ofrecen é a través de palabras (cafetería, saída, entrada, información, facturación-consigna, horarios).

De novo atopámonos coa indesexable situación de que o aseo adaptado está pechado con chave, chave que –tal e como se informa- solicítase e cóllese en ventanilla de información, pero que, á hora que estamos (tres da tarde), non hai ninguén que poida facelo. A megafonía empregouse para sintonizar unha emisora de radio, pero non informa das saídas e chegadas dos autobuses.

Na zona de plataformas, que é bastante grande (hai dispoñibles uns 15 apeadeiros):

- **Ningún letreiro nos informa que nos atopamos en Vilagarcía de Arousa.**
- **Non hai ningún banco ou asento para agardar ós autobuses.**
- **Só hai 1 rampla pola que poidan acceder ós autobuses as personas con mobilidade reducida.**
- **Non hai un reloxo que nos oriente temporalmente.**
- **Hai un só panel informativo que non está operativo e, polo tanto, non cumpre co seu cometido.**
- **Os buses dispoñen de paneis dixitais que informan dos seus destinos.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Vilagarcía de Arousa.

Non hai información sobre a estación de trens, nin sobre a parada de taxis que hai dispoñible na mesma.

VIGO

Data da avaliación: 21-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Alberto Fernández, Begoña Nieto e Ana Martínez (ASPANAEX).

Observacións: esta localidade conta con 2 estacións de tren, 1 estación de autobuses, 1 estación marítima e 1 aeroporto, co que a súa análise presenta unha dificultade maior e implica máis tempo de traballo. Estas circunstancias dificultan un pouco máis as intervencións para mellorar a accesibilidade. A máis infraestruturas de transporte, maior dificultade e complexidade, salvo cando as infraestruturas comparten espazo, que é o caso das futuras estacións intermodais que axuntan trens e autobuses, proxectos que supostamente se levarán a cabo en Vigo, Santiago de Compostela, A Coruña, Ourense ou Pontevedra. Este tipo de fórmulas sen dúbida facilitarán a mobilidade dos viaxeiros.

ESTACIÓN DE TREN VIGO-GUIXAR (exterior)

Na entrada principal o letreiro só pon o nome da localidade "VIGO", non inclúe a icona en forma de tren e o contraste entre letras e fondo non é bo, porque as letras fixéronse en relevo no mesmo formigón.

Fig. Letreiro da entrada principal da estación de trens Vigo-Guixar

Se vemos esta estación, dende a Rúa do Areal, podemos observar que no seu lateral dereito non hai ningún letreiro ou cartel que indique que é a estación de trens de Guixar. Pola contra, no seu lateral esquerdo si que o ten, seguindo o modelo das outras estacións que vimos (icona + nome + logo de ADIF).

Fig. Lateral dereito e esquerdo da estación de trens de Vigo-Guixar

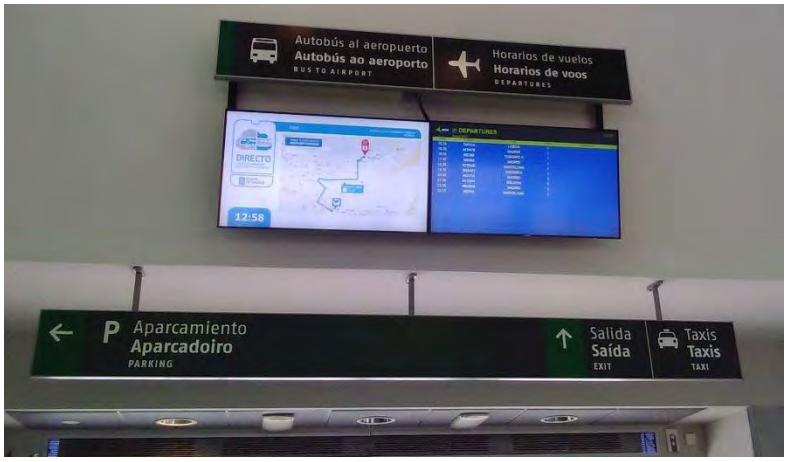
A estación ten unha parada de taxis pegada, ben sinalizada. E conta cunha parada de bus urbano próxima (a uns 30 metros) na Rúa do Areal, onde podemos comprobar que a línea Circular C2 vai á estación de autobús, aínda que esta información non se ofrece no interior da estación de Guixar. Nesta parada de bus urbano non atopamos información de cómo chegar á estación de trens de Urzáiz nin ó aeroporto. A información dos horarios e destinos dos buses urbanos ofrécese en papel impreso, nun tamaño de letra pequeno e cun formato que pode dificultar un pouco a súa lectura e a súa comprensión.

ESTACIÓN DE TREN VIGO-GUIXAR (interior)

Dentro da estación, no vestíbulo, ofrécese información de cómo chegar ó aeroporto; pero non de cómo chegar a Urzáiz, que é de onde sae o autobús que vai ó aeroporto.

Tamén informan, á saída, da localización da parada de taxis, pero, como xa adiantamos, non hai información sobre a parada de bus urbano máis próxima, ou de cómo se pode chegar á estación de autobús, que xa comprobamos, precisamente na parada de bus urbano máis próxima, que se pode ir collendo a línea C2.

En resumo, no vestíbulo infórmasenos con letreiros, paneis, iconas e pantallas de:



- **A conexión co aeroporto en autobús (1 pantalla).**
- **Os horarios dos voos que saen do aeroporto de Vigo (1 pantalla, pegada á anterior).**
- **O acceso ás vías.**
- **A hora (cun reloxo de agullas).**
- **Os horarios e destinos dos trens (en paneis verticais con papeis impresos).**
- **As saídas e chegadas dos trens (nunha mesma pantalla, o que pode levar a confusión se non nos fixamos). Tamén hai pantallas na cafetería.**
- **O acceso ós aseos.**
- **O acceso á venda de billetes (no mostrador e na venda automática)**
- **O acceso á cafetería.**

- **O vestíbulo.**
- **A saída.**
- **O acceso ó aparcadoiro.**
- **O acceso a taxis.**

En xeral a forma en que se nos ofrece esta información é axeitada. Referímonos á localización da cartelería (lugares e altura), as iconas empregadas e o tamaño (de iconas e palabras). Algunhas recomendacións que axudarían a mellorar a súa accesibilidade serían as seguintes:

- **As pantallas informativas (de saídas e chegadas) e os paneis con información impresa (dos horarios e destinos) deberían empregar cristal anti-reflexo para evitar os reflexos que dificultan a súa lectura.**
- **As pantallas informativas habería que situalas á altura dos ollos, tal e como xa están os paneis informativos verticais coa información impresa de horarios e destinos (o mesmo que na terminal 4 do aeroporto de Adolfo Suárez/Barajas de Madrid, as pantallas que informan das portas de embarque están situadas á altura dos ollos e así facilitan a súa lectura).**
- **Na entrada, a cartelería que indica a venda de billetes, poñela ó fondo do vestíbulo (onde está o reloxo) e cunha frecha cara a esquerda.**

Na zona de plataformas:

- **Confusión entre a vía 13 e 15. As indicacións non están claras porque a visión da vía 15 está tapada polo propio edificio da estación, co cal a vía que vemos é a 13, pero o primeiro número de vía visible é o 15.**

- **A megafonía enténdese con dificultade, non se oe ben.**
- **Nas plataformas non se nos indica a onde acabamos de chegar (Vigo-Guixar).**

- **Na porta que da acceso, dende as plataformas, ó vestíbulo da estación. Ten un letreiro que nos informa que estamos na "ESTACIÓN VIGO-GUIXAR". O que acontece é que o contraste non é bo entre letras e fondo, co que se dificulta a súa lectura.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento á estación de trens de Urzáiz e á de autobús de Vigo (sinaléctica, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Como xa sinalamos non hai información sobre cómo chegar á estación de autobús e á estación de trens de Urzáiz. Si, en cambio, sobre cómo chegar ao aeroporto.

ESTACIÓN DE TREN VIGO URZÁIZ (exterior)

O letreiro da entrada desta estación só pon ADIF, non pon estación de trens nin emprega unha icona en forma de tren. O reloxo do exterior ten un tamaño axeitado e vese con claridade, pero ten raias e non números. Conviría poñer outro reloxo dixital con números. O acceso ó centro da cidade e a saída están ben sinalizados, aínda que a icona para informar da necesidade de subir escaleiras representa en realidade a unha persoa baixando escaleiras, é dicir, a acción contraria, co que xera contradición na mensaxe, non hai coherencia entre o que representa e sobre o que debe informar (ver fotografía lateral superior). O ascensor que da acceso ó centro da cidade é transparente e está ben sinalizado.

ESTACIÓN DE TREN VIGO URZÁIZ (interior)

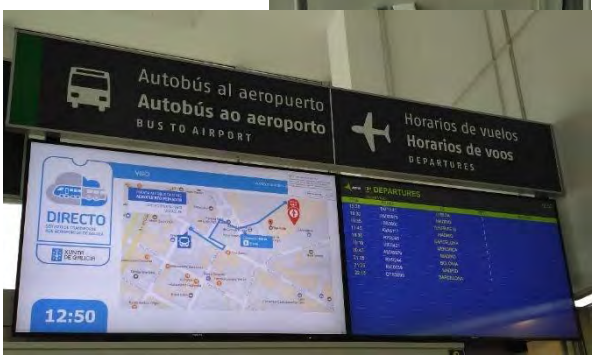
Os carteis son claros e conteñen iconas. O acceso ás plataformas, á saída, ós aseos e á área de espera tamén están ben sinalizadas. As iconas informativas son claras e enténdense sen problemas, como os da estación de trens de Guixar. As pantallas informativas repiten o mesmo problema común na maioría de estacións de trens (ofrecen dous tipos de información: as saídas e as chegadas), ademáis os cristais non son anti-reflexo, ó igual que os dos paneis informativos verticais (ver fotografía da páxina seguinte).

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren de Urzáiz a outras infraestruturas de transporte de Vigo (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Con respecto á conexión coa estación de autobús de Vigo, a estación de trens de Urzáiz non ofrece ningún tipo de información. Sería desexable, tal e como abordamos no seguinte parágrafo, que puidesen informar, ó menos igual que o fan co aeroporto de Peinador.

Con respecto ó aeroporto: a estación de trens de Urzáiz dispón de dous paneis informativos onde informan:

1) **Sobre os horarios dos autobuses que conectan co aeroporto e a localización da parada de bus no rueiro da cidade.**
2) **Sobre os horarios das saídas dos voos e os seus correspondentes destinos.**



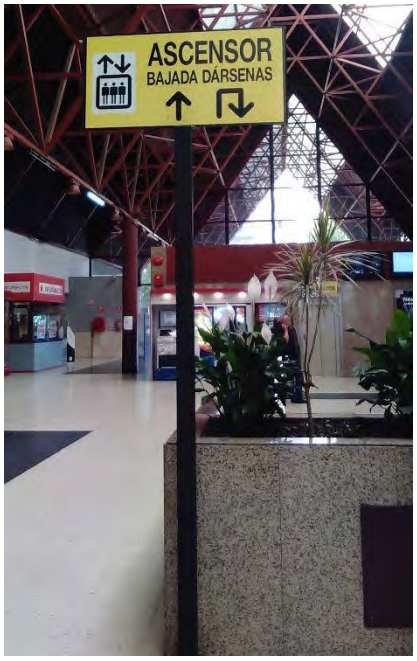
ESTACIÓN DE AUTOBÚS VIGO (exterior)

Só existen dous letreiros (ningún deles acompañado dunha icona en forma de autobús), un na parte frontal (que da á avenida de Madrid) e outro na traseira da estación (que da á rúa Alcalde Gregorio Espino). Bótanse en falta cartelería nos laterais da avenida Antonio Palacios. Na entrada que da á avenida de Madrid, hai zonas dos accesos peonís dende as que non se ve ben o letreiro "ESTACIÓN DE AUTOBUSES", porque está parcialmente tapado por un cartel publicitario. Neste mesmo acceso, hai unha parada de autobús cun panel informativo onde informa das chegadas inmediatas dos buses urbanos. Os horarios e itinerarios dos buses están en papel pero o formato empregado non facilita a súa comprensión. No acceso que da á rúa Alcalde Gregorio Espino hai un semáforo que non funciona para que os peóns poidan cruzar con tranquilidade.

Nos dous accesos principais da estación hai parada de taxis, ademais hai paradas próximas de bus urbano, aínda que os traxectos dos buses parece que non teñen parada en ningunha das dúas estacións de tren das que dispón a cidade.

Fig. Entrada da estación de autobuses de Vigo
(Rúa Alcalde Gregorio Espino)

ESTACIÓN DE AUTOBÚS VIGO (interior)



As fiestras onde se despachan os billetes de autobús son moi altas e pouco accesibles para persoas en cadeira de rodas ou de estatura baixa. Os baños, a oficina de información, a cafetería, os ascensores, a baixada ás plataformas, a sala de espera e a consigna están mal sinalizados, as indicacións direccionais non son intuitivas e doadas de comprender. Por exemplo, nun mesmo cartel infórmase sobre ascensores e baixadas a dársenas, a cantidade/mestura de información e a forma de presentala provoca confusión.

O reloxo que hai no vestíbulo é moi pequeno e difícil de localizar. Os autocares e os seus destinos son anunciados por megáfono pero escóitase moi

mal, moito peor que na estación de tren (mellor ofrecer a información máis despacio e nun volume algo máis alto). A forma de nombrar os baños é obsoleta e ten connotacións negativas, sería recomendable quitar "ASEO MINUSVALIDOS" e renombralos como "Aseos Adaptados" incluíndo un pictograma ou icona intuitiva. Nesta estación tamén é preciso solicitar unha chave para poder acceder ós aseos adaptados.

Nas consignas non se informa onde se pode mercar a ficha que as activa. As pantallas informativas:

- **4 pantallas mesturan a información de saídas e chegadas. Están situadas a demasiada altura (xa dixemos que recomendamos poñelas á altura dos ollos), o tamaño das letras é moi pequeno e o cristal das súas pantallas produce un efecto reflexo que dificulta a súa lectura.**
- **2 pantallas non funcionan ou non están activas (ó lado do ascensor).**

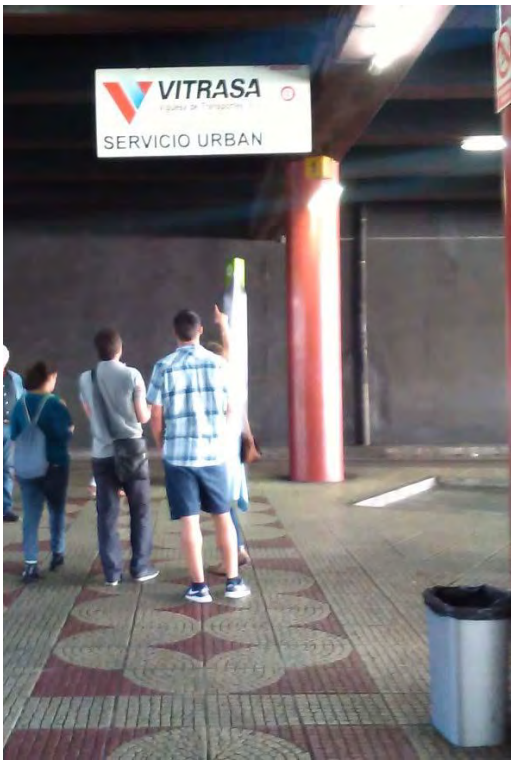
Zona de plataformas:

- **2 pantallas nas plataformas que presentan as mesmas dificultades que comentamos anteriormente (altura/localización, tamaño caracteres, mestura de información e reflexo das pantallas).**
- **Os número das plataformas están situados moi altos e dificultan a súa lectura cando estamos situados preto.**
- **Non se nos informa que estamos na cidade de Vigo.**
- **Hai unha parada de buses urbanos que non se indica nin sinaliza e polo tanto dificulta a súa localización se a precisásemos. Tampouco ofrece información sobre os destinos e traxectos dos buses.**
- **O excesivo ruido que hai nas plataformas dificulta entender o que se di por megafonía.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús ás estacións de tren de Vigo (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

O tránsito dende a estación de autobuses ás estacións de trens de Urzáiz e de Guixar non están ben indicados nin sinalizados para os peóns, sería difícil chegar a algunha delas, de forma autónoma, sen preguntar ós cidadáns de Vigo.

Na dársena da que saen todos os autobuses, hai una plataforma dende a que saen autobuses cara o aeroporto de Vigo, pero só se sinaliza cun letreiro que pon "VITRASA", o nome da empresa (ver a fotografía de abaixo da dereita).



SANTIAGO DE COMPOSTELA

Data da avaliación: 24-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia).

Observacións: esta localidade conta con 1 estación de tren, 1 estación de autobuses e 1 aeroporto. No momento en que fixemos a avaliación, a estación de trens estaba en obras co que probablemente parte dos datos que obtivemos, e que reflectimos neste informe, quedaron obsoletos.

ESTACIÓN DE TREN SANTIAGO DE COMPOSTELA (exterior)

A sinalética exterior responde á que empregan no resto de estacións de tren "icona en forma de tren, nome da localidade en maiúsculas ("SANTIAGO DE COMPOSTELA") e logo de ADIF. A maiores na entrada principal hai un reloxo de agullas que nos sinala a hora, unha cafetería sinalizada cunha icona en forma de taza e unha parada de taxis sen sinalizar, porque hai obras na estación e supoñemos que aínda non está preparada a súa localización definitiva.

Fig. Estación de trens de Santiago de Compostela (exterior)

ESTACIÓN DE TREN SANTIAGO DE COMPOSTELA (interior)

Fig. Vestíbulo da estación de trens de Santiago de Compostela.

No vestíbulo infórmasenos con letreiros, paneis, pantallas e iconas de:

- **A conexión co aeroporto en autobús (1 pantalla).**
- **Os horarios dos voos que saen do aeroporto de Santiago (1 pantalla, pegada á anterior).**
- **A hora (cun reloxo de agullas).**
- **Os horarios e destinos dos trens en paneis verticais con papeis impresos: O tamaño da letra (caracteres demasiado pequenos) e os reflexos do cristal dificultan a súa lectura.**
- **As saídas dos trens cos seus horarios e destinos nun panel electrónico.**
- **As chegadas dos trens, a súa procedencia, hora de chegada e andén de parada, nunha pantalla, cuxo cristal produce reflexos que dificultan a súa lectura. A altura á que está situada e o tamaño pequeno da información que ofrece dificultan tamén a súa lectura.**
- **O acceso á cafetería.**
- **O acceso ós aseos.**
- **O acceso á venda de billetes (en mostrador e a venda automática).**
- **O acceso ás vías.**
- **A saída.**
- **O acceso a taxis.**

Non hai información sobre cómo chegar ó centro da cidade (cuestión que si facía a estación de trens de Urzáiz en Vigo), nin sobre outras paradas de bus urbano próximas. A megafonía funciona axeitadamente.

Plataformas:

- O cartel que sinaliza a porta que vai ós aseos é demasiado pequeno. Ó estar afastado da zona central de plataformas vese con dificultade e incluso pasa desapercibido. Debería haber frechas indicando a dirección para facilitar a súa localización. Os baños adaptados están pechados con chave e non informan onde se pode solicitar a chave.
- **Hai 2 ascensores pero as plataformas 2 e 3 non teñen, dispoñen dun elevador ou salva escaleiras.**
- **O Centro de Servizo ó Cliente non está sinalizado.**
- **A sinalética en plataformas indicando que estamos en Santiago é deficitario, só hai un cartel. Nas plataformas tampouco hai frechas e carteis que sinalen a saída, có que pode haber viaxeiros despistados que busquen a saída en dirección contraria.**
- **O paso inferior está ben sinalizado, pero no túnel que conecta as plataformas bótase en falta un cartel informativo no centro que informe do acceso a cada unha das vías da estación así como en qué dirección está a saída.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de Santiago de Compostela (sinalética, información ofrecida e tempos de desprazamento).

Non se informa no interior que o mesmo autobús que vai ó aeroporto tamén pasa pola estación de autobuses.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS SANTIAGO DE COMPOSTELA (exterior)

Figs. Estación de autobuses de Santiago de Compostela (exteriores sen letreiro)

Os laterais do edificio que dan á Avenida de Rodríguez de Viguri e á Rúa de Anxo Casal non contan con letreiro nin picto/logo que nos indique que estamos ante a estación de autobuses de Santiago de Compostela. Só o lateral que da á entrada principal do edificio (na Praza de Camilo Díaz Baliño) ten dous letreiros, un por cada porta que da acceso ó recinto. Ambos os letreiros non van acompañados dunha icona en forma de autobús. Estas entradas tampouco están convintemente sinalizadas.

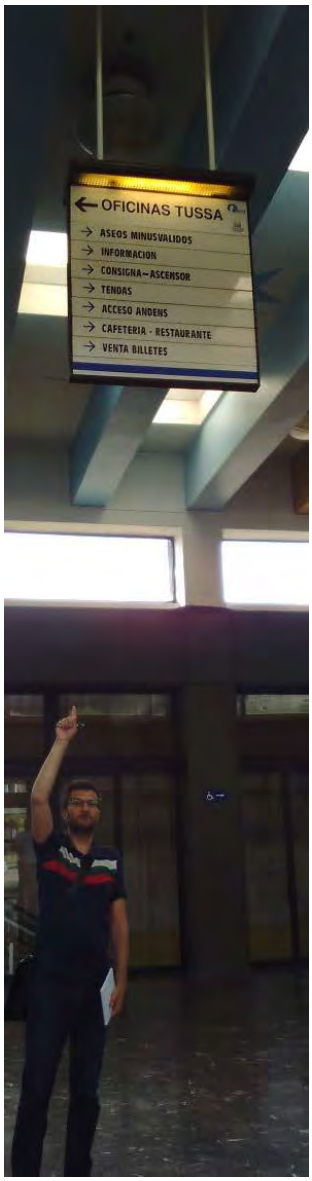
Esta estación conta con outra entrada alternativa empregada a diario polos viaxeiros pero cuxo uso está prohibido. Trátase da entrada pola que acceden á estación os autobuses. Como puidemos comprobar, moitos viaxeiros emprégana a pesar da prohibición, pero é que tampouco hai indicacións de por onde debemos

entrar, é dicir, non se informa ónde está o acceso principal. En vista da frecuencia de uso que se fai de forma natural e pensando na prevención de riscos para os viaxeiros, habería que plantearse a posibilidade de habilitar unha entrada peonil por esta zona que harmonice o acceso de persoas e vehículos (ver fotografía esquerda).

O acceso á cafetería non está sinalizado cunha icona, nin tampouco o está a parada de taxis cunha sinal vertical. No exterior tamén hai dispoñible unha parada de bus urbano. A información que se nos ofrece na parada sobre os horarios, traxectos e paradas que fan os autobuses está nun tamaño tan reducido que dificulta a súa lectura e comprensión (ver fotografía da dereita). Hai un panel dixital cuxa información (línea de bus, minutos de espera, destino, hora, día e mes en curso) está nun tamaño máis accesible, pero a altura á que está localizado non facilita ó viaxeiro a súa lectura, habería que situalo á altura dos ollos, en paralelo (ver fotografía de abaixo).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS SANTIAGO DE COMPOSTELA (interior)

No vestíbulo principal a sinalética direccional que se emprega está colocada en puntos demasiado elevados que dificultan a súa lectura (a máis altura máis reflexo da luz que pode cegar a persoas con discapacidades visuais). Se a isto engadimos que a letra é demasiado pequena, a dificultade increméntase. Unha recomendación sería ofrecer esta información nun



tótem ou panel vertical coa información dispoñible nun tamaño máis grande e á altura dos ollos, e non como agora, nun cartel pequeno colgado do teito (ver fotografía da esquerda). Habería tamén que reforzar a información que ofrecen estos carteis paralelamente con iconas, tal e como o fan nas estacións de tren. Outra cuestión a mellorar ten que ver coa terminoloxía, non deberiamos empregar expresións como "ASEOS MINUSVÁLIDOS", a palabra minusválido ten connotacións pexorativas ("menos válido") e vai sendo hora de erradicala, na medida que lesiona a dignidade das persoas e contribúe a xerar prexuizos e falsas crenzas.

As pantallas informativas comparten información de saídas, chegadas e publicidade (confusión). A letra é moi pequena e están colocadas a unha altura demasiado elevada (maiores dificultades para a súa percepción visual). Resumindo, tanto a información para localizar espazos/lugares como a información sobre as saídas e chegadas deberían

estar máis accesibles a través de tótems ou de paneis informativos á altura dos ollos, en lugar da cartelería actual. O plano da estación está mal situado, sería convinte poñelo en horizontal, e incluso en relevo, de tal forma que sexa unha réplica dos espazos que hai na estación e resulte máis doada e intuitiva a súa percepción (visual e táctil), a súa comprensión e interpretación. As pantallas informativas táctiles, resultan interesantes porque visualmente podes facerte unha idea rápida dos destinos, o problema son os reflexos do cristal que producen cegamentos e dificultan a visión da información (habería que empregar cristais anti-reflexo), é o mesmo problema co que nos topamos na estación de autobuses de Ferrol.

A maioría de despachos de billetes non teñen persoal atendendo (excepto ALSA e CASTROMIL). Só hai dispoñible información dos horarios e de onde se mercan os billetes, normalmente nos propios autobuses, aínda que hai compañías que non informan de nada. Durante a avaliación, un peregrino queixóusenos de que non había

buses para desprazarse á estación de trens, tivemos que orientarlle e explicarlle onde podía collelo porque na estación non se ofrece de forma clara este tipo de información. Esta pequena anécdota demostra que cando non se informa sobre os servizos, xérase malestar nos viaxeiros e a súa percepción é a de que non se informa axeitadamente (o cal é moi mala sinal e da a sensación de "chapuza") ou de que un servizo que precisan non existe, e polo tanto, non o empregan (coas súas consecuencias para as empresas que o ofrecen: perda de clientes). En definitiva, nesta estación non se informa axeitadamente de cómo pode irse á estación de trens e ó aeroporto, cando polas súas instalacións pasan autobuses cada media hora que unen ambas as infraestruturas de transporte. No vestíbulo, nun lugar que non está ben sinalizado, infórmase dos horarios pero non indica a plataforma onde collelo. Só ó baixar á dársena, e se nos fixamos, atopamos o tótem informativo que sinaliza a zona onde paran estes autobuses.

No vestíbulo (ou hall), na zona de entrada de viaxeiros, nunha parede hai un panel informativo que agora está en branco e que podería servir para colocar un panel informativo dixital. Volvemos a atoparnos coa indesexable situación de que os aseos adaptados están pechados con chave e non dispoñemos de información de cómo podemos solicitala para acceder a eles. A cafetería está sinalizada, pero sen un logo. A oficina de información está nun lugar pouco visible e sen sinalizar.

Esta estación conta cun compoñente máis que dificulta a súa sinalética e a disposición da información. Ademais da dársena e da planta de enriba, onde está o vestíbulo principal (ó que acceden directamente os viaxeiros, dende a rúa), hai unha entreplanta, polo que o espazo a sinalizar multiplícase por tres. Cada planta presenta as súas necesidades específicas de sinalética e orientación. A entreplanta dispón de ascensor, escaleiras mecánicas, zona de descanso (o único espazo non sinalizado) e baños. Están ben sinalizados, aínda que o logo empregado para simbolizar o ascensor non é o máis axeitado (é mellor o que empregan no vestíbulo principal). Recordamos o importante que é manter a coherencia no emprego, a localización e os formatos da iconografía e a sinalética. A cartelería lateral do ascensor e das escaleiras mecánicas está demasiado elevada (sería convinte baixalas de altura). Na entreplanta non hai baño adaptado.

Plataformas:

- **Nesta estación non empregan megafonía, ou non funciona ou está apagada. Para un sector importante da poboación recibir información por este canle é fundamental.**
- **Recordamos de novo a necesidade de habilitar unha entrada para peóns que dé acceso directo ás plataformas dende a rúa, para que entrar á estación por esta zona resulte seguro. Hai unha trasfega continua e constante (uso diario a todas horas), que supostamente non está permitido.**
- **Revisar os formatos e localización dos números de plataforma para facilitar a súa percepción.**
- **Un tótem infórmanos da localización da parada dos buses que van ó aeroporto. Botamos en falta sinais direccionais na plataforma. Por exemplo, a través de adhesivos no chan con iconas en forma de avión que vaian indicando a ruta a seguir. A mellorar: informar de que o billete hai que collelo no autobús e do seu custe, logo do avión máis abaixo e máis grande.**
- **Hay 2 pantallas ó carón da plataforma dos buses que van ó aeroporto que non están activas. Supoñemos que, cando estean activas, ofrecerán información dos voos.**

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de Santiago de Compostela e a outros puntos da cidade.

Non se informa no interior que o mesmo autobús que ven do aeroporto tamén pasa pola estación de trens. Unha vez que o viaxeiro conta con esta información na dársena resulta relativamente sinxelo localizar un tótem informativo, en cuxa parte superior hai unha icona en forma de avión. Neste tótem ou panel vertical infórmase do percorrido (paradas) e horarios que fai o autobús que vai ó aeroporto.

No vestíbulo principal, nas portas que dan acceso ó exterior, hai letreiros con iconas que ofrecen información sobre transporte urbano e taxis.

A CORUÑA

Data da avaliación: 31-7-2017

Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Marta Fernández, Juan Antonio Otero e Miguel Martínez (asociación ASPRONAGA).

Observacións: esta localidade conta con 1 estación de tren, 1 estación de autobuses, 1 estación marítima (ou porto) e 1 aeroporto. Cando fixemos a valoración a estación de tren estaba en obras e polo tanto os resultados que aquí reflectimos puideron cambiar.

ESTACIÓN DE TREN A CORUÑA (exterior)

A sinalética exterior responde á que emprega o resto de estacións de tren "icona en forma de tren, nome da localidade en maiúsculas ("A CORUÑA") e logo de ADIF". Estes letreiros están nas dúas principais fachadas do edificio que dan á rúa, á Ronda de Outeiro e á Avenida do Ferrocarril. Á súa vez, no alto da torre, situada na esquina que da a ámbolos lados, dous grandes reloxos de agullas ofrécennos a hora (os letreiros da estación serían máis visibles dende aquí). As dúas entradas principais, unha en cada lateral, non están sinalizadas. Poderían facelo dende a esquina da torre indicándoo con frechas. No lateral esquerdo unha icona en forma de taza sinálanos a cafetería. O parking está ben sinalizado cun par de sinais verticais que destacan e son visibles.

Fig. Estación de trens de A Coruña (exterior)

Non está sinalizado nin indicado:

- **A parada de taxis.**
- **O posto de aluguer de bicicletas.**
- **As oficinas de aluguer de coches.**
- **A dirección na que se atopa a estación de autobuses e a parada do autobús que conecta a cidade co aeroporto, que está a medio camiño entre a estación de trens e a de autobuses na Avenida Alcalde Alfonso Molina.**
- **Outras paradas de bus urbano que están nas inmediacións e que conectan con outros puntos da cidade. Unha das paradas está pegada ó acceso esquerdo.**

Fig. Estación de trens de A Coruña (entradas ou accesos principais)

ESTACIÓN DE TREN A CORUÑA (interior)

No vestíbulo principal infórmasenos de:

- **A conexión co aeroporto en autobús (1 pantalla) e os horarios dos voos que saen do aeroporto de A Coruña (1 pantalla, pegada á anterior). O mesmo sistema que empregan nas estacións de tren de Vigo e de Santiago de Compostela.**
- **A hora, cun reloxo de agullas.**
- **Os horarios e destinos dos trens en paneis verticais con papeis impresos: Nesta estación optaron por separar a información de chegadas e de saídas, e é unha boa idea. Puxeron as saídas no lateral esquerdo e as chegadas no dereito (que é o máis próximo á zona de plataformas). O problema é que os**

carteis/letreiros que informan da súa localización contradicen a realidade, pois en ambos laterais informan que o viaxeiro dispón dos dous tipos de información (chegadas e saídas). Habería que correxir esta cartelería de forma que ofreza a información real, sexa coherente e non distorsione a mensaxe que comunica. Se no panel informativo só poñemos en papel os horarios das chegadas, a cartelería debe dicir o mesmo (ver fotografía). Outra recomendación sería incluir en cada un destes letreiros unha icona en forma de tren: no lateral dereito un tren chegando e, no lateral esquerdo un tren saíndo.

- **As saídas e chegadas dos trens en dúas pantallas electrónicas, de xeito que cada tipo de información se presente nunha pantalla, a comunicación resulta desta forma máis clara e prevén posibles malentendidos ou confusións dos viaxeiros.**

- **A zona de venda de billetes atendida por persoal e ó punto de información (ou atención ó cliente).**
- **A venda automática de billetes de media e longa distancia a través de 4 máquinas (2 para media distancia e 2 para longa distancia). Algunhas das dificultades de uso que detectamos á hora de manipular estas máquinas son as seguintes: os anuncios publicitarios que ofrecen dificultan a comprensión (xeran confusión na mensaxe), o tempo de espera de cada pantalla é**

demasiado curto (e non da tempo a ler e procesar a información), en canto saen as opcións de compra é pouco intuitivo marcar a opción que precisas. Parécennos máis intuitivas as máquinas grandes (situadas enfronte) porque no primeiro pantallazo xa da as opcións de destino. Consideramos que sería convinte testear estas máquinas previamente, antes do seu uso, para facer os reaxustes pertinentes que faciliten o seu emprego.

- O caixeiro para o aparcadoiro (2 carteis/letreiros con icona, situados nas dúas portas que dan á rúa). O problema é que debaixo destes carteis non hai ningún caixeiro, ou están mal situados ou fáltalles indicar cunha frecha a súa localización. A distorsión da información é maior se temos en conta que, na zona onde están colocados, hai dispoñibles máquinas para a venda automática de billetes de tren e podería interpretarse que son os caixeiros do aparcadoiro (ver fotografía lateral esquerdo).

- **O acceso á cafetería, ós aseos, á área comercial e a teléfonos.**
- **A saída.**

Non se informa de cómo acceder á parada de taxis, ós buses urbanos, ás vías nin de ónde podemos localizar o servizo de "ATENDO". A porta do vestíbulo que da acceso ás plataformas e ás vías non ten cartelería informativa, conviría engadila.

Na zona de venda de billetes e de atención ó público as dúas pantallas informativas que hai ofrecen dous tipos de información: as saídas e as chegadas dos trens. Ó longo deste informe xa comentamos que isto induce a confusión, polo tanto, sería recomendable que cada pantalla informe dunha soa cousa (unha para informar das chegadas e outra para as saídas). Outra dificultade que detectamos é que cando o destino do viaxeiro é unha parada intermedia (por exemplo, Santiago de Compostela, Vilagarcía de Arousa ou Pontevedra) non se informa e só aparece como destino a localidade onde finaliza a viaxe (por exemplo, Vigo).

Na zona de aseos atopámonos outra vez có baño adaptado pechado con chave, ó menos informásenos onde conseguila, pero pechalos parécenos unha mala práctica.

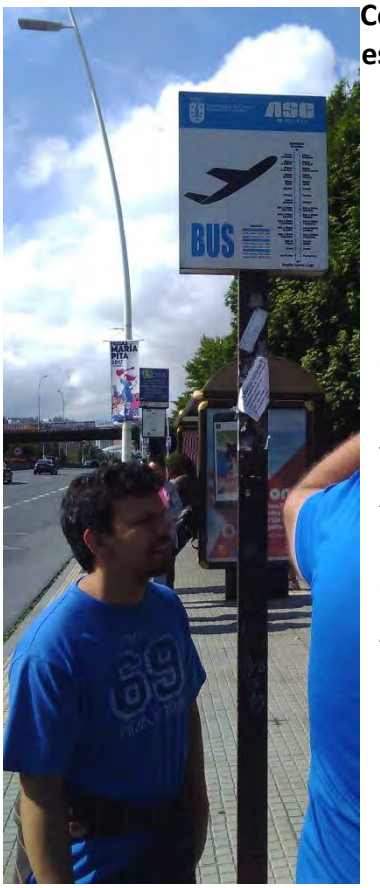
Plataformas:

- **A megafonía informa das saídas e chegadas dos trens.**
- **Habería que mellorar a sinalización e cartelería que informa das saídas.**
- **Os planos de evacuación son dun tamaño moi pequeno e resultan difíciles de entender (necesidade de testealos e actualizalos).**
- **Os paneis informativos electrónicos están parcialmente tapados pola columna metálica da catenaria**

(necesidade de mellorar a súa localización para facilitar a súa lectura dende máis puntos da zona de plataformas).

- **As iconas de persoa saindo que indican as saídas sería recomendable facelas máis grandes e visibles.**
- **Hai reloxos de agullas que informan da hora en cada unha das plataformas,**

sería recomendable algún reloxo dixital con números porque para un sector da poboación resultan máis doados de entender.



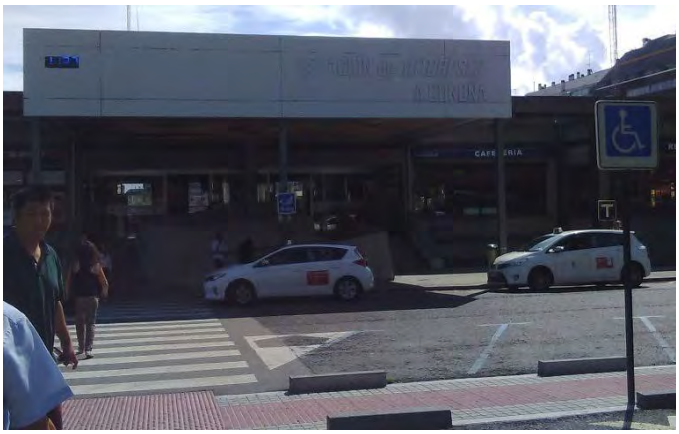
Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de tren á de autobús de A Coruña.

Non hai dispoñible información de cómo chegar á estación de autobuses, é unha mágoa tendo en conta que están moi preto unha da outra (a uns 10 minutos camiñando) e a ruta resulta sinxela de definir porque non implica moitos cruces e hai moi boa visibilidade, é dicir, non hai obstáculos visuais que nos impidan ver cada un dos edificios.

Si, en cambio, hai 2 paneis informativos no vestíbulo que nos informan dos voos do aeroporto de Alvedro e da posibilidade de desprazarse en autobús. A parada deste autobús está a medio camiño antes de chegar á estación de autobuses, na Avenida Alcalde Alfonso Molina. Sería recomendable engadir ó longo da ruta, tótems ou paneis verticais que nos vaian informando e dando indicacións da dirección que debemos seguir para coller este autobús e tamén para chegar á estación de autobuses.

Unha vez que chegamos e localizamos a parada onde se pode coller o bus que vai ó aeroporto, observamos que a información do seu percorrido está nun pivote vertical moi elevado e nun tamaño pequeno que dificulta a súa lectura e comprensión. Sería recomendable poñer a información nun tótem ou panel vertical cos horarios máis grandes á altura dos ollos, e informando, de paso, do prezo e forma de pago do billete. Podemos comprobar que o bus que vai ó aeroporto ten un frontal dixital que nos informa do seu destino, valorámolo moi positivamente pois permite continuar a cadea de accesibilidade cognitiva, é dicir, a coherencia informativa vainos guiando e facilitando a comprensión e seguimento da nosa ruta (na tesitura de que necesitemos desprazarnos ó aeroporto).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS A CORUÑA (exterior).



Esta estación dispón de dúas entradas, unha na parte de enrriba que da á Rúa Caballeros; e outra, na parte de abaixo, na zona de plataformas, que da á Avenida Alcalde Pérez Arda. A primeira dispón dun letreiro coa mensaxe "ESTACIÓN de AUTOBUSES A CORUÑA", e, á súa esquerda, un reloxo dixital.

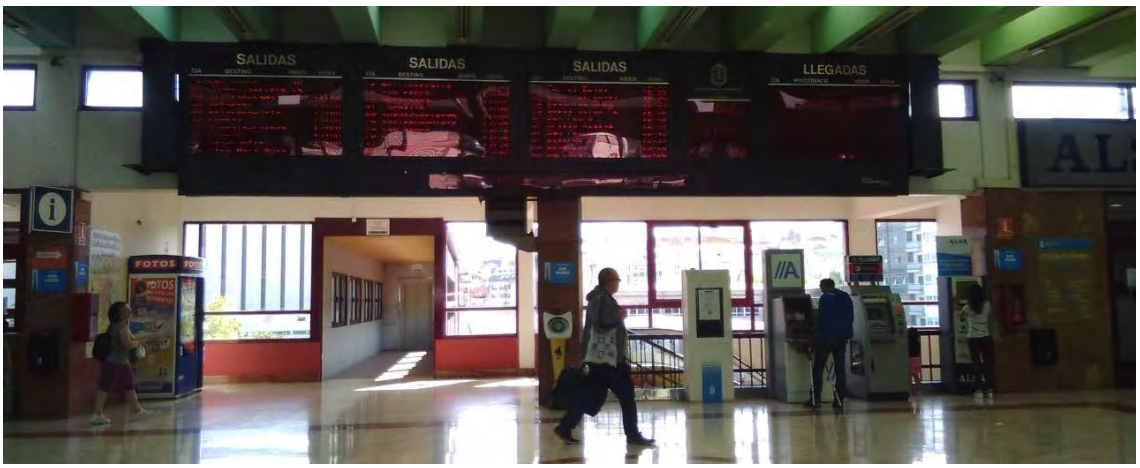
Ambos vense con bastante dificultade: o letreiro, porque non hai contraste entre as letras e o fondo (son da mesma cor); e, o reloxo, porque a cor dos díxitos (azul-lila) non é o mellor para ser visible. Ó letreiro non lle acompaña unha icona en forma de autobús e sería moi recomendable. Este acceso dispón dun panel informativo que só informa de puntos de interese da cidade, con fotos dos sitios e as súas localizacións

no rueiro (melloraría a súa accesibilidade con letras de maior tamaño e maior contraste co fondo de pantalla). A súa pantalla non é anti-reflexo e pode dificultar a súa lectura. Nesta parte alta da estación, tamén hai unha parada de taxis ben sinalizada (con dúas sinais verticais), un posto de bicicletas de aluguer sen sinalizar, unha cafetería cun cartel informativo (pero sen icona) e unha rampla que facilita o acceso.

Os accesos da parte de abaixo da estación, que permiten a entrada directa ás plataformas, non están sinalizados. Dous carteis informativos do Concello de A Coruña informan que estamos na "ESTACIÓN DE AUTOBUSES" e que está "prohibido entrar e saír por esta zona". Esta prohibición está obsoleta porque o acceso dos viaxeiros por esta zona está agora regulado por dous semáforos, que van dando o paso a peóns e autobuses. Habería que actualizar ditos carteis e así de paso libralos de pintadas e adhesivos que dificultan a súa lectura. Esta estación dispón de dúas dársenas, unha para a chegada dos autobuses e outra para as saídas. Nesta parte da estación ningún cartel nos indica cáles son as plataformas de saída e cáles as de chegada (ver fotografía inferior).

ESTACIÓN DE AUTOBÚS A CORUÑA (interior).

Nada máis acceder á estación pola parte de enriba, na entrada, a man dereita, atopámonos cun panel que nos informa de todos os espazos que hai no vestíbulo e a súa localización nun plano, pero resulta algo complicado de entender. Enumera os 18 espazos que hai (taquillas, consigna, información, farmacia, cafetería e kiosko, entre outros) e os localiza e identifica nun plano por cores. Xusto enfronte un panel informativo dixital infórmanos das saídas dos autobuses e da hora, pero o reloxo vese con dificultade. A pantalla de chegadas está apagada. Conta cunha fila inferior onde flúe texto con información adicional, pero móvese a demasiada velocidade, costa lelo e vese con dificultade.



Os carteis que nos sinalan a saída son moi pequenos e sen icona de "persoa-saíndo" (ver exemplo na páxina 64). Nos despachos de billetes, a información que se nos ofrece sobre os autobuses non se fai por destinos senón polas empresas que xestionan as viaxes, obligando ó pasaxeiro a identificar que empresa é a que ofrece autobuses ó seu destino. Este feito é bastante común nas estacións de autobús.

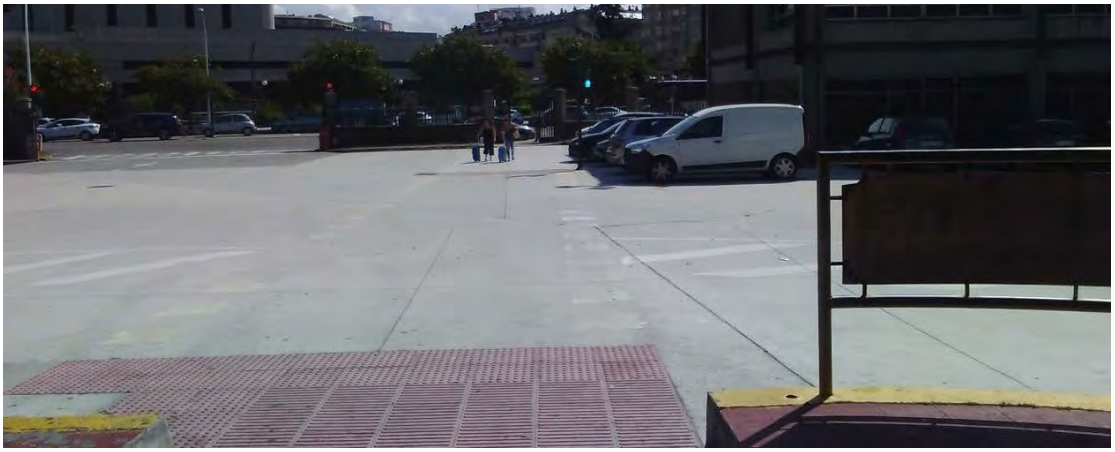
Os aseos non sabemos en qué dirección se atopan, non hai ningún cartel ou frecha que no lo indique. Hai dous ascensores, un para acceder á plataforma de saídas e outro para acceder á plataforma de chegadas, pero non están ben sinalizados, os

carteis son moi pequenos e sen icona en forma de ascensor (no seu lugar poñen a icona de persoa en cadeira de rodas), non hai frechas que nos indiquen a súa localización. O botón de chamada dos ascensores non está en braille, en cambio a botoneira interior sí. Só o ascensor de chegadas anuncia con audio a planta á que chegamos.

Non está axeitadamente indicado o acceso a cada tipo de plataforma. De forma moi improvisada, puxéronse letreiros sen iconas nas fiestras situadas ó carón das escaleiras mecánicas que baixan a cada plataforma. Para unha persoa con dificultades de lecto-escritura resulta moi complicado fiar as palabras se a separación entre las letras non é homoxénea (caso, por exemplo, das personas con dislexia).

Fig. Letreiro para indicar o acceso á plataforma de “SA LI D AS”.

Plataformas:



Como xa adiantamos anteriormente esta estación conta con dúas plataformas, unha para as saídas e outra para as chegadas. Está "terminantemente prohibido cruzar dunha plataforma á outra", así nolo indican cun letreiro en cada plataforma, habería que engadir a icona pertinente (ver a avaliación de Padrón, na páxina 64) para reforzar esta información. Non hai reloxos nas plataformas e os ascensores non están ben sinalizados, poucas ou ningunha frecha direccional e sen icona informativa. En cada plataforma hai dispoñible un plano, no plano da plataforma de saídas non figura a localización real do ascensor.

Cada plataforma diferénciase cun cartel que nos indica se estamos no de saídas ou o de chegadas. A megafonía escóitase ben e informa das saídas dos autobuses. Na plataforma de chegadas hai aseos dispoñibles sen indicar con frechas, só están sinalizados nas portas de acceso. O ascensor de chegadas está mal sinalizado, porque sinalizan un ascensor antigo que non está operativo. Por outra banda, unha vez accedemos á estación (á planta principal, onde está o vestíbulo) dende a plataforma de chegadas, non hai paneis informativos nin indicacións da saída, dos baños, os despachos de billetes, os taxis, o bus urbano ou a consigna.

Conexión entre infraestruturas: desprazamento da estación de autobús á de tren de A Coruña.

Nesta estación a única información que puidemos atopar sobre a estación de trens, é a que ofrece o panel informativo que hai na saída principal, na parte de enriba da estación. Só ven unha foto, que nos axuda a recoñecer o edificio unha vez o vexamos, e o nome da rúa onde está localizada, pero non se nos informa do traxecto/ruta que debemos seguir. Si, en cambio, que contamos con dúas pantallas que nos informan da conexión en bus co aeroporto de Alvedro e dos voos dispoñibles, aínda que no momento da avaliación non funcionan correctamente. Non se nos informa da parada de bus urbana máis próxima, nin no vestíbulo nin nas plataformas.

III.5. CONCLUSIÓNS XERAIS

Con este pequeno informe evidenciamos algunhas das dificultades/barreiras de accesibilidade cognitiva que presentan as principais estacións de tren e de autobús de Galicia. Para iso, nos centramos nas barreiras e dificultades relacionadas coa sinalética, a orientación, a presentación/percepción da información e as dificultades de comprensión, tendo en conta os usos habituais que os cidadáns facemos deste tipo de infraestruturas e de servizos. Isto non significa que non sexa preciso unha avaliación máis exhaustiva e rigorosa de cada un destes espazos, para facer as adaptacións pertinentes que permitan unha mellora real e significativa da súa accesibilidade. Agardamos que este informe axude a concienciar e a mellorar as condicións de accesibilidade destes espazos públicos. Se os responsables políticos, institucionais e técnicos son capaces de convencerse da necesidade de facelo con rigor e calidade, daremos un gran paso que, sen dúbida, agradecerá toda a cidadanía. Ó longo do traballo de campo puidemos comprobar que as estacións de tren contan con mellores condicións de accesibilidade que as estacións de autobús. Este feito é preocupante xa que hai un trato desigual entre unhas instalacións e outras, as estacións de autobús son as grandes esquecidas. As estacións de autobuses máis importantes, a pesar de beneficiarse dun plan de accesibilidade (ver a fotografía do cartel da estación de autobús de Ourense) denominado "Plan Renove das estacións de autobuses de Galicia", na práctica demostrou ser insuficiente e ineficaz.

Fig. Cartel do "*Plan Renove das estacións de autobuses de Galicia*"
(Estación de autobuses de Ourense)

Por outra banda, as estacións de autobús son competencia da Xunta de Galicia e/ou dos concellos; polo tanto, é responsabilidade das administracións o abandono no que se atopan. Tal e como reflicte na súa web[6] a "*Dirección Xeral de Mobilidade ten como obxectivo o fomento do sector do transporte, dende as súas distintas vertentes (…) Isto abarca:*

Política de Infraestruturas:

Dotación de infraestruturas conexas cos transportes de viaxeiros e mercancías: ***Estacións de Autobuses****, áreas de estacionamento de autobuses, centros de Transportes de Mercancías e Centros Loxísticos, áreas de aparcadoiro e descanso das frotas de vehículos de mercancías.*

É evidente que os recursos que se destinaron ó mantemento e reforma das estacións de autobús foron insuficientes ou ineficaces, ou –peor aínda- ámbalas cousas á vez. Este feito parécenos moi preocupante. Debería investigarse a que se debe este agravio comparativo que deixa ás estacións de autobús en peor lugar que ás de tren, percíbese certo deixamento e ineficacia por parte das administracións neste asunto porque:

- **Non contan cun servizo de accesibilidade específico como o de ATENDO, do que dispoñen as estacións de tren.**
- **Non se percibe unha homoxeneidade na sinalética e no deseño das estacións de autobús, como si presentan as estacións de tren. Sendo beneficiarias de supostos plans de mellora na accesibilidade, as intervencións son distintas en cada estación, non hai uns criterios claros e planificados. O resultado é moi deficiente, sensación de abandono xeral.**
- **Os recursos ou son moi escasos ou están mal empregados (ineficacia), á luz dos resultados destas avaliacións.**
- **Falta de previsión e de planificación axeitada.**

Algunhas situacións paradóxicas.

A Xunta de Galicia coidou a conexión entre infraestruturas de transporte cando se trata de conectar ós aeroportos coas estacións de autobús, ou de tren, das tres principais cidades galegas (Vigo, A Coruña e Santiago de Compostela), ou á inversa. Pero deixou totalmente de lado a información relativa ás posibles conexións entre estacións de tren e de autobús. Polo menos esa é a percepción que temos despois de

[6] http://civ.xunta.gal/organizacion/c/CIV_DX_de_Mobilidade

elaborar este informe/estudo. Dalgunha maneira deuse prioridade ó transporte de longa distancia fronte ó de media e curta distancia. É dicir, deuse prioridade ó viaxeiro con desprazamentos a outras zonas de España ou ó extranxeiro (normalmente con máis poder adquisitivo), fronte ó viaxeiro con desprazamentos internos (locais ou autonómicos), que é probablemente o tipo de viaxeiro que representa á maioría da cidadanía galega. Outra lectura que podemos facer da situación actual do transporte en Galicia é que se priorizou o transporte nas zonas urbanas (máis ricas e con máis recursos) fronte ás zonas rurais ou intermedias (máis pobres e con menos recursos). Este desequilibrio é preocupante e é necesario correxilo.

Por outro lado, no que respecta ó transporte terrestre por tren, detectamos que dependen de 3 organismos:

- **ATENDO: encárgase dos servizos de accesibilidade.**
- **ADIF[7]: encárgase de administrar as infraestruturas ferroviarias (xestiona vías, estacións e comunicacións, entre outras).**
- **Renfe Operadora: encárgase da administración do material e os servizos ferroviarios (principalmente os trens e o persoal que traballa neles).**

Este reparto de competencias tan delimitado deixa "baleiros" que provoca paradoxas como que naquelas estacións que non contan cos servizos de ATENDO (p. ex. Betanzos), unha persoa en cadeira de rodas debe solicitar a axuda para subir ou apearse do tren a unha persoa que se ofreza voluntaria (familiar, amigo/a ou sinxelamente outro pasaxeiro disposto a axudarlle). O persoal de RENFE só poderá apoiarlle dentro do tren, non fóra.

O forte investimento que están facendo nas principais estacións de tren (as 7 cidades galegas, Monforte de Lemos e Vilagarcía de Arousa) contrasta co abandono e deterioro no que se atopan antigas estacións que actualmente funcionan como apeadeiros, caso de "Betanzos-Cidade" e de "Padrón". Neste senso, viría ben, para previr actos vandálicos, sensibilizar sobre o dano que fan as pintadas, non só estragan o material e o mobiliario urbano, anulan e impiden a autonomía das persoas con discapacidade intelectual, xa que distorsionan e estragan a sinalética que lles permite comprender este tipo de espazos. As pintadas impiden a accesibilidade cognitiva.

[7] Administrador de Infraestruturas Ferroviarias.

Outra cuestión que nos chamou a atención é que na maioría de estacións, tanto de autobús como de tren, sinalan que se prohíben os cans. Deberían aclarar que se exceptúan os cans guía que acompañan a persoas con cegueira.

Algunhas recomendacións para a mellora da accesibilidade cognitiva:

- **Para a mellora da sinalética e da iconografía nas estacións de autobús recomendamos empregar a mesma que a das estacións de tren e de aeroportos, pois está máis contrastada e axuda a manter unha coherencia na presentación da información e das indicacións que orientan ós viaxeiros. Ademais, a maioría de viaxeiros xa están familiarizados con este tipo de iconografía e de sinalética, co que existen máis probabilidades de que aprendan a interpretala axeitadamente e de que –en definitiva- comprendan mellor a información que ofrecen.**
- **Aproveitar a sinalética empregada para o tráfico de vehículos para que poida servir de orientación tamén ós peóns, polo menos cando as rutas de acceso coincidan. No que se refire á conexión entre infraestruturas de transporte, pero tamén á hora de orientar o camiño cara espazos e lugares de interese ou de uso público: bibliotecas, centros educativos, monumentos, museos, hospitais, centros de saúde, parques, baños públicos, paseos marítimos ou fluviais, centros históricos, zonas comerciais, etc.**
- **Para evidenciar as dificultades de usabilidade de máquinas expendedoras de billetes e para evidenciar "roturas na cadea de accesibilidade cognitiva", isto é, cando no percorrido dun itinerario existen dificultades para situarse e atopar o camiño para chegar a un destino (ou para o seguinte cadro de diálogo, cando se trata de mercar un billete a través dunha máquina); é moi recomendable evidencialo con vídeos que permitan detectar onde se dan ditas rupturas/dificultades de uso e de comprensión.**
- **Unha situación que adoitamos atopar é que os baños adaptados están aparte dos que no son adaptados. Sería desexable compartir unha mesma estancia para todos os baños e que todos fosen adaptados, sen necesidade de acudir a outra estancia diferente. Outra situación lamentable, que debe correxirse, é que os baños adaptados estén pechados con chave e que haxa que acudir a solicitar a chave para abrilos. Non entendemos a que se debe esta mala práctica, pero debemos erradicala.**

Anexo: Calendarización do traballo de campo e participantes.

Observacións: neste traballo de campo participaron 30 persoas de 9 organizacións (23 persoas con discapacidade intelectual, 6 profesionais e 1 voluntaria das seguintes entidades: FADEMGA Plena inclusión Galicia, ASPADEZA, JUAN XXIII, ASPNAIS, Pai Menni, CHAMORRO, AMIPA, ASPANAEX e ASPRONAGA).

Localidade: OURENSE.
Data: Xoves, 6 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Manuel Carballo (FADEMGA Plena inclusión Galicia).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: MONFORTE DE LEMOS.
Data: Luns, 10 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Andrés González (FADEMGA Plena inclusión Galicia). José García (asociación ASPADEZA).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: PONTEVEDRA.
Data: Mércores, 12 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Andrés González (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Silvia Aldao, Montse Becoña e María Franco (asociación JUAN XXIII).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: LUGO.
Data: Venres, 14 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Seoane, Andrés González, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). David López, Jesús Martínez, José Ángel Vila, Juan Rivas e Jesús Carreira (asociación ASPNAIS).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: BETANZOS.
Data: Luns, 17 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro (FADEMGA Plena inclusión Galicia) e Elena Veiras (asociación Pai Menni).
Espazos avaliados: Apeadeiros de trens (Betanzos-Cidade e Infesta). Non hai estación de autobuses nesta localidade.

Localidade: FERROL.
Data: Martes, 18 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro e Manuel Carballo (FADEMGA Plena inclusión Galicia), Jorge Lorenzo, Daniel Bellas, Olga Lavandeira e Luisa Torreiro (asociación Nuestra Señora de Chamorro).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: PADRÓN.
Data: Xoves, 20 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Sonia García, Ana Belén Rarís, Jorge Soto e Yolanda Domínguez (asociación AMIPA).
Espazos avaliados: Estacións de tren (apeadeiro de Padrón e estación Padrón-Barbanza) e estación de autobuses.

Localidade: VILAGARCÍA DE AROUSA.
Data: Xoves, 20 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: VIGO.
Data: Venres, 21 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo, Alberto Seoane e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Alberto Fernández, Begoña Nieto e Ana Martínez (ASPANAEX).
Espazos avaliados: Estación de tren (Urzáiz y Guixar) e estación de autobuses.

Localidade: SANTIAGO DE COMPOSTELA.
Data: Luns, 24 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

Localidade: A CORUÑA.
Data: Luns, 31 de xullo de 2017.
Avaliadores: Moisés Lamigueiro, Manuel Carballo e Andrea Robles (FADEMGA Plena inclusión Galicia). Marta Fernández, Juan Antonio Otero e Miguel Martínez (asociación ASPRONAGA).
Espazos avaliados: Estación de trens e estación de autobuses.

ANEXO IV

A ACCESIBILIDADE DAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA NA COMUNIDADE AUTÓNOMA GALEGA-2017

FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓNS DE PERSOAS XORDAS DE GALICIA (FAXPG)

IV.1 INFORME SOBRE A ACCESIBILIDADE DAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA

INTRODUCIÓN

Na sociedade actual as **persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva (en diante, PX/XC/DA)** deben afrontar non só os problemas derivados directamente da súa propia discapacidade, senón tamén aqueloutros que a sociedade lles impón en forma de **BARREIRAS DE COMUNICACIÓN**.

A información que reciben todas estas persoas é mínima, xa que a maioría dos medios de comunicación están pensados para a sociedade oínte e vidente. No caso das persoas PS/SD/DA, se descartamos as canles baseadas na audición por razóns obvias, tamén debemos descartar os medios que, centrados na visión, non utilizan a lingua escrita. Que é o que queda para unha alta porcentaxe de persoas xordas ou con discapacidade auditiva? Nin radio, nin televisión… Se a isto engadimos as barreiras visuais coas que conta unha persoa con xordocegueira, dámonos conta de que a sociedade en xeral non ofrece os medios alternativos para que todas elas accedan á información e á comunicación. Estas barreiras non proveñen da súa condición de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva, senón de que socialmente non se lles facilitan os medios para eliminalas.

Da importancia destas necesidades comunicativas faise eco a *Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade*, aprobada pola ONU e ratificada polo Reino de España, que no seu artigo 2 di, entre outras cousas, que *"a comunicación incluirá as linguaxes, a visualización de textos, o Braille, a comunicación táctil […] a linguaxe sinxela […]"* e que *"por linguaxe entenderase tanto a linguaxe oral como a lingua de acenos (lingua de signos) e outras formas de comunicación non verbal"*.

Ao noso modo de ver, é fundamental ter en conta que, entre o colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva, existe unha gran heteroxeneidade. Polo tanto, todas as adaptacións existentes deberían estar deseñadas en función desta diversidade, de forma que cada unha delas poida escoller aquelas que sexan as máis adecuadas ás súas características persoais e/ou preferencias.

Cabe sinalar tamén que os avances nas tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) son factores clave para superar as dificultades de integración derivadas da falta de audición e, en ocasións, de visión. Desta maneira, as persoas PX/XC/DA cada día dispoñen de máis medios en calquera ámbito que lles van a permitir eliminar todas as barreiras de comunicación, facilitando o acceso á información auditiva e/ou visual.

E, finalmente, non debemos esquecernos de que as barreiras non só afectan o colectivo de persoas PX/XC/DA, senón tamén á sociedade en xeral, dado que os intercambios comunicativos son á súa vez necesarios para familiares, amigos e profesionais de diferentes ámbitos como poden ser os da sanidade, emprego, educación, xustiza, cultura… Falamos, pois, dunha **"Accesibilidade Universal".**

Hoxe en día, grazas ao chamado **"Deseño para todos/as"**, alcanzáronse avances, sobre todo no referido aos recursos humanos e técnicos necesarios para a supresión de todas as barreiras. Con todo, segue existindo aínda unha fenda económica que afecta o colectivo e que provoca que estas persoas teñan que asumir maiores gastos para poder ter ao seu alcance todas as adaptacións necesarias que eviten situalos nun plano de desigualdade social.

Na actualidade, contamos con diversas leis e normativas referidas a esta **"Accesibilidade Universal"** as cales, garantindo o seu cumprimento, poderían ser suficientes para eliminar todas estas barreiras de comunicación que afectan á vida cotiá das persoas PX/XC/DA na Comunidade Autónoma de Galicia. A continuación recollemos algunhas delas.

NORMATIVA SOBRE DISCAPACIDADE E ACCESIBILIDADE.

Para recoller a normativa existente, en primeiro lugar faise necesario ter en conta os dous conceptos clave que nos servirán de referencia: a *accesibilidade* e a *discapacidade*.

Por outra banda, cabe destacar que, no caso de que non se aplique esta lexislación e non se promova unha maior conciencia social, as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva seguirán atopándose con espazos e servizos non accesibles, impedindo a súa participación e o goce dos seus bens, en igualdade de condicións de uso e seguridade.

En Galicia contamos coa *Lei 10/2014, 3 de decembro*, **de accesibilidade** publicada no DOG. En España, ademais, existe un amplo ordenamento xurídico que regula a adaptación dos recursos precisos para favorecer a accesibilidade ás persoas con discapacidade.

E, finalmente, non debemos esquecer que o Consello da Xunta de Galicia aprobou, o día 5 de novembro de 2015, a Estratexia Galega sobre Discapacidade (ESGADI) 2015-2020, para a posta en marcha de diversas actuacións encamiñadas a afondar e incrementar a atención social, laboral e sanitaria que reciben as persoas que padecen algún tipo de discapacidade.

OS DEREITOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Con respecto ao marco normativo en materia de discapacidade, cabe mencionar a seguinte normativa:

Lexislación Xeral:

A Declaración Universal dos Dereitos Humanos.

- **A** Constitución Española **de 1978, que garante a igualdade de todos os españois ante a lei. Nos seus artigos 9.2, 14 e 49, ínstase os poderes públicos a fomentar a igualdade e o desenvolvemento individual da persoa; a impulsar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, relixiosa, cultural e social; a eliminar os obstáculos e a facilitar a accesibilidade a todos os cidadáns mediante políticas de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade.**

- ***O Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da*** *Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social*. **Esta norma ditouse en aplicación do previsto na disposición**

adicional segunda da *Lei 26/2011, de adaptación normativa á Convención Internacional sobre os dereitos das persoas con discapacidade*. A norma supón a consolidación dun modelo de intervención no que a supresión de barreiras deixa de ser o centro das políticas a favor da accesibilidade e convértese en só unha parte dunha política máis ampla, a favor da integración e non discriminación das persoas con discapacidade.

LEXISLACIÓN ESPECÍFICA SOBRE OS DEREITOS DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE AUDITIVA

- ***Lei 27/2007, 23 de outubro, pola que se recoñecen as*** *linguas de signos españolas e regúlanse os medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e Xordocegas*. **Nesta lei obrígase a ofrecer garantías legais para asegurar a accesibilidade das persoas con discapacidade auditiva á comunicación en ámbitos como a administración, a sanidade, a educación, o lecer, a cultura, etc.**

- **Existe ademais diversa normativa estatal onde se recollen determinados dereitos do colectivo en materia de comunicación, en relacións coa Administración do Estado, etc.**

- **Cada Comunidade Autónoma tamén dispón de normativa específica o respecto.**

Accesibilidade auditiva en edificación, urbanismo, transporte e TIC

- **No ano 2007, publicouse o** *Real Decreto 505/2007*, ***de 20 de abril*, polo que se aprobaron as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións. Con este Real Decreto regúlanse por primeira vez nunha norma de rango estatal ditas condicións, aínda que quedaba por desenvolver un novo documento coas condicións técnicas.**

- **Nese mesmo ano promulgouse** *o Real Decreto 1544/2007*, ***de 23 de novembro*, polo que se regulan as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos medios de transporte para persoas con discapacidade.**

- **En febreiro de 2010 publicouse a** *Orde de VIV 561/2010*, ***de 1 de febreiro*, pola que se desenvolvía o documento técnico de condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados, desenvolvendo así o mandato contido na disposición**

final cuarta do Real Decreto 505/2007 que demandaba a elaboración dun documento técnico coas condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados.

- **Días despois da publicación da *Orde de VIV 561/2010*, publícase o** *Real Decreto 173/2010*, **de 19 de febreiro, polo que se modifica o Código Técnico da Edificación (CTE), en materia de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade. Con esta modificación do CTE, o requisito básico "Seguridade de utilización (SU)" pasa a denominarse "DB-SUA Seguridade de Utilización e Accesibilidade". Este Real Decreto incorpora ao Código Técnico da Edificación, as condicións de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e a utilización dos edificios. Faise necesario modificar as disposicións finais do Real Decreto 505/2007, de 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.**

- **Doutra banda, disponse do** *Real Decreto 1494/2007* **polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social.**

Ademais, disponse de numerosas normas recomendadas como son as de **AENOR.**

Por último, a ratificación no marco legal español da *Convención Internacional dos Dereitos das Persoas con Discapacidade da ONU*, publicada no BOE o 21 de abril de 2008:

- **A** Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade **cuxo artigo 9, referido á accesibilidade, establece expresamente que *"a fin de que as persoas con discapacidade poidan vivir en forma independente e participar plenamente en todos os aspectos da vida, os Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar o acceso das persoas con discapacidade, en igualdade de condicións coas demais, á contorna física, o transporte, a información e as comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, e a outros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais"*.**

ANÁLISE DA SITUACIÓN ACTUAL E NECESIDADES DE MELLORA POR ÁMBITOS.

Antes de comezar, cabe realizar a seguinte reflexión:

Como sabemos, todos/as os/as cidadáns/as teñen dereito a unha participación en igualdade de condicións nos diversos ámbitos da súa vida cotiá: sanidade, emprego, educación, xustiza, cultura, participación social, transporte, etc.; e son as diferentes administracións públicas as que asumen as correspondentes competencias na xestión de cada un dos devanditos ámbitos.

Con todo, cando nos referimos ás persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva (PX/XC/DA), case todos os aspectos concernentes ao seu benestar son asumidos por unha mesma área, que no caso da Comunidade Autónoma de Galicia é a de "Política Social".

Isto supón, ao noso entender, un grave erro, xa que a accesibilidade debería constituírse como unha competencia transversal na que se involucrasen as diferentes áreas da administración, evitando así as limitacións económicas e garantindo que se poida dispoñer de todos os servizos necesarios para a vida cotiá das PX/XC/DA.

Pasamos a detallar, a continuación, a situación actual da accesibilidade nos diversos ámbitos xa citados, e as melloras que, ao noso entender, serían necesarias no territorio galego:

NO ÁMBITO SANITARIO:

Consideramos este como un dos ámbitos nos que máis melloras son necesarias.

A sanidade é, a día de hoxe, un elemento presente na vida diaria de todas as persoas. No caso das PX/XC/DA, seguen existindo na actualidade moitas barreiras relacionadas coa comunicación, debidas á escaseza de recursos tanto a nivel humano como técnico; unhas barreiras que non só afectan ás propias persoas xordas, senón aos seus familiares, amigos e mesmo ao persoal sanitario.

A destacar, as dificultades no acceso á comunicación co persoal sanitario: médicos, enfermeiras… especialmente nos hospitais durante o tempo de ingreso do paciente. Estas dificultades pódense dar tanto no caso de que o propio paciente sexa unha persoa xorda, como no caso de PX/XC/DA que teñen aos seus familiares ingresados.

Durante a estancia hospitalaria poden darse moitas situacións nas que sexa necesaria unha comunicación, por exemplo: visitas do médico para informar da situación ao/do paciente, de resultados de diferentes probas realizadas… ou ben consultas do propio paciente e/ou dos seus familiares que requiren a atención do médico ou do persoal sanitario.

Estas barreiras poderíanse liquidar utilizando os monitores para ver a televisión, ter acceso a internet, etc. que xa existen nas habitacións dos hospitais. Simplemente habería que instalar neles **unha plataforma que puidese albergar un sistema de vídeo interpretación en lingua de signos e/ou chat a través de internet**. Deste xeito, e contando cun intérprete alén da pantalla, facilitaríase a comunicación entre o persoal sanitario e o paciente (ou os seus familiares) a calquera hora do día, todos os días da semana. Este recurso podería tamén aproveitarse nos servizos de urxencias para ter unha cobertura asegurada as 24 horas do día.

Hoxe en día, grazas á existencia dos **servizos de intérpretes de lingua de signos española e guías-intérpretes para persoas xordocegas (SILSE-GI)**, a comunicación entre a persoa xorda e o profesional sanitario pode realizarse de forma directa, evitando así a incerteza e proporcionándolle seguridade ao paciente.

Con todo, o número de intérpretes existente na actualidade non é suficiente para cubrir as demandas en todos os centros da saúde, hospitais, centros de especialidades, servizos de urxencias, etc. de toda Galicia. Ademais, é un servizo que se mantén en funcionamento grazas ao movemento asociativo de persoas xordas contando co financiamento, moi limitado, da Administración Pública a través da área de Política Social, e sen contar con ningún tipo de axuda por parte da área de Sanidade, principal responsable deste ámbito.

Outra das dificultades é a falta de accesibilidade debido á escaseza de recursos técnicos en centros de saúde e hospitais: avisos luminosos para chamar ao paciente, en caso de emerxencia, ascensores opacos, etc. Sería necesaria, por tanto, unha maior implantación de adaptacións visuais, así como avisos de texto e en lingua de signos.

Polo tanto, como medidas de mellora, propóñense:

- Ampliación do número de profesionais **do servizo de intérprete de lingua de signos española e guías-intérpretes para persoas xordocegas (SILSE-GI) no ámbito sanitario.**

- Melloras no acceso ao servizo **de urxencias durante as 24 horas, e ao servizo de emerxencias 061 con persoal sanitario e recursos técnicos como as novas tecnoloxías da información e comunicación (TIC).**

- Formación e información **aos diferentes profesionais do ámbito sanitario como médicos, enfermeiras, psicólogos, celadores, etc. e nos colexios profesionais para que coñezan as necesidades das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva a nivel comunicativo.**

- Facilitar a realización de trámites **a través do uso das Tecnoloxías da Información e da Comunicación (TIC) nos servizos de saúde.**

- Mellorar a formación dos/as cidadáns/as **respecto da autoxestión da súa saúde.**

- Implementar contornas multicanle de comunicación **que melloren a accesibilidade e a percepción de seguridade dos cidadáns respecto da atención que lles presta a administración sanitaria.**

- Evitar o uso innecesario dos recursos sanitarios **(urxencias, probas diagnósticas, hospitalizacións).**

- Mellorar a atención sanitaria**, actuando de forma máis rápida, máis segura, máis eficiente e con maior calidade.**

- Permitir o envío seguro de información de saúde **entre o/a cidadán/a e os servizos de saúde a través de distintos dispositivos (TV, Smartphones, ordenadores...) e en diferentes lugares (casa do paciente, residencias, farmacias, etc.).**

- Mellorar as adaptacións **necesarias como a vídeo-interpretación, os avisos luminosos para emerxencias e evacuacións, avisos para chamar ao paciente a consulta, ascensores con comunicación externa…**

- **Incluír a** accesibilidade á información e á comunicación **nas políticas e actuacións da comunidade autónoma en** materia de saúde mental**, promovendo unidades específicas e con profesionais especializados que poidan atender ás persoas xordas con enfermidades mentais con todas as garantías.**

NO ÁMBITO DA XUSTIZA E DA SEGURIDADE CIDADÁ:

Como calquera cidadán/a, as persoas xordas teñen dereito a acceder á xustiza (defensa xurídica, obrigación de declarar ante a/o xuíz, etc.) en igualdade de condicións que o resto da sociedade. Este é un ámbito que require dunha especial atención, dada a necesidade de comunicación cando se contacta con xuíces, discais, abogados, forenses, psicólogos, etc. e a variedade de casuísticas que poden darse: menores, violencia de xénero, persoas maiores…

En Galicia existe un servizo gratuíto de intérpretes de lingua de signos española e guías-intérpretes para persoas sordociegas (SILSE-GI), grazas ao financiamento da Vicepresidencia e a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, mediante o que se cobren este tipo de actuacións en todo o territorio galego.

Neste ámbito, a maior dificultade que se presenta é a imposibilidade de acudir aos xulgados de garda durante as 24 horas, dada a limitación no número de intérpretes e as dificultades para poder desprazarse a calquera parte do territorio galego no momento e coa urxencia necesarios.

A área máis problemática é a de "Seguridade Cidadá": en situacións de emerxencia, detencións violentas, accidentes de tráfico, catástrofes, interposición de denuncias… as persoas xordas non teñen acceso á comunicación con Policía Nacional, Garda Civil, policías locais, bombeiros, servizos de emerxencias (112, 061)… debido ás limitacións e/ou escaseza de instrumentos necesarios adaptados para contactar: non hai adaptacións tecnolóxicas nin servizo de intérpretes dispoñible 24 horas, os 365 días do ano.

Solucionar estas incidencias non só sería beneficioso para o colectivo de PX/XC/DA. Dispoñendo das adaptacións adecuadas, as propias persoas xordas poderían axudar a salvar vidas ao poder poñerse en contacto cos servizos de emerxencias en calquera situación.

Como medidas de mellora serían necesarias:

- Mellorar a atención á cidadanía**, actuando de forma máis rápida, máis segura e máis eficiente.**

- Aumentar o número de **profesionais do servizo de intérpretes de lingua de signos española e guías-intérpretes para persoas xordocegas (SILSE-GI).**

- Aproveitar as TIC para mellorar o acceso **das persoas xordas aos servizos de emerxencias e corpos e forzas de seguridade, permitíndolles poder establecer comunicación con estes servizos as 24 horas en caso de necesidade. Por exemplo, coa implantación de servizos de vídeo-interpretación.**

- Implementar plans de formación e información **aos axentes implicados, principalmente corpos e forzas de seguridade, servizos de emerxencias e persoal da administración de xustiza.**

- Adaptacións destinadas a eliminar as barreiras de comunicación **nas dependencias administrativas (xulgados, comisarías, etc.): implantación de avisos luminosos, vídeo-interpretación, ascensores con comunicación externa, etc.**

NO ÁMBITO DA EDUCACIÓN

As principais barreiras que podemos atopar no ámbito educativo fan referencia fundamentalmente a presencia/ausencia dos recursos, tanto humanos como técnicos, necesarios para que o alumnado xordo, xordocego e/ou con discapacidade auditiva afronte a súa etapa académica en igualdade de condicións que o resto dos seus/as compañeiros/as.

Cabe diferenciar, neste ámbito, dous grupos de alumnado cuxa necesidade duns ou outros recursos verase marcada, ineludiblemente, polo sistema de comunicación que empreguen. Isto é, serán diferentes os recursos que precise un alumno xordo que empregue a lingua oral como sistema de comunicación; que os necesarios para un alumno que, pola súa banda, empregue a lingua de signos.

Con todo, e a modo de resumo, presentamos algúns deles e expoñemos as principais dificultades que, en materia de accesibilidade, pódense dar actualmente en Galicia:

O intérprete de LSE: fundamental no caso do alumnado usuario da lingua de signos (LSE) como sistema de comunicación. Cabe destacar que, actualmente, son cada vez menos frecuentes as reclamacións recibidas pola nosa entidade en relación coa ausencia de intérpretes nos diferentes centros educativos da nosa Comunidade Autónoma, no que a centros públicos se refire. Aínda que, en centros de carácter privado/concertado a situación non é a mesma, sendo algúns deles reticentes á incorporación deste perfil profesional.

Algunhas das dificultades que se poden presentar son as seguintes:

- **Incorporación tardías do/a intérprete, unha vez iniciado o curso.**

- **Falta de coñecemento por parte do profesorado e demais persoal do centro das súas funcións, e de como interactuar na aula con este profesional.**

- **Intérpretes que non cobren todo o horario lectivo do/a alumno/a.**

Pero os problemas de accesibilidade non afectan soamente o alumnado, senón que poden repercutir de igual modo nos pais e nais ou titores, máis se cabe nos casos nos que se trate de persoas con discapacidade auditiva usuarias da lingua de signos. Neste caso, a falta dun número suficiente de intérpretes de LSE pode ser para eles un hándicap á hora de acudir a entrevistas co/a profesor/a dos seus fillos, reunións de pais/nais de alumnos/as, actividades do centro, etc.

Como medidas de mellora, ademais de dotar ao alumnado dos recursos humanos necesarios (intérpretes, profesores especialistas, etc.), podemos incluír as seguintes:

- Recursos técnicos para mellorar a audición**: neste apartado, cabe destacar como recurso máis necesario a dotación de emisoras de FM para o alumnado con problemas de audición. Devanditos equipos facilitan tanto o labor do docente, para transmitir con máis claridade as súas explicacións, como o desempeño do/a alumno/a, xa que a súa función principal é a de permitir unha mellor percepción do son, especialmente da fala. En relación con isto, a principal carencia detectada é a referida á tardanza en subministrar este tipo de equipos por parte da administración educativa, debido aos trámites e informes requiridos para a súa autorización (solicitude por parte do centro, informes dos departamentos de orientación, informes dos equipos de orientación específicos provinciais, etc.).**

- Eliminación de barreiras de comunicación no centro**: probablemente este sexa un dos aspectos máis destacables a mellorar por parte das administracións educativas, dado que son moi poucos os centros que contan coas adaptacións técnicas necesarias para ser totalmente accesibles para o alumnado xordo e/ou con discapacidade auditiva. Nos centros que os nosos profesionais visitan con bastante asiduidade non adoita haber ningún tipo de adaptación luminosa ou visual para suplir aos avisos sonoros: megafonía do centro, timbres, avisos para o cambio de clase ou para o recreo, etc.**

- Formación do profesorado**: sería estoutra das carencias máis notables, xa que se antolla insuficiente a formación recollida nos plans de estudo do profesorado para atender a este alumnado, tanto dos/as profesores/as titores/AS como, nalgúns casos, dos/as profesores/as especialistas. Ademais disto, tamén consideramos necesaria unha maior presenza de contidos relativos á discapacidade auditiva, a lingua de signos, etc. nas actividades formativas impartidas nos diferentes centros de formación do profesorado (CFR, CAFI, etc.). Isto provoca diversas dificultades na atención ao alumnado xordo, non só na propia aula, senón noutros aspectos como os relativos á orientación educativa, o deseño dos seus itinerarios de formación, a derivación a uns ou outros estudos académicos, etc.**

NO ÁMBITO DA CULTURA, O LECER E OS MEDIOS AUDIOVISUAIS

Para o desenvolvemento persoal de calquera cidadán/a e, polo tanto, de calquera persoa xorda, xordocega ou con discapacidade auditiva, resulta de suma importancia o dispoñer dun acceso sen limitacións aos ámbitos da cultura, o lecer e aos medios audiovisuais.

O subtitulado e a lingua de signos son ferramentas básicas para proporcionar accesibilidade universal aos distintos medios audiovisuais, garantindo as/aos usuarias/os o seu dereito de acceso ao lecer, á cultura, á información e á comunicación.

As necesidades de accesibilidade nestes ámbitos abarcan un amplo espectro de aspectos a mellorar: webs accesibles, cine, televisión, teatros, museos e exposicións, turismo cultural… Trátase pois, dun obxectivo fundamental para que a participación social do colectivo na vida cultural, o sexa en igualdade de condicións con respecto ao resto da sociedade.

Se falamos da **Comunidade Autónoma de Galicia** devanditos medios son, na súa maioría, inaccesibles dada a escaseza de medios técnicos e humanos destinados a tal fin. Tal e como se indica desde o Centro Español do Subtitulado e a Audio descrición (CESyA), existen en Galicia moitas limitacións no número de horas accesibles con subtitulado e/ou con lingua de signos nos medios de comunicación.

Na Televisión de Galicia (TVG) únicamente emítese un informativo diario en lingua de signos española (LSE), cunha duración de 60 minutos. Esta emisión non se produce en fins de semana e festivos e, en consecuencia, cunha hora diaria de información de luns a venres, a información resulta escasa e non está suficientemente actualizada.

Por outra banda, a presentadora en LSE ocupa un tamaño demasiado reducido (soamente 1/6 parte da imaxe), o que dificulta a súa visualización, especialmente para as persoas con xordocegueira.

Este informativo non é de recente creación, senón que xa comezou a emitirse no ano 1991, implementándose ao longo do tempo algunhas melloras no mesmo. Con todo, a día de hoxe antóllase necesario ampliar o número de horas, así como aumentar o tamaño da presentadora en pantalla, facilitando así un acceso de maior calidade a esta emisión.

En canto ao subtitulado, o número de programas da TVG que o inclúen é escaso, o que provoca que as persoas xordas opten por outras canles a nivel nacional, en detrimento da canle autonómica, tendo así menos contacto coa lingua galega. A maioría, por outra banda, prefire o subtitulado en castelán xa que, debido ás carencias educativas ao longo da súa etapa escolar, posúen escasos coñecementos de lingua galega e importantes dificultades para a comprensión deste idioma.

No referente á accesibilidade web, resaltar que supón un beneficio non só para o colectivo de PX/XC/DA, senón para toda a cidadanía en xeral. A presenza na internet de vídeos en lingua de signos, vídeo-interpretación, subtitulado, etc. é un paso básico para o acceso á información e á comunicación.

En Galicia é escaso o número de páxinas web das administracións públicas que son accesibles e nas que se inclúen contidos en lingua de signos, dificultando a súa comprensión por parte do colectivo de persoas xordas.

Se falamos da accesibilidade no cine, entendendo que é un medio de lecer e desfrute para moitas persoas, a realidade en Galicia é certamente triste. A pesar da existencia de numerosas salas nas grandes cidades, apenas hai salas que emitan películas subtituladas e, cando as hai, as persoas xordas non poden elixir que película queren ver, tendo que conformarse cunha oferta que resulta do todo insuficiente. A pesar de contar con aplicacións como “Whatscine”, que funciona a través de Smartphone e tablet para facer accesibles as proxeccións (a través de audio descrición, subtitulado e lingua de signos); e con lentes especiais para poder ler os subtítulos, os/as usuarios/as prefiren ver esas adaptacións directamente na pantalla do propio cinema.

Outros recursos que botamos en falta son a presenza de sistemas de bucle magnético para persoas que non son usuarias da lingua de signos e empregan audífonos, implantes cocleares ou outros medios de apoio á comunicación oral.

Así mesmo, as salas tampouco contan con sistemas de aviso luminosos en caso de emerxencias.

No ámbiato teatral, a representación de obras adaptadas é case nula, así como a existencia de recursos que permitan a súa adaptación.

Outro ámbito importante é o dos museos e exposicións. Grazas á colaboración do movemento asociativo de persoas xordas están a empezarse a incorporar intérpretes de LSE e guías-intérpretes para persoas xordocegas na realización de visitas guiadas aos museos dependentes das administracións públicas. O número de visitas, iso sí, é limitado, e moitos deles aínda non dispoñen destas adaptacións. Outro recurso necesario é o das maquetas táctiles, para que as persoas xordocegas poidan acceder á arte a través do tacto, así como ás explicacións a través do Sistema Braille. Tampouco se inclúe a lingua de signos nas pantallas interactivas, apenas existen signoguías nin hai avisos luminosos en caso de emerxencia e evacuación.

Finalmente, no campo do turismo accesible sería necesario ampliar o número de recursos técnicos e humanos para lograr unha accesibilidade universal no devandito ámbito, considerando ademais a importancia deste sector no desenvolvemento económico da comunidade.

A día de hoxe é significativamente escaso o número de webs turísticas con contidos en lingua de signos, así como guías adaptadas (signoguías), APPs adaptadas, códigos QR, etc. Os establecementos hostaleiros non contan, ademais, con avisos luminosos para emerxencias, espertadores luminosos, sistemas de vídeo-interpretación… e os profesionais non saben como atender a unha PX/XC/DA. O mesmo sucede no caso do Camiño de Santiago e os albergues que se inclúen no mesmo.

Necesidades de mellora observadas:

- Ampliación do número de horas de subtitulado e lingua de signos**. Ademais, posta en marcha de técnicas, como o aumento do tamaño da imaxe dos/as presentadores/as en lingua de signos para unha mellor visión e comprensión da información.**

- Ampliar número de intérpretes **de lingua de signos e guías-intérpretes para persoas xordocegas en tódo os ámbitos.**

- Incorporación de vídeos **signados en todas as páxinas web, elaboración de signoguías e incorporación da lingua de signos en códigos QR e outras APPs.**

- Aumento da oferta de subtitulado **en salas de cine e melloras na calidade.**

- Formación e información **aos profesionais dos sectores implicados.**

- Aproveitamento das TIC **para mellorar a accesibilidade e incorporación de outros recursos e axudas técnicas, como bucles magnéticos.**

- Incorporación das adaptacións necesarias**, como vídeo-interpretación, avisos luminosos para emerxencias e evacuacións, despertadores luminosos, ascensores con comunicación externa, etc.**

NOS ÁMBITOS DA EDIFICACIÓN, URBANISMO E TRANSPORTE

Trátase éste dun ámbito enormemente amplo que pode abarcar calquera edificio ou dependencia, tanto público como privado, que careza das adaptacións necesarias para garantir a accesibilidade das persoas xordas, xordocegas ou con discapacidade auditiva (PX/XC/DA) que vivan nesa contorna: edificios administrativos, vivendas particulares, residencias de maiores ou de estudantes, negocios de hostalería, establecementos comerciais, empresas de subministracións, e un longo etcétera…

Pois ben, a día de hoxe, a maioría das devanditas dependencias non contan nin coa sinalización e as adaptacións necesarias recollidas no Código Técnico de Edificación (CTE), nin coas recollidas nas normas de Seguridade e Utilización e Accesibilidade (SUA) como: avisos luminosos en caso de emerxencia, vídeo-teléfonos, ascensores con comunicación externa, bucle magnético, paneis informativos con texto, etc.

É importante, a este respecto, coñecer as especificacións necesarias nas salas de espera, corredores, aseos, aulas, habitacións, salóns de actos, dependencias de atención ao público, puntos de información, parkings…

Por exemplo, no caso de instalacións con atención ao público, sería necesario instalar servizos como a vídeo-interpretación, bucles magnéticos, e/ou dispoñer de guías sobre como tratar a unha PS/0SC/DA. Nas salas de conferencias, por exemplo, as persoas xordas poderían ter reservados asentos nas primeiras filas, para unha mellor visión dos intérpretes de lingua de signos e guías-intérpretes para persoas xordocegas.

No caso do transporte público e as súas instalacións (estacións de autobús e tren, aeroportos, metro…) a accesibilidade debería estar contemplada ao longo de todo o servizo prestado, isto é, desde a adquisición do billete ata a finalización do traxecto: servizos de atención ao público, aviso de cambios no horario/itinerario, alarmas, etc. Por este motivo, sería conveniente dispoñer dos recursos humanos e técnicos necesarios.

En resumo, en Galicia a maioría de edificacións, tanto públicas como privadas, non cumprirían coas condicións necesarias, nin técnicas nin humanas, para facelas verdadeiramente accesibles para as persoas xordas, xordocegas ou con discapacidade auditiva.

Necesidades de mellora observadas:

- Mellora das adaptacións **en canto a sinalización, información, iluminación e instalación de sistemas visuais de alarma tanto en edificios públicos como privados.**

- Cumprimento das leis e normativas **en materia de accesibilidade e eliminación de barreiras, así como reserva das correspondentes dotacións orzamentarias para a súa execución.**

- Formación e información **aos profesionais dos sectores implicados.**

- Formación e información **nos diferentes colexios oficiais implicados, especialmente os de arquitectos, para coñecer as necesidades de accesibilidade do colectivo.**

NO ÁMBITO DO EMPREGO E DA FORMACIÓN

O dereito das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva (PX/XC/DA) a acceder a un emprego en igualdade de condicións que as demais e nunha contorna accesible non está realmente garantido na práctica, e habitualmente abócaas a unha **formación e empregos de baixa cualificación**.

A discapacidade auditiva implica dificultades na comunicación que afectan as posibilidades de inserción laboral das persoas PX/XC/DA e maniféstanse en diversas situacións:

- **Constátase a existencia de importantes barreiras que afectan as súas oportunidades tanto na fase de** procura de emprego, procesos de selección, formación, obtención dun posto de traballo, mantemento e defensa do mesmo, reciclaxe, promoción profesional, etc.)**.**

- **Enfróntanse constantemente á falta de información, ou a que esta lles chegue simplificada ou con atraso, debido por exemplo, á falta de intérpretes de Lingua de Signos e/ou medidas de adaptación en situacións decisivas como poden ser** unha entrevista de traballo, probas de selección, procesos selectivos de emprego público,…

- **Tamén en** reunións de traballo**, polas présas a falta de previsión ou por comodidade, ocorre moitas veces que a empresa non solicita o servizo de intérpretes de lingua de signos.**

Así mesmo, as persoas PX/XC/DA vense prexudicadas no acceso á formación, tanto á **regrada** como á **ocupacional**. Especialmente destacables son as dificultades de acceso á **formación continua** dentro da empresa, pois a normativa desta non asegura a posibilidade de asumir os custos das adaptacións precisas para garantir a súa accesibilidade.

Existen tamén carencias en canto á **seguridade nas condicións laborais** pola falta de sinalización e/ou adaptacións na maquinaria do posto de traballo, acceso aos cursos de seguridade ou de prevención de riscos laborais con intérprete de LSE, etc.

Por último, sinalar que, aínda que existen **cotas de reserva de postos de traballo** para persoas con discapacidade (**2%** en empresas públicas e privadas que empreguen a un número de 50 ou máis traballadores, así como nas empresas licitadoras dentro da lei de Contratos do Sector Público; e un **7%** nas ofertas de emprego público - o 2% de prazas para ser cubertas por persoas que acrediten discapacidade intelectual e o resto de prazas para persoas que acrediten calquera outro tipo de discapacidade) na práctica non sempre se cumpren, e ademais, no caso de empresas con cota de reserva do 2%, o empresario ten opción a aplicar outras medidas alternativas.

Necesidades de mellora observadas:

- Adaptar os Servizos e Programas Públicos de Emprego **ás necesidades das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva demandantes de**

emprego, mediante sistemas de video-interpretación e axudas técnicas á información e á comunicación.

- **Favorecer a accesibilidade** das probas de acceso o emprego público para as persoas xordas**, incluíndo a** exención as probas orais de lingua estranxeira e adaptación de probas **a aqueles opositores xordos que atopan** dificultades lectoescritoras**, debido a un sistema educativo que non atendeu ás súas necesidades.**

- Incorporar aquelas medidas de accesibilidade **necesarias, intérpretes de lingua de signos e/ou axudas técnicas, na** formación continua e para o emprego**; esixindo este criterio ás entidades que prestan esta formación con fondos públicos.**

RECURSOS NECESARIOS PARA A ACCESIBILIDADE DAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA (PX/XC/DA).

SINALIZACIÓN, INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN

Unha adecuada sinalización e información de calquera espazo supón un beneficio a calquera cidadán/a, xa que facilita a orientación e información sobre calquera lugar, produto ou servizo. Estes factores teñen unha maior incidencia no caso das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva (PX/XC/DA), debido a que son as súas principais vías de comunicación e orientación para recibir a información.

O artigo 8 da Lei 7/2010, de 31 de Marzo, Xeral da Comunicación Audiovisual especifica que as persoas cunha discapacidade visual ou auditiva teñen **dereito a acceder á comunicación universal** en igualdade de condicións que o resto de persoas.

Polo tanto, é necesario fomentar correctamente a comunicación visual, mediante gráficos, iconas e sinais facilmente visibles e localizables, co adecuado contraste entre figura e fondo.

Ademais, deberase ter en conta que toda información que se ofreza de forma auditiva tamén debe facerse de forma visual, de modo que calquera persoa PX/XC/DA reciba a información en igualdade de condicións.

Sinais luminosos

Calquera **sinal sonoro debe acompañarse de sinais luminosos** que faciliten a percepción da información contida. Tal é o caso de timbres, teléfonos, sistemas visuais de alarma, saídas de emerxencia, avisos de evacuación, solicitude e indicador de parada en transporte público, gasolineiras, número de planta, detectores de gas e fumes, sinalización en paradas de autobuses, etc.

Información escrita

O soporte por escrito (follas informativas, folletos, cartas de restaurante, rutas turísticas, etc.) **é un medio de comunicación imprescindible para transmitir a información**, sendo aconsellable que vaia acompañada de imaxes para facilitar a súa compresión.

No caso de actividades culturais, en rutas turísticas e de lecer, etc. a información escrita deberá detallar o grao de accesibilidade dos recursos dispoñibles.

Esta información deberá incorporar o Sistema Braille e redactarse en formato de lectura fácil, de modo que aquelas persoas con dificultades de comprensión lectora

poidan entender perfectamente o que se transmite. É importante ter en conta que a lectura fácil enfocada a persoas PX/XC/DA difire da redactada para persoas con discapacidade intelectual.

Pantallas visuais

Toda aquela información que se transmita mediante megafonía debe facerse tamén de forma visual en pantallas e/ou monitores de tamaño adecuado, colocados estratexicamente nos sitios de maior afluencia de persoas.

Dita **información debe ser clara, concisa e directa**, en formato de **lectura fácil**, coidando o **tamaño, colocación, altura, tipo e contraste da letra**, prestando especial atención á iluminación e deslumbramientos.

No caso da televisión, é importante que todos os programas e anuncios estean subtitulados e inclúan intérpretes de lingua de signos española (LSE).

Sinalización de recursos de accesibilidade

É necesario sinalizar todas as estancias, percorridos, distribucións dun edificio ou espazo que contan con recursos accesibles para o colectivo, de modo que se facilite a información aos/as usuarios/as. Os símbolos máis frecuentes son:

- Símbolo internacional da sordeira: **é un símbolo moi antigo que se adoita acompañar dunha descrición dos recursos dispoñibles, xa que en por si non indica nada. Tamén se adoita asociar aos sinais acústicos que teñen lugar en ascensores, saídas de emerxencia e avisos de evacuación, etc.**

- Lingua de signos: **adóitase utilizar especialmente en páxinas web ou outros medios audiovisuais para indicar a dispoñibilidade do texto traducido á lingua de signos.**

- Icona LSE (lingua de signos española)**: débese dispoñer de intérpretes de lingua de signos segundo dita a norma** UNE 139804:2007**. Requisitos para o uso da Lingua de Signos Española en redes informáticas, así como a inclusión dunha icona para indicar a súa dispoñibilidade.**

- Subtitulado: **estes son os tres símbolos máis utilizados para indicar o subtitulado. Identifícase tamén coas siglas V.O.S. (Versión orixinal subtitulada).**

- Bucle magnético**: o símbolo debería dispoñerse en todos os espazos nos que estea dispoñible devandito recurso.**

Comunicación visual

A comunicación visual convértese nun dos principais elementos de comunicación das persoas PX/XC/DA. Cada dependencia debe ser accesible permitindo o **contacto visual coa súa contorna máis próxima**, por exemplo, a disposición de cristais na tabiquería, en biombos, portas de paso ou de ascensores, etc.

Comunicación táctil

As **vibracións** serven de apoio para poder "escoitar" a música. Isto pódese realizar a través de globos inflados sobre os que poñendo as mans pódense recibir as vibracións e o ritmo da mesma. Outro modo de sentilas é a través de chans de madeira sobre os que se camiña descalzo ou tocando o ombreiro coa man a modo de chamada de atención. Tamén para as persoas xordocegas, que se comunican a través da **lingua de signos apoiada e/ou co alfabeto dactilolóxico en palma**.

Teléfonos, video-porteiros, interfonos e videoteléfonos

As xestións para realizar en caixeiros automáticos, a cancelación de tarxetas de crédito ou débito, as xestións con compañías de seguros, as máquinas expendedoras, parking, peaxes, pivotes automáticos, etc. deben contar cun servizo de **atención telefónica accesible,** do mesmo xeito que os ascensores en edificios.

En entradas a edificios públicos, vivendas ou demais espazos que conten con porteiro automático, deben dispoñer de video-porteiro, de modo que se facilite o contacto visual entre as persoas.

En canto aos teléfonos, aínda que a tendencia ao uso de cabinas de teléfono e teléfonos públicos vai á baixa, deben permitir o envío de SMS, e-mail e a vídeo chamada.

En relación con este aspecto, cabe facer mención aos servizos de **vídeo-interpretación**, mediante os que se facilita a comunicación telefónica entre persoas PX/XC/DA e persoas oíntes.

Números de emerxencias accesibles (112, 061, 091, 062, 092, 080, 016, 060,…)

Cóntase na actualidad eco servizo accesible do número de Emerxencias 112, no que se permite a comunicación a través de mensaxes de texto ou mediante o número 016 de atención a vítimas de malos tratos por violencia de xénero, dispoñible a través do servizo de **vídeo-interpretación** para persoas PX/XC/DA.

"A vídeo-interpretación fai posible que as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva poidan acceder á información en igualdade de condicións que o resto da cidadanía, un dos aspectos que contempla a lei pola que se recoñecen as linguas de signos españolas.

Esta plataforma de vídeo-interpretación permite aos seus usuarios a comunicación a distancia e en tempo real con outras persoas PX/XC/DA ou oíntes. Calquera persoa pode acceder ao servizo de interpretación e comunicarse con total autonomía en lingua de signos española, lingua oral, mediante a lectura labial ou a través de sistema Chat."

Vídeo-asistencia para persoas maiores PX/XC/DA

O seu funcionamento é similar ao dos servizos de tele asistencia para persoas oíntes, mediante o uso de plataformas de vídeo nas que se poden empregar a lingua de signos ou a escritura como sistemas de comunicación. Do mesmo xeito, estes sistemas permiten que as persoas PX/XC/DA que viven soas nos seus domicilios, poidan contactar cos seus familiares, amigos e/ou profesionais doutros ámbitos para o seu control e seguimento e tamén en situacións de emerxencia.

Taxi accesible e asistencia en carretera (SOS)

Existen servizos e aplicacións móbiles (APP) de taxi adaptado e de asistencia na estrada para persoas PX/XC/DA, de forma que a solicitude pódese facer mediante o **envío de mensaxes de texto e a vídeo-interpretación**.

LINGUA DE SIGNOS

A Ley 27/2007 defina a lingua de signos como a "**lingua ou sistema lingüístico de carácter visual, espacial, xestual e manual** en cuxa conformación interveñen factores históricos, culturais, lingüísticos e sociais, utilizadas tradicionalmente como linguas polas persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas signantes". É, polo tanto, **outro recurso de accesibilidade** para as persoas PX/XC/DA.

Todos os aspectos referentes á lingua de signos veñen recollidos na citada *"Lei 27/2007, de 23 de outubro, pola que se recoñecen as linguas de signos españolas e regúlanse os medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas"*.

A lingua **de signos debe** estar presente en todo acto no que se prevexa a participación de persoas usuarias da mesma, xa sexa en actos informativos, na recepción dun hotel, atención ao cidadá, nos centros comerciais, atención ao paciente, nos espazos televisivos, teatros, en visitas ou rutas turísticas guiadas, etc.

Por tanto, nestes espazos débese contar con persoal de atención que coñeza a lingua de signos ou cun **Intérprete de Lingua de Signos (ILS)**.

O **Servizo de Intérpretes de Lingua de Signos Española e Guías-Interpretes de LSE para persoas sordociegas (SILSE- GI)**, é un servizo que garante a comunicación cando esta se produce entre persoas xordas ou xordocegas e persoas oíntes, de tal maneira que o intérprete fai de ponte de comunicación entre todos os interlocutores que interveñen, garantindo así a participación das persoas xordas en igualdade de condicións e en diferentes ámbitos da súa vida diaria.

O **intérprete de lingua de signos española (ILSE)** é, por tanto, un profesional que coñece e domina a lingua oral e a lingua de signos da súa contorna, e o seu obxectivo é o de transmitir a mensaxe falada mediante signos á persoa PX/XC/DA, sempre baixo os principios de neutralidade, confidencialidade e fidelidade.

Pola súa banda, o **guía-Intérprete de LSE para persoas xordocegas (GILSE)**, é a figura na cal se reúnen dúas funcións principais: a de guía, pola cal actúa como persoa de apoio que acompaña a persoas invidentes; e a función de intérprete, xa citada anteriormente.

A participación dun intérprete de LSE debe terse en conta antes do evento, para que se poida xestionar con antelación e determinar a duración da súa presenza no acto, para evitar o exceso de interpretación continuada, tendo en conta, que se debe cambiar de intérprete cada 30-35 minutos.

Doutra banda, é importante destacar algúns requisitos de boas prácticas que se deben cumprir cando se conta con esta figura profesional:

- **A súa** localización **debe ser tal que non desvíe nin chame a atención do resto dos asistentes. O receptor ou receptores deben colocarse nas primeiras filas.**
- **A** vestimenta **debe ser adecuada, utilizando cores neutras, de maneira que non chame a atención e non desvíe a atención das persoas oíntes.**

- **Debe estar situado xunto aos relatores, pero separado cara a un lateral, nun espazo amplo e con luz suficiente. No caso de que se realicen cambios de intérprete, estes** non deben distraer **ao resto de persoas.**

Actualmente, os ámbitos de actuación aos que se dá cobertura a través do Servizo de Intérpretes de LSE son moi amplos, de modo que un intérprete de LSE e guía-intérprete para persoas xordocegas pode desempeñar a súa labor en:

- Xestións burocráticas **para a vida diaria, para posibilitar que as persoas xordas exerzan os seus dereitos e obrigacións coa administración pública, así como para a administración e xestión cotiá (consultas e información en institucións, xestións bancarias, compañías de seguros, subministracións de auga, de electricidade, etc.).**

- Ámbito Sanitario, **tanto en consultas públicas como privadas, urxencias, hospitalizacións, atención especializada, etc.**

- Educación e formación **non regrada, actividades extra-académicas, etc.**

- Ámbito laboral**, para a procura e mellora de emprego, autoemprego, reunións de traballo, negociación colectiva, selección de persoal, etc.**

- Dereito e xurisprudencia**, en xulgados, notarías, avogados, ante os corpos e forzas de seguridade, etc.**

Actividades culturais, deportivas e de lecer.

- Política e goberno, **en actos públicos e encontros privados.**

- Medios de comunicación, **garantindo a accesibilidade en lingua de signos de programas de radio e televisión.**

- Participación e representación social **das persoas xordas e do movemento asociativo de persoas xordas.**

O BUCLE MAGNÉTICO E O EQUIPO DE FRECUENCIA MODULADA (FM)

Bucle magnético.

O bucle magnético é un sistema que permite mellorar a accesibilidade á comunicación auditiva e a percepción da información sonora e da linguaxe en calquera

contorna. Concretamente, está deseñado para persoas con discapacidade auditiva, **usuarios de audífonos e/ou implantes cocleares.**

Este dispositivo permite que devanditos usuarios reciban a información en espazos contaminados polo ruído e/ou nos que a distancia co interlocutor dificulta a intelixibilidade da mensaxe, xa que a mensaxe chega directamente ao audífono ou implante activando a función que teñen habilitada devanditos aparellos para iso.

O seu funcionamento é o seguinte: o sistema conta cun micrófono, un amplificador e un cable. O micrófono recolle o son, o amplificador procésao, e o cable, colocado ao longo de todo o perímetro da sala, transmite ese son aos implantes e/ou audífonos que contan con posición "T". A súa instalación débena levar a cabo profesionais que acrediten e garantan a instalación en base á norma UNE-EN60118-4:2007 (IEC 60118-4:2006), indicando a súa presenza co símbolo de accesibilidade que o identifica. O bucle magnético pode ter distintas aplicacións:

- Bucles perimetrais**: Utilízanse en instalación fixas ou eventuais, en áreas de estancia, etc.**

- Equipos de sobremesa**: en elementos de urbanización e mobiliario urbano, como en quioscos, casetas de información, etc.**

- Equipos portátiles**: utilízanse para ser usados por guías, monitores, etc.**

É importante ter en conta a instalación dun bucle magnético antes do diseño do proxecto do edificio, de modo que toda a instalación quede integrada dentro da estrutura do mesmo.

Equipo de frecuencia modulada (FM)

O equipo de frecuencia modulada (FM) é un sistema de comunicación simple que consta de un **transmisor**, un micrófono e un **receptor**. O micrófono colócase preto da fonte sonora e transmite o sinal ao receptor de forma amplificada. Este receptor pode ser un audífono ou un implante coclear. O sistema de FM elimina deste xeito o efecto da distancia, o ruído ambiente e a reverberación que pode afectar á persoa con discapacidade auditiva, especialmente en lugares ruidosos, aulas, etc.

SUBTITULADO

O subtitulado consiste na proxección do texto escrito nunha pantalla de forma simultánea ás imaxes, reflectindo os diálogos, os efectos sonoros que se transmiten, a identificación dos personaxes mediante cores, ademais doutras variables que se recollen na norma ***'UNE 153010. Subtitulado para persoas xordas e persoas con discapacidade auditiva'***. A función principal do subtitulado é mellorar a accesibilidade do colectivo aos medios audiovisuais, como o cine, teatro, televisión, web, clases formativas, congresos, conferencias, etc.

Esta ferramenta tamén beneficia á poboación en xeral, como nenos, maiores, persoas con discapacidade intelectual, ou persoas estranxeiras. Tamén é útil en ambientes ruidosos, onde é difícil recibir a información mediante megafonía.

Existen tres tipos de subtitulado:

1. Subtitulado en directo**: transcríbese en tempo real a mensaxe falada en texto escrito.**

2. Subtitulado gravado**: os subtítulos están preparados antes da emisión do contido audiovisual.**

3. Subtitulado en semi-directo**: subtítulos producidos antes de que se emitan nun programa, pero que son sincronizados durante a súa emisión.**

Un bo subtitulado debe cumprir os seguintes requisitos:

- **Os diferentes** personaxes **que interveñen deben estar claramente identificados mediante diferentes cores.**

- **Débense asignar as** cores de caracteres e fondo **que resulten máis** lexibles **e que produzan maior contraste e menor fatiga visual.**

- **O** tipo de letra, tamaño e número de caracteres **deben ser os adecuados.**

- **Os subtítulos deben aparecer nunha** posición adecuada**, de maneira que non oculten parte ou a totalidade das imaxes que se están a retransmitir.**

- **A** descrición dos efectos sonoros **tense que diferenciar do resto do diálogo.**

- A velocidade do subtítulo debe permitir que sexa lido con facilidade.
- Débense coidar as faltas de ortografía, así como as separacións entrepalabras**.**

- **Debe coincidir cos** sons e mensaxes **dos actores ou relatores.**

Ademais da información visual en pantallas introducida a través dun ordenador, tamén existen os sistemas de **recoñecemento de voz**, que permiten transcribir en tempo real unha mensaxe oral a texto escrito.

ACCESIBILIDADE WEB

Os contidos que se ofrecen na web deberán ser accesibles para persoas PX/XC/DA. Un fácil acceso aos recursos web é un factor que non só beneficia ás persoas PS/XC/DA, senón tamén o resto da poboación, dada a universalidade das medidas que se aplican.

Para que os recursos web sexan accesibles para as persoas PX/XC/DA é importante ter en conta os seguintes aspectos:

1. **Todos os** elementos audiovisuais **deben estar** subtitulados**.**

2. **Débese dispoñer de** intérpretes de lingua de signos **segundo dita a norma** *'UNE 139804:2007***.** ***Requisitos para o uso da Lingua de Signos Española en redes informáticas*****, así como a inclusión dunha icona para indicar a súa dispoñibilidade.**

3. **Utilizar unha** linguaxe directa**, sin exceso de palabras, sinxelo e fácil de entender.**

4. **Dispoñer dun** mapa de sitio **que facilite a navegación.**

5. **Facilitar a** comunicación visual **mediante webcam ou cámaras, de forma que se podan realizar videoconferencias.**

6. **Compensar a menor cantidade de información por páxina,** cun maior número de páxinas**.**

7. **Apoiar as palabras con** iconas**, e ter en conta o seu vocabulario reducido á hora de seleccionar as etiquetas a utilizar.**

ILUMINACIÓN

Un nivel de iluminación adecuado permitirá ás persoas PX/XC/DA comunicarse con maior facilidade coa sua contorna, xa que favorece o **contacto visual**; de aí a importancia de que non provoque reflexos molestos nin zonas de escuridade.

É importante que a luz natural quede ás costas da persoa que fala, de modo que a persoa PX/XC/DA poida observala correctamente e utilizala lectura labial ou expresarse en lingua de signos.

EVACUACIÓN EN CASOS DE EMERXENCIA

En lugares onde hai afluencia de público é conveniente alertar de maneira visual calquera incidencia ou aviso de emerxencia e resposta inmediata, a través de **avisos de texto e sinais luminosas**. Estes avisadores luminosos estarán colocados en lugares visibles, como en ascensores, zonas comúns e no propio posto de traballo.

En situación de emerxencia, a persoa PX/XC/DA deberá poder identificar as indicacións e sinalizacións referentes ás vías de evacuación, itinerarios, saídas de emerxencia, etc. mediante avisos de texto (displays) e recursos luminosos, de cor viva e contrastada coa contorna. Ademais, tamén se deberá facer uso de pantallas para a vídeo-interpretación e do bucle magnético para que poidan "escoitar" as mensaxes de emerxencia.

As persoas que se atopen en recintos pechados poderán comunicarse co exterior de forma visual, de xeito que poidan recibir as oportunas indicacións de emerxencia, como é o caso dos ascensores. As chamadas de asistencia dotaranse cun dispositivo que incorpore o videoteléfono e un blucle magnético, así como un sistema de comunicación visual bidireccional.

SIGNO-GUÍAS E AUDIO-GUÍAS

As **signo-guías** son uns **dispositivos PDA** (Personal Digital Assistant ou Axudante Persoal Dixital) que, mediante a **lingua de signos e o subtitulado**, facilitan as explicacións sobre a información que se pretende transmitir acerca dunha determinada contorna, produto ou servizo. Ademais, amplían os signos da Lingua Española de Signos, que na actualidade carece de algúns conceptos propios do ámbito artístico-cultural, necesarios para unha completa comprensión dunha obra.

A signo-guía **é portátil**, o que permite realizar o percorrido de forma normalizada e autónoma, e está deseñada para que o usuario navegue por un menú e seleccione a opción que desexe en función do lugar no que se atope. Os dispositivos, ademais das instrucións de uso e navegabilidade e información xeral do espazo no que

se atopa, fan fincapé nos aspectos técnicos e históricos de cada un dos puntos da visita.

A audio-guía é un sistema electrónico que permite realizar guías personalizadas en distintos espazos, coa diferenza de que esta mostra a información en sinal de **audio**. Neste caso, pódese mellorar a súa accesibilidade instalando nun bucle magnético individual na mesma.

Tamén existe a posibilidade de utilizar as audio-signo-guías, que incorporan todos os recursos mencionados anteriormente: audio, vídeo, lingua de signos e subtítulos.

LOCALIZACIÓN DAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA

Un dos aspectos que favorecen a comunicación do colectivo co resto de persoas é a súa localización nos distintos espazos. No caso de que se realice algunha reunión, conferencia, teatro, etc., a persoa PX/XC/DA debe situarse nas primeiras filas, de forma que exista a distancia suficiente para que poida acceder á información a través do subtitulado ou do intérprete de lingua de signos.

OUTRAS AXUDAS TÉCNICAS NECESARIAS

Ademais do bucle magnético ou os equipos de frecuencia modulada (FM), existen outros tipos de técnicas que melloran a accesibilidade das persoas PX/XC/DA. As máis importantes son:

- Audífonos**. Son aparellos que amplifican o son e transmíteno da forma máis eficaz ao oído da persoa, axustándose o rango de perda auditiva. Existen diferentes modelos e tamaños.**
- Espertadores**. Existen reloxos espertadores con adaptacións especiais. Están dispoñibles con luz, con vibración e combinados.**

- Intercomunicadores**: nos Smartphones adoitan estar formados por varios transmisores e un receptor. Cando se produce un son (timbre, choro bebé, teléfono, etc.) o transmisor manda un sinal ao receptor e este actívase, parpadeando, vibrando ou soando. Adoitan ser inalámbricos, de distintos usos e modalidades.**

- Adaptacións no timbre ou alarma**: consisten en adaptar o sistema eléctrico do edificio, vivenda ou estancia, para que cando chamen ao timbre ou soe unha alarma automaticamente encendanse as luces. Tamén se pode adaptar para que se accione un aparello vibrador que teña o usuario ao seu alcance.**

- Amplificadores de sons en tv e en teléfono**. Estes amplificadores aumentan o nivel do sinal que se emite, mellorando desta forma a accesibilidade para persoas que precisen de máis volume nos dispositivos.**

- Lentes que proxectan subtítulos**: trátase dunhas novas lentes virtuais, que permitan ao colectivo desfrutar dunha película grazas aos subtítulos que se proxectan a través das mesmas.**

- Novas tecnoloxías**: o uso das novas tecnoloxías está a favorecer a inclusión do colectivo na sociedade. Claro exemplo disto son as aplicación móbiles dos Smartphones, que permiten mellorar a accesibilidade en diferentes ámbitos (internet, lectura de códigos QR, diversos tipos de APPs móbiles, etc.).**

Ademais existen múltiples aplicacións que están dirixidas á mellora da accesibilidade do colectivo. Algunhas delas son:

- MyEarDroid**: é unha aplicación que detecta os sons que se producen na contorna e avisa, mediante vibración e notificacións visuais, do son detectado.**

- Text2Sign**: ferramenta para a conversión de texto a lingua de signos.**

- Signslator**: trátase dunha App que permite traducir a lingua de signos a través da entrada de texto mediante un teclado ou micrófono.**

- SignArte**: App que está pensada para que as persoas xordas localicen os espazos culturais accesibles de cada cidade.**

- My112**: esta App permite comunicarse co número de emerxencias 112 sen necesidade de falar xa que se basea no uso de pictogramas (ambulancia, bombeiros, policía, etc.) e inclúe vídeos con intérpretes de lingua de signos.**

A LECTURA FÁCIL COMO RECURSO PARA ALGUNHAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA CON DIFICULTADES LECTORAS.

Os axentes públicos e privados teñen ante si o deber de ser sollidarios cun problema de difícil solución e creado no seo da sociedade e institucións, asumindo a súa parte de **corresponsabilidade** na facilitación do acceso á información a unha parte significativa do colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva.

A lectura fácil é un concepto que se puxo de moda, pero leva utilizándose moitos anos no ámbito do ensino a persoas con necesidades educativas especiais, sendo un dos colectivos de atención preferente o alumnado con xordeira. Debido á confusión exitente acerca do seu alcance e significado, aquí tentouse clarificar o **marco conceptual**.

Dun tempo a esta parte, varias administración públicas e de xustixa, conscientes da dificultade para interpretar correctamente a intrincada linguaxe xurídico-administrativa, apostaron por adaptar os seus escritos –formularios, comunicados, anuncios,…- cunha linguaxe mais simple que facilite a comprensión dos contidos e o normal exercicio dos dereitos e responsabilidades por parte da cidadanía. É a denominada **linguaxe cidadá/clara/chaira, sinxela** (https//es.wikipedia.org/wiki/Lenguaje_llano) e caracterízase non soamente polo uso de elementos conceptuais e lingüísticos non complexos, senón tamén polo bo deseño dos documentos.

Aínda que os textos redactados na linguaxe cidadá por parte da administración, entidades bancarias, axencias de seguros e similares facilitan os procesos de lectura e introducción de datos, a **lectura fácil** vai aínda máis aló en dous sentidos:

- **Os criterios de lectura fácil, como mínimo recollen as pautas xerais da linguaxe cidadá, pero tamén incorporan as** especifidades propias de cada colectivo **con dificultades lectoras: trastornos da linaguaxe, analfabetismo funcional, discapacdidade intelectual, discapacidade sensorial, nenos/as, personas maiores…**

- **A lectura fácil desempeña un rol relevante no** campo educativo e sociocultural**, con materiais didácticos e literarios cuxa finalidade sexa o desenvolvemento das habilidades lingüísticas e a comprensión da contorna real e figurada, ademais do goce inherente á lectura.**

Os textos en lectura fácil poden e deben variar en función do colectivo ao que van destinados. No caso dalgunhas **persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva** se a finalidade do texto é transmitir coñecemento da contorna e non potenciar a adquisición de habilidades lingüísticas, unhas **recomendacións** fáciles de seguir poderían ser as seguintes:

- **Elección do significante máis sinxelo dunha gama de sinónimos.**
- **En todo o posible, evitar o uso de oracións subordinadas.**

- **Secuenciación dos sintagmas seguindo un estilo normal, non poético.**

- **Concreción permanente do suxeito, de forma nominal ou pronomina, e dos obxectos directo e indirecto da acción, preferentemente de forma nominal, aínda que resulte repetitivo. Os pronomes persoais ("o(s)", "a(s)", "lle(s)", "me", etc.) supoñen para as persoas PX/XC/DA unha barreira maior que para as persoas con discapacidade intelectual non grave.**

- **Aproveitamento dos tempos verbais máis coñecidos: presente, pretérito imperfecto, pretérito indefinido, futuro simple, condicional simple e pretérito perfecto do modo indicativo; presente do modo subxuntivo.**

- **Recurso ás expresións literais, é dicir, sen dobre sentido, sen sentido figurado (metáforas, símiles) e sen outra intencionalidade (ironía ou sarcasmo). As frases feitas, ditos, proverbios e refráns presentan especial dificultade.**

- **Se fose posible, utilización de elementos de apoio para expoñer conceptos complexos: contextualización, exemplos particulares dos conceptos xerais, ilustracións gráficas, mapas esquemáticos, etc.**

- **Se fose oportuno, uso do formato cómic como medio de expresión.**

Aínda non se dispón dun manual de uso público para a redacción de textos de lectura fácil dirixido a persoas PX/XC/DA. As últimas iniciativas xurdidas en relación coa lectura fácil están principalmente destinadas á poboación con discapacidade intelectual, e o aproveitamento das súas recomendacións e materiais debe realizarse con cautela, posto que a poboación con PX/XC/DA presenta unhas peculiaridades lingüísticas e socioculturais diferenciadas.

As principais referencias respecto diso son:

- **A** Asociación Lectura Fácil **(http://www.lecturafacil.net), a cal desempeña o seu labor sensibilizando, formando, adaptando e revisando textos ordinarios e literarios para o seu uso e goce por parte de grupos de poboación que requiren este recurso. Os textos, unha vez validados, reciben o distintivo da asociación.**

- **A empresa** Dilofácil **elaborou a guía *"Lectura fácil: Métodos de redacción y evaluación"* coa finalidade de escribir textos dirixidos a persoas con discapacidade intelectual ou do desenvolvemento (https://dilofacil.files.wordpress.com/2013/09/lectura-facil-metodos-de-redaccion-y-evaluacion.pdf), identificados con esta icona.**

- **O proxecto** Léelo fácil **liderado pola Confederación Española de Organizacións en favor das Persoas con Discapacidade Intelectual FEAPS (http://www.leelofacil.org) e desenvolvido polo Cooperativa Altavoz apoiada pola Asociación Lectura Fácil e Dilofácil, persegue fomentar o acceso á lectura cunha biblioteca virtual.**

OS RECURSOS ACCESIBLES NO MERCADO ACTUAL PARA PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA

- **Intérprete de lingua de signos española (ILSE)**
- **Guía-intérprete de LSE para persoas xordocegas (GILSE).**
- **Vídeo-asistencia para persoas maiores.ç**
- **Vídeo-interpretación.**
- **Smatphone (APP, código QR, internet, etc.).**
- **Páginas WEB accesibles.**
- **Subtítulos.**
- **Signoguías.**
- **Figuras/esposicións táctiles.**
- **Panel de información en textos e imaxes en LSE.**
- **Sistemas de alarma ou emerxencia luminosa.**
- **Videoteléfono/vídeo-comunicación (interfono).**
- **Espertador luminoso e /ou vibratorio.**
- **Reloxo vibratorio e/ou táctil.**
- **Timbre luminosos.**
- **Vídeo-porteiro.**
- **Avisador luminoso e vídeo-vixilancia para bebés e personas maiores.**
- **Audífonos.**
- **Bucle magnético.**
- **Equipo de frecuencia modulada (FM).**
- **Amplificadores de volumen.**
- **Ascensor transparente e videoteléfono.**
- **Sistema Braille.**
- **Follas autocopiativas.**
- **Bastón vermello e branco (persoas xordocegas).**

IV.1. ACCESIBILIDADE NOS CONCELLOS DE GALICIA

INFORME SOBRE A ENQUISA EN MATERIA DE ACCESIBILIDADE NOS CONCELLOS DE GALICIA

(Fonte: elaboración pola FAXPG-2017)

Introdución:

Preséntanse os resultados do traballo de campo realizado co obxectivo de recoller os datos de todos os concellos do territorio galego en materia de accesibilidade.

Elaborouse como instrumento de recollida de información un cuestionario realizado a todos/as os/as cidadáns/as pertencentes a devanditos concellos, no que se expoñen preguntas que fan referencia á dispoñibilidade de accesibilidade que teñen as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva.

Devandito cuestionario aplicouse a escala da comunidade autónoma galega nos primeiros catro meses de 2017 e serve para acercarse á realidade das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva.

Deuse difusión ao cuestionario a través da Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) que ten un convenio de colaboración coa Federación de Asociacions de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG) e posteriormente a través da páxina WEB da FEGAMP divulgáronse a todos os concellos. Deron resposta 56 concellos pertencentes ás catro provincias de Galicia.

O obxecto de estudo era valorar a existencia de accesibilidade nos edificios, así como os servizos que ofrecen os concellos ás persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva nos seus respectivos domicilios.

O cuestionario está constituído por oito preguntas sobre as dispoñibilidade en materia de accesibilidade para o colectivo das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva. Finalmente exponse unha pregunta aberta a fin de que os concellos puidesen achegar as súas suxestións sobre as necesidades de mellorar unha accesibilidade universal.

Conclusión:

Sabendo da existencia de 313 concellos galegos e 4 diputacións provinciais no ámbito territorial de Galicia podemos afirmar que maioritariamente son inaccesibles para o colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva por falta de recursos humanos e técnicos adaptados para este colectivo. A falta dos devanditos

recursos impide a este colectivo o acceso á información e comunicación quedando nunha situación de desigualdade respecto ao resto dos cidadáns.

Dentro dos concellos e deputacións provinciais realízase unha atención transversal ao cidadán e ofrécense múltiples servizos desde os diferentes ámbitos como o formativo, o laboral, social, o tributario, etc. Todos os cidadáns segundo a lei han de poder acceder a todos os servizos ofrecidos polas administracións públicas en igualdade de condicións, optando así aos mesmos dereitos e oportunidades. Pero na actualidade nos propios concellos e deputacións provinciais existen moitos obstáculos que dificultan conseguir dita igualdade de oportunidades, xa que aínda se dan nos mesmos moitas barreiras comunicativas. Doutra banda sería necesario realizar por parte dos concellos unha maior concienciación da sociedade que permita ao colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva integrarse nesta de maneira máis efectiva.

Como vemos, o que os datos reflicten é que en moitos concellos non existen recursos accesibles para este colectivo, xa sexa nos edificios, na contorna, etc. Carecendo de adaptacións como o uso da tecnoloxía da información e a comunicación (TIC), avisos luminosos en caso de emerxencia, ascensores adaptados, mobiliario urbano adaptado, avisos adaptados para contactar coa Policia Local, etc. Doutra banda os servizos que se ofrecen nos propios concellos tampouco están adaptados para este colectivo, xa que é moi difícil poder comunicarse por parte dunha persoa xorda, xordocega ou con discapacidade auditiva co persoal que traballa nos mesmos. É importante reflectir que tampouco está pensada ou planificada ningunha mellora en materia de accesibilidade polo momento.

Grazas ao movemento asociativo do colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva existente en Galicia hai sete asociacións de persoas xordas e unha federación a nivel autonómico que aglutina ditas asociacións. Estas entidades teñen unha responsabilidade subsidiaria coas administracións públicas e colaboran a través de convenios con algúns concellos e deputacións provinciais. Ofrecen servizos como o intérprete de lingua de signos española e guía-interprete para persoas xordocegas, videointerpretación e algúns programas específicos para o colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva.

Con todo, as dotacións económicas para as asociacións de persoas xordas son moi reducidas o que dificulta cubrir todas as necesidades e servizos. O servizo de intérprete de lingua de signos española e guía-intérprete para persoas xordocegas é un dos que máis se demanda, para realizar xestións diarias de todo tipo como o resto dos/as cidadáns/á, cunha supresión importantísima das barreiras de comunicación. Podendo así comunicarse cos diferentes profesionais das administracións públicas aos que tamén afecta o feito de atender a un usuario xordo, xordocego ou con discapacidade auditiva debido ao uso de dúas linguas diferentes (o castelán e a lingua

de signos). Ademais é importante remarcar que as persoas xordas atópanse con barreiras comunicativas no servizo de urxencias, por non dispoñer dun intérprete de lingua de signos as 24 horas do día para este servizo. Actualmente os maiores problemas danse os fins de semana, festivos ou calquera momento do que non se dispoña dun intérprete de lingua de signos. Isto sucede debido á escaseza de profesionais existente, xa que son as propias asociacións de persoas xordas as que teñen que contratar aos intérpretes de lingua de signos, realizándose isto de maneira voluntaria, xa que debería ser a administración pública a que asumise ditas contratacións. Ao asumir esta tarefa, as asociacións de persoas xordas limitan outras tarefas que son fundamentais para o movemento asociativo.

A lexislación en materia de discapacidade e accesibilidade corrobora e afirma a importancia da existencia do intérprete de lingua de signos española como recurso imprescindible para a eliminación de barreiras de comunicación dentro dos concellos, así como dentro das deputacións provinciais, ou calquera ámbito da vida diaria. Pero a realidade dista bastante do que a lei afirma e ata que non se converta nun feito, as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva seguiranse atopando con espazos e servizos non accesibles impedindo isto a súa participación na sociedade así omo o goce dos bens e servizos públicos en igualdade de condicións de uso e seguridade.

En Galicia contamos coa *Lei 10/2014,3 de decembro,* ***de accesibilidade*** publicada no DOG. En España, ademais, existe un amplo ordenamento xurídico que regula a adaptación dos recursos precisos para favorecer a accesibilidade ás persoas con discapacidade.

E, finalmente, non debemos esquecer que o Consello da Xunta de Galicia aprobou, o día 5 de novembro de 2015, a Estratexia Galega sobre Discapacidade (ESGADI) 2015-2020, para a posta en marcha de diversas actuacións encamiñadas a profundar e incrementar a atención social, laboral e sanitaria que reciben as persoas que padecen algún tipo de discapacidade.

Con respecto ao marco normativo en materia de discapacidade, cabe mencionar a seguinte normativa:

Lexislación xeral:

- **A** Declaración *Universal dos Dereitos Humanos*.

- **A** *Constitución Española* **de 1978, que garante a igualdade de todos os españois ante a lei. Nos seus artigos 9.2, 14 e 49, ínstase os poderes públicos a fomentar a igualdade e o desenvolvemento individual da persoa; a impulsar a participación de todos os cidadáns na vida política, económica, relixiosa, cultural e social; a eliminar os obstáculos e a facilitar a accesibilidade a todos os cidadáns mediante políticas de prevención, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade.**

- ***O Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da*** *Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social*. **Esta norma ditouse en aplicación do previsto na disposición adicional segunda da *Lei 26/2011, de adaptación normativa á Convención Internacional sobre os dereitos das persoas con discapacidade*. A norma supón a consolidación dun modelo de intervención no que a supresión de barreiras deixa de ser o centro das políticas a favor da accesibilidade e convértese en só unha parte dunha política máis ampla, a favor da integración e non discriminación das persoas con discapacidade.**

Lexislación específica sobre os dereitos das persoas con discapacidade auditiva:

- ***Ley 27/2007, 23 de outubro, pola que se recoñecen as*** *linguas de signos españolas e regúlanse os medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas*. **Nesta lei obrígase a ofrecer garantías legais para asegurar a accesibilidade das persoas con discapacidade auditiva á comunicación en ámbitos como a administración, a sanidade, a educación, o lecer, a cultura, etc.**

- **Existe ademais diversa normativa estatal onde se recollen determinados dereitos do colectivo en materia de comunicación, en relacións coa Administración do Estado, etc.**

- **Cada Comunidade Autónoma tamén dispón de normativa específica respecto diso.**

Accesibilidade auditiva en edificación, urbanismo, transporte e TIC

- **No ano 2007, publicouse o** *Real Decreto 505/2007**, de 20 de abril***, polo que se aprobaron as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados e edificacións. Con este Real Decreto regúlanse por primeira vez nunha norma de rango estatal ditas condicións, aínda que quedaba por desenvolver un novo documento coas condicións técnicas.**

- **Nese mesmo ano promulgouse o** *Real Decreto 1544/2007**, de 23 de novembro***, polo que se regulan as condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos medios de transporte para persoas con discapacidade.**

- **En febreiro de 2010 publicouse a** *Orde de VIV 561/2010**, de 1 de febreiro***, pola que se desenvolvía o documento técnico de condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados, desenvolvendo así o mandato contido na disposición final cuarta do Real Decreto 505/2007 que demandaba a elaboración dun documento técnico coas condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados.**

- **Días despois da publicación *da Orde de VIV 561/2010*, publícase o** *Real Decreto 173/2010**, do 19 de febreiro***, polo que se modifica o Código Técnico da Edificación (CTE), en materia de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade. Con esta modificación do CTE, o requisito básico "Seguridade de utilización (SU)" pasa a denominarse "DB-SUA Seguridade de Utilización e Accesibilidade". Este Real Decreto incorpora ao Código Técnico da Edificación, as condicións de accesibilidade e non discriminación das persoas con discapacidade para o acceso e a utilización dos edificios. Faise necesario modificar as disposicións finais do 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.**

- **Doutra banda, disponse do** *Real Decreto 1494/2007* **polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social.**

  Ademais dispóñense de numerosas normas recomendadas como son as de AENOR.

Por último, a ratificación no marco legal español da *Convención Internacional dos Dereitos das Persoas con Discapacidade da ONU,* publicada no BOE o 21 de abril de 2008:

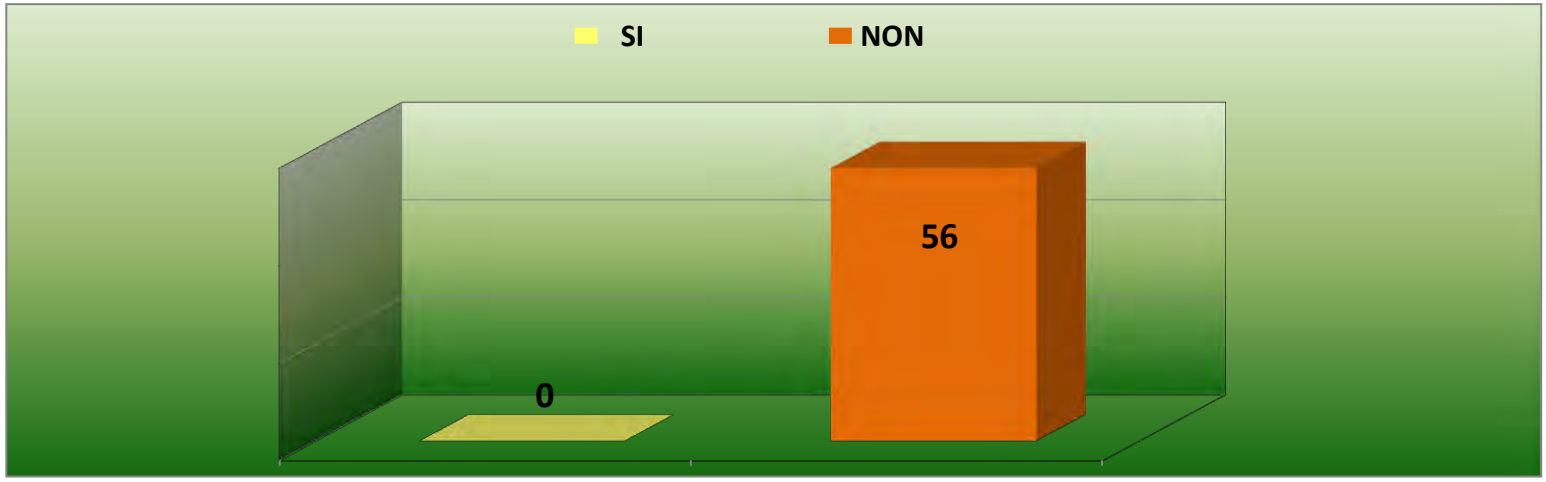
A Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade cuxo artigo 9, referido á accesibilidade, establece expresamente que "*a fin de que as persoas con discapacidade poidan vivir en forma independente e participar plenamente en todos os aspectos da vida, os Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar o acceso das persoas con discapacidade, en igualdade de condicións coas demais, á contorna física, o transporte, a información e as comunicacións, incluídos os sistemas e as tecnoloxías da información e as comunicacións, e a outros servizos e instalacións abertos ao público ou de uso público, tanto en zonas urbanas como rurais*".

DATOS DA ENQUISA REALIZADA POLA FAXPG EN MATERIA DE ACCESIBILIDADE EN CONCELLOS DE GALICIA

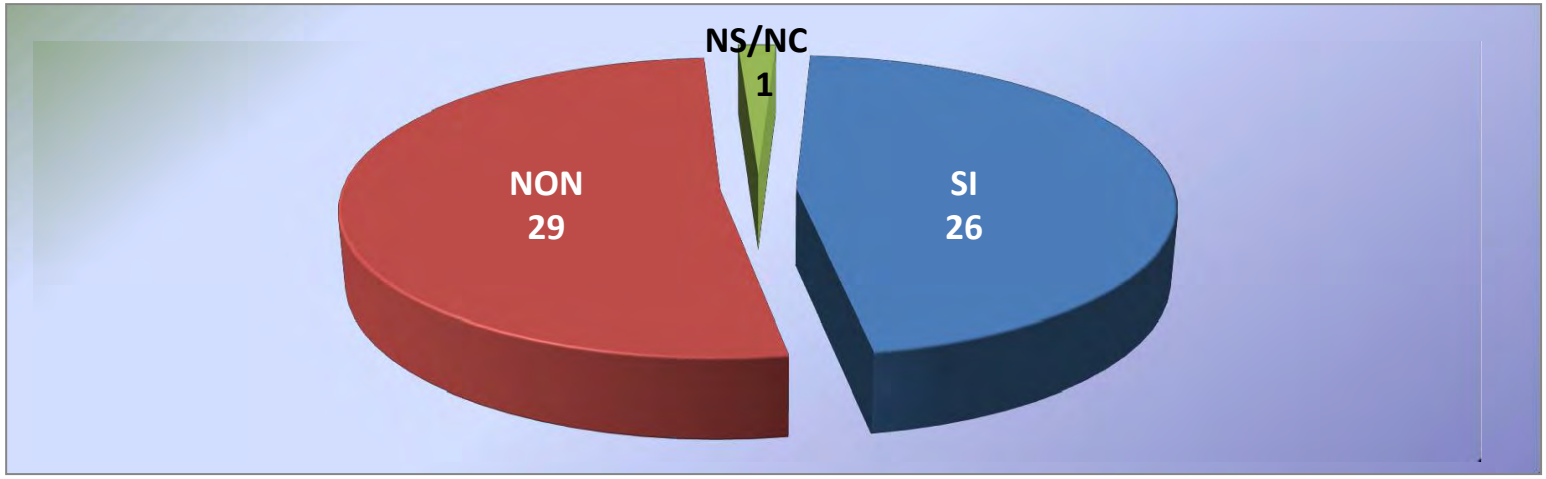
Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia

RESPOSTAS CONCELLOS		56	
1. Dispoñen de SILSE-GI?		0	0,00%
2. Se non disponen de Servizo, o persoal coñece a figura do ILSE e sabe como e a quen solicitarllo?		26	46,42%
3. Dispoñen de Servizo de Vídeointerpretación en LSE?		0	0,00%
4. Dispoñen de páx. Web en LSE?		0	0,00%
5. Dispoñen de outros recursos adaptados?		19	33,92%
Por favor, especifíquenos cales	Panel de información en texto	14	25,00%
	Panel de avisos de quendas	1	1,78%
	Sistema Alarma e/ou luminoso en caso de incendio	5	8,92%
6. O persoal recibiu en algunha ocasión formación en LSE e/ou sobre a atención a persoas con discapacidade auditiva?		11	19,64%
7. Hai algunha persoa responsable en materia de Accesibilidade?		8	14,28%
8. Coñece a FAXPG?		29	51,78%

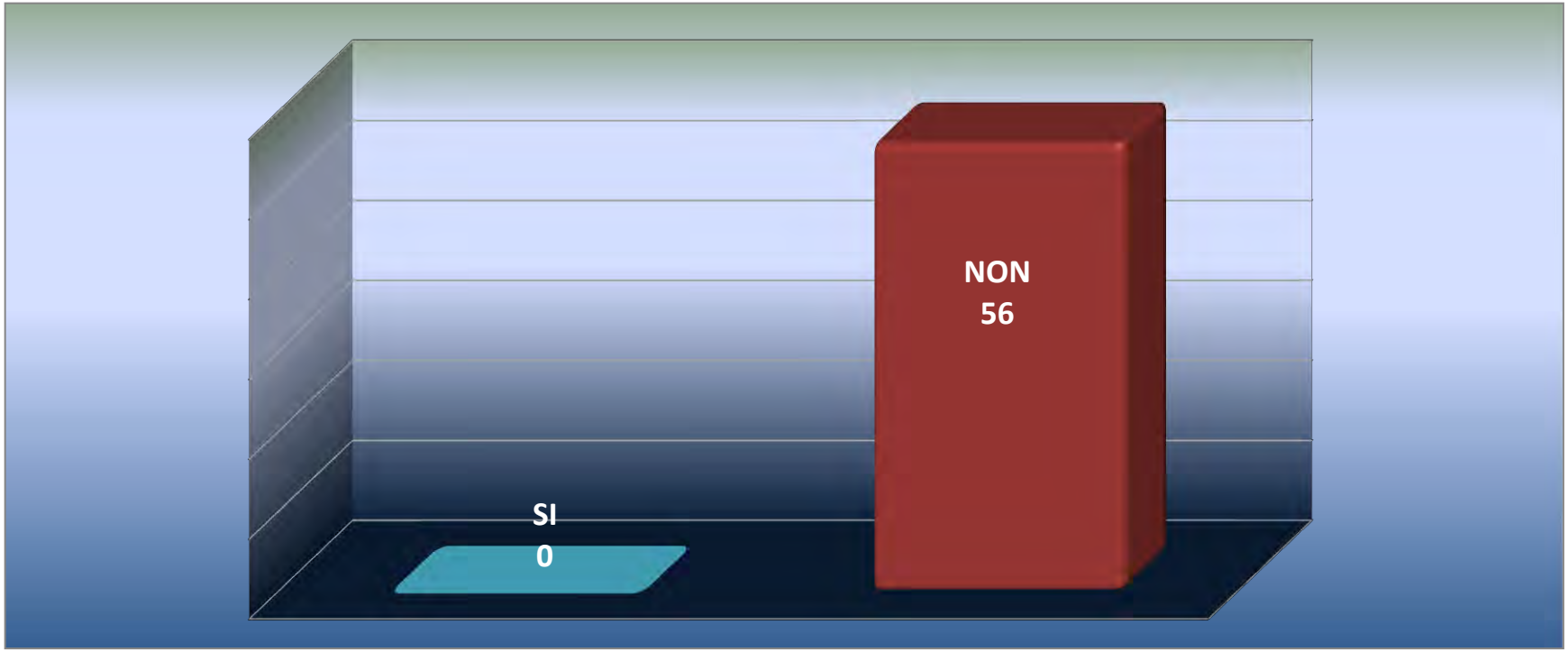
DISPOÑEN DE SILSE-GI



O PERSOAL COÑECE A FIGURA DO ILSE

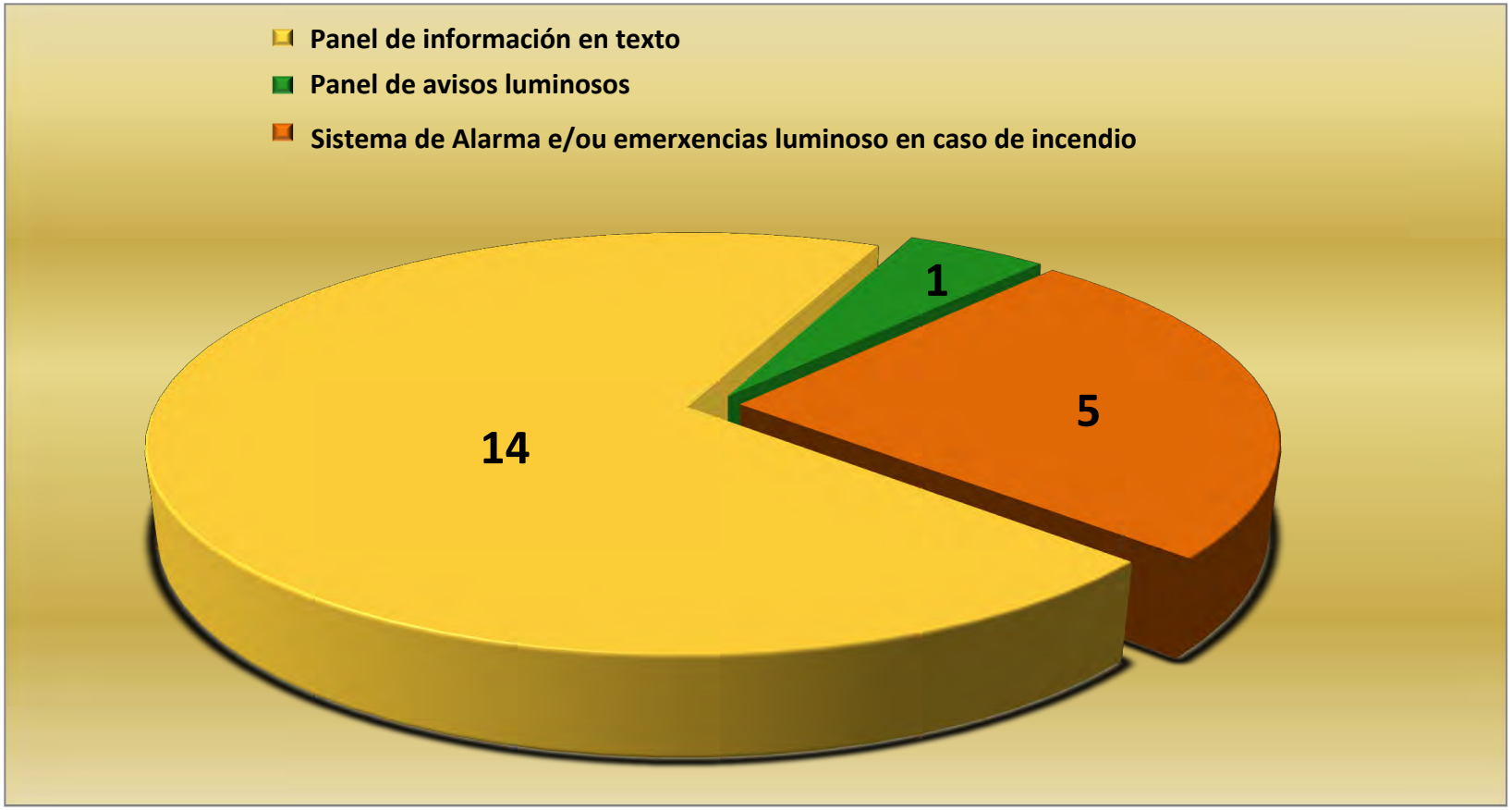


DISPOÑEN DO SERVIZO DE VIDEOINTERPRETACIÓN EN LSE



DOS **56 CONCELLOS** ENQUISADOS, **NINGÚN** DISPÓN DE PÁXINA WEB EN LSE

DISPOÑEN DE RECURSOS ADAPTADOS



COMO COÑECERON Á FAXPG:	CONCELLOS
Medios de comunicación	4
Persoa de FAXPG	2
Por actividade propia de SS.SS	2
Publicidade	2
Intérprete	1
Extraballador FAXPG	1
Boca a boca	1
Dípticos e Carteis	2
Seu traballo	1
Asociación de persoas xordas da súa cidade	3
Web	1
Internet	1
Traballo en rede, formación compartida	2

COMENTARIOS DE CONCELLOS E ENTIDADES
Concello de Cabanas. Continuade co voso labor de axuda e colaboración social.
Concello de Teo. Boto de menos que esła enquisa non estea pasada ao galego.
Concello de Miño. O Pleno Municipal, na sesión ordinaria do 21/06/2016 (pódese consultar na nosa web concellomino.com/concello/plenos) aprobou unha moción sobre as linguas de signos, aínda así non se levou aínda a cabo acción algunha en relación con este tema. Gustaríanos recibir información sobre os servizos mencionados no cuestionario.
Concello de Ourense. Desde esta Concellería subvenciónase 1 intérprete da Asociación de Xordos de Ourense. Desde a Oficina de Atención ao Cidadán, disponse dun teléfono de emerxencias adaptado a este colectivo en horario de 09:00-14:00h, dispoñible na web do Concello. Dito tlf tamén sirve de conexión coa Policía Local desta cidade. Acordo de colaboración co servizo de Bombeiros ao obxecto de fixar condicións de cooperación ante posibles actuacións especiais na atención a situacións de emerxencia de persoaas con discapacidade auditiva.
Concello de Culleredo. Nestos momentos estamos traballando na accesibilidade física e tecnolóxica para eliminar barreiras que impidan o acceso a nosa web e a nosa información a través dun programa europeo con fondos Feder.
Concello de Lugo. A web do Concello de Lugo www.lugo.gal desenvólvese atendendo ás pautas da WAI, entidade creada polo Consorcio da WWW (W3C) para informar, investigar e fomentar o traballo na accesibilidade web. O compromiso do Concello de Lugo é conseguir de modo permanente na totalidade dos contidos do portal o nivel triple "A" establecido pola WAI, o máis esixente en canto ás medidas de accesibilidade. O carácter dinámico desta web e o seu volume de información obrigan a unha revisión permanente do cumprimento destas pautas, traballo que se realiza de modo manual e mediante o uso do Test de Accesibilidade Web TAW. O Concello ofrece a través do 010 municipal o servizo de intérpretes de lingua de signos. Isto conleva as seguientes actuacións: -manter o servizo de intérpretes de lingua de signos para a atención das persoas con discapacidade sensorial da cidade de Lugo que e soliciten cunha antelación de 48 horas para garantir a súa cobertura e atención. -organizar exestionar diło servizo de luns a venres, e os fins de semana cando sxa solicitado previamente.
Concello de Riós. Si ben non hai unha persoa responsable de accesibilidade, poden vostedes contactar con Elvira Prieto.
Concello de Xove. Realización de cursos de aprendizaxe de LS para técnicos/as dos Servizos Sociais Comunitarios.
Concello de Corcubión. O Concello fixo nos últimos anos un gran esforzo en inversión para accesibilidade: eliminación de barreiras arquitectónicas.

IV.3. INFORME SOBRE O CUESTIONARIO DE ACCESIBILIDADE NA TELEVISIÓN DE GALICIA (TVG) PARA AS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA (REALIZADO POLA FAXPG)

Introdución:

Preséntanse os resultados do traballo de campo realizado co obxectivo de recoller as demandas das persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva en relación a televisión de Galicia. Como forma de achegarse á súa realidade elaborouse un cuestionario como instrumento de recollida de información.

O cuestionario aplicouse a escala da comunidade autónoma galega entre os meses de maio e xuño de 2017.

Deuse difusión ao cuestionario a través das redes sociais Twitter e Facebook, así como a través da páxina web da Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (Faxpg). Tamén se difundiu grazas á colaboración das asociacións de persoas xordas de toda Galicia adheridas á Faxpg. Participaron 138 usuarios/as de diferentes idades.

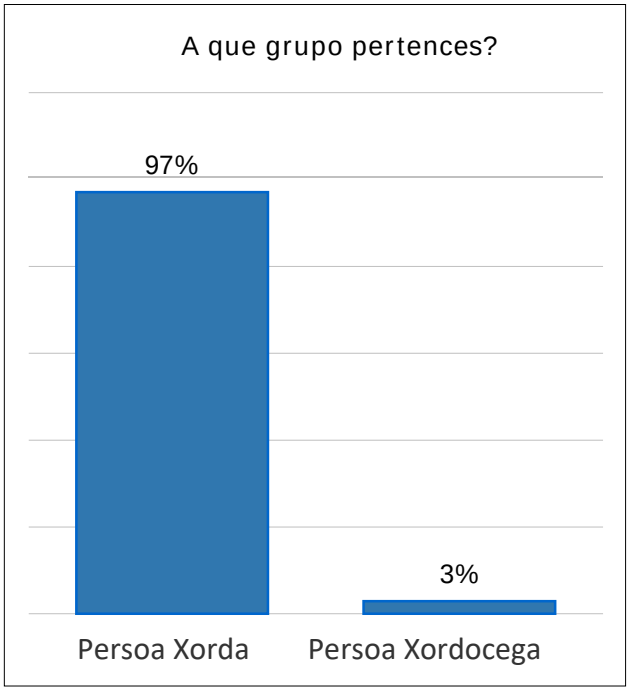
O obxecto do estudo era recompilar as preferencias dos espectadores e realizar unha mellora en materia de accesibilidade á televisión.

O documento está constituído por dous cuestionarios diferentes. O primeiro fai referencia ás expectativa dos/as usuarios/as e consta de catorce preguntas sobre aspectos técnicos como a incorporación da lingua de signos española e a subtitulación. O segundo cuestionario consta de cinco preguntas sobre o actual programa "Telexornal Mediodia para Xordos" que se emite de luns a venres ás 15:30 h. cunha duración de sesenta minutos. O obxectivo do devandito cuestionario é valorar se os usuarios están satisfeitos, así como a necesidade de determinadas melloras, xa que este programa informativo leva emitindo desde o ano 1.991 con diferentes horarios e diferentes técnicas que foron evolucionando ao longo destes anos. Finalmente exponse un apartado de suxestións onde os participantes poidan achegar as mesmas para poder conseguir unha televisión máis accesible.

Análise dos resultados:

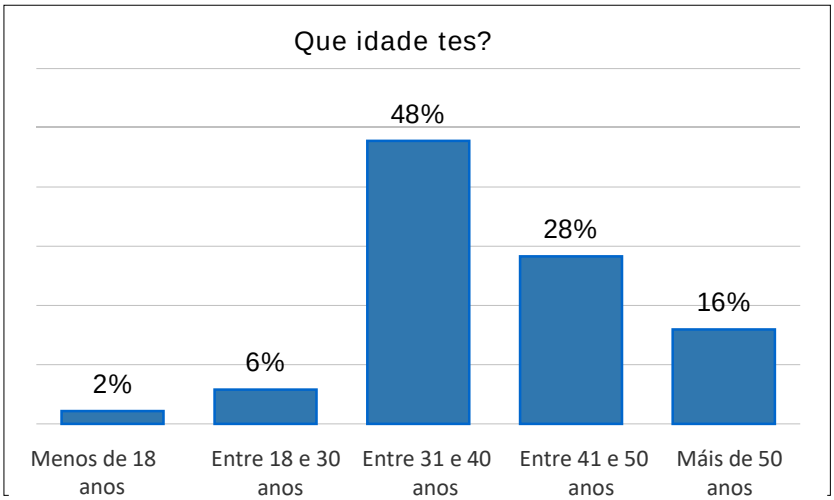
A continuación preséntase unha análise das respostas ao cuestionario. Os resultados móstranse seguindo a orde orixinal do cuestionario, aparecendo en primeiro lugar a pregunta e posteriormente o cómputo de respostas que se obtiveron.

1. A que grupo pertences?



O 97 % (134) dos participantes son persoas xordas e persoas con discapacidade auditiva e o 3 % (4) son persoas xordocegas, que son persoas con resto visuais e con perda de agudeza visual.

2. Que idade tes?

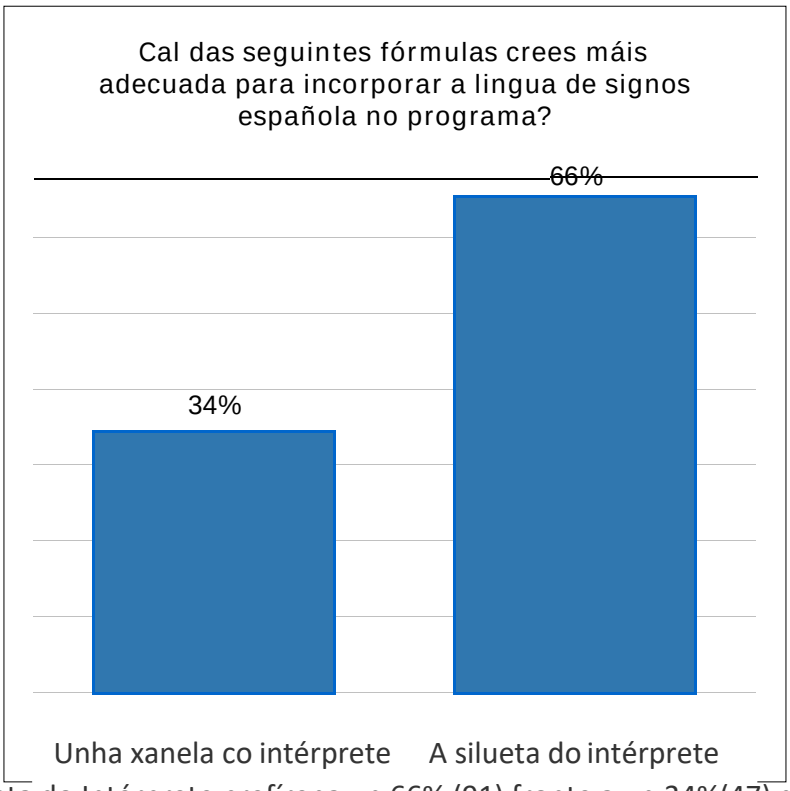


Existen cinco tramos diferentes de idades comprendidas entre menos de 18 anos cun 2% ; entre 18 e 30 anos cun 6% ; entre 31 e 40 anos cun 48% ; entre 41 e 50 anos cun 28%; máis de 50 anos cun 16%.

3. Cal das seguintes fórmulas crees máis adecuada para incorporar a lingua de signos española no programa?

unha xanela co intérprete

a silueta do intérprete



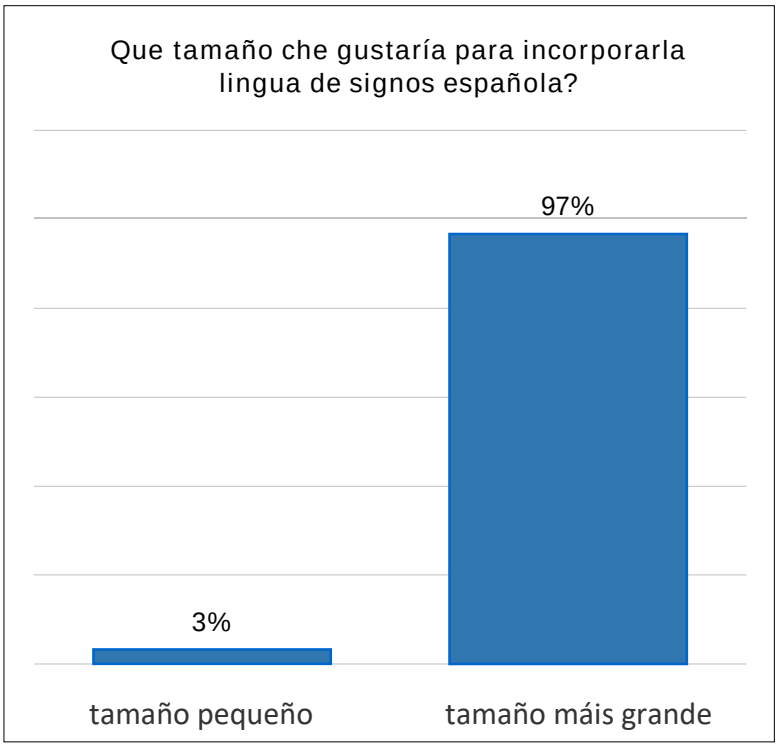
A silueta do Intérprete prefírena un 66% (91) fronte a un 34%(47) que prefire unha xanela co Intérprete.

Como unha formula máis nova tamén se expón que a xanela do intérprete sexa máis grande e teña un fondo escuro. Esta suxestión é exposta por parte dunha persoa xordocega que posúe restos visuais, afirma que o feito de que a xanela sexa máis ampla e posúa un fondo escuro mellorará a apreciación e visibilidade do intérprete de lingua de signos por parte das persoas xordocegas.

4. Que tamaño che gustaría para incoporar a lingua de signos española?

tamaño pequeno

tamaño máis grande



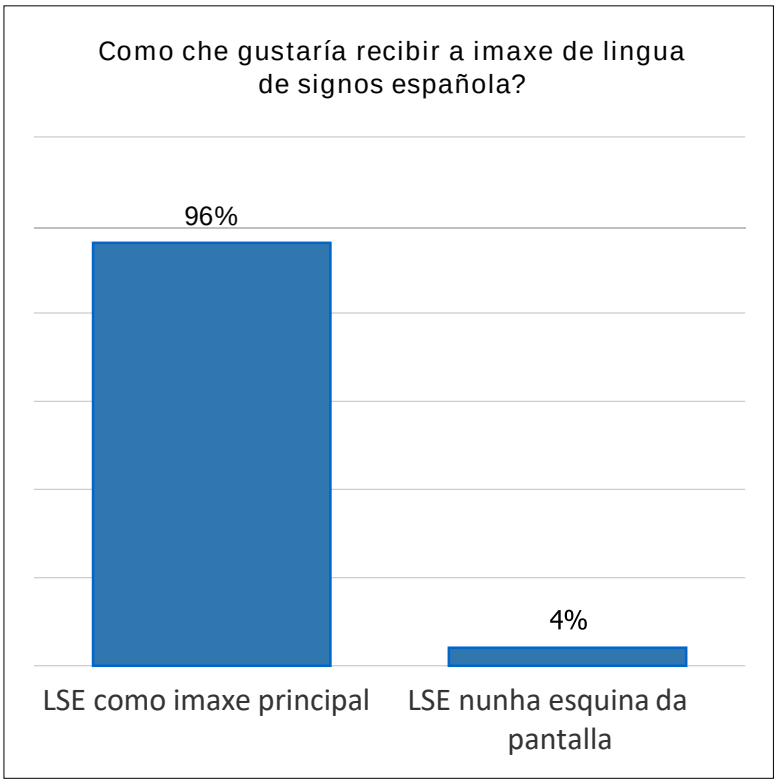
Respecto da pregunta que tamaño prefiren os usuarios para a incorporación da lingua de signos española?, un 97%(134) opina que o tamaño do intérprete debería de ser grande, e un 3%(4) dos enquisados opina que sería mellor en tamaño pequeno.

É moi importante un adecuado tamaño da lingua de signos para unha mellor visibilidade, cun mellor acceso á información durante a interpretación e que ao mesmo tempo tamén mellore o acceso das persoas xordocegas con restos visuais e con problemas de agudeza visual á televisión.

5. Como che gustaría recibir a imaxe de lingua de signos española?

LSE como imaxe principal

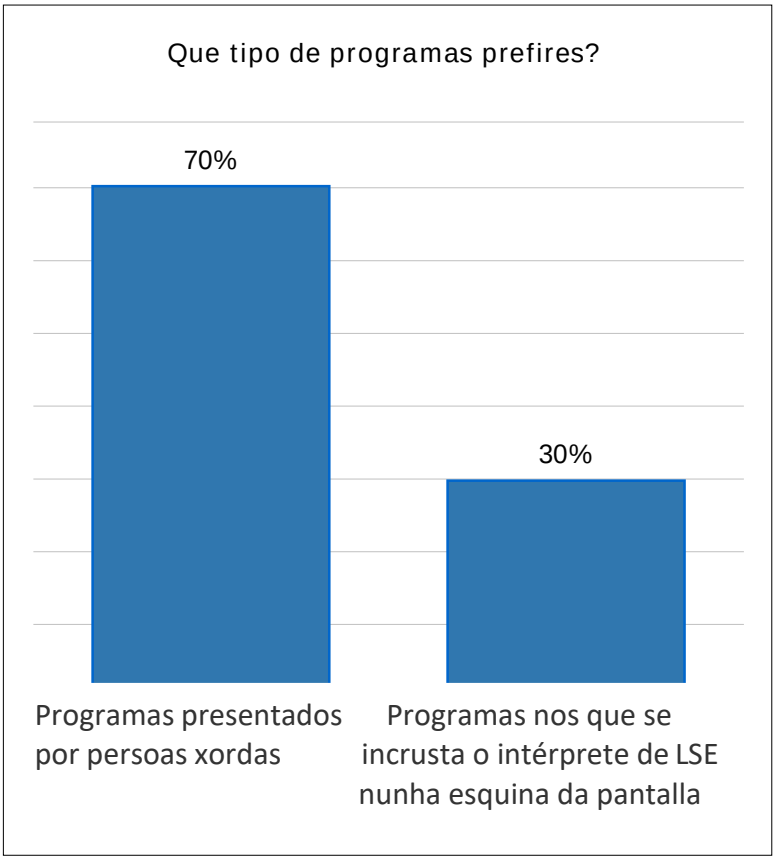
LSE nunha esquina da pantalla



A maioría dos enquisados un 96%(133) quere recibir como imaxe principal a lingua de signos española fronte a unha porcentaxe menor 4%(5) que a prefire nunha esquina da pantalla.

Sucede o mesmo que na anterior pregunta, a LSE como imaxe principal serve para unha mellor visibilidade e un mellor acceso á información.

6. Que tipo de programas prefires?



O 70%(97) dos participantes cre na importancia da aparición de presentadores xordos na televisión xa que utilizan a súa propia lingua, a lingua de signos. Un 30%(41) dos enquisados opina que é máis adecuado incrustar ao intérprete de LSE nunha esquina da pantalla.

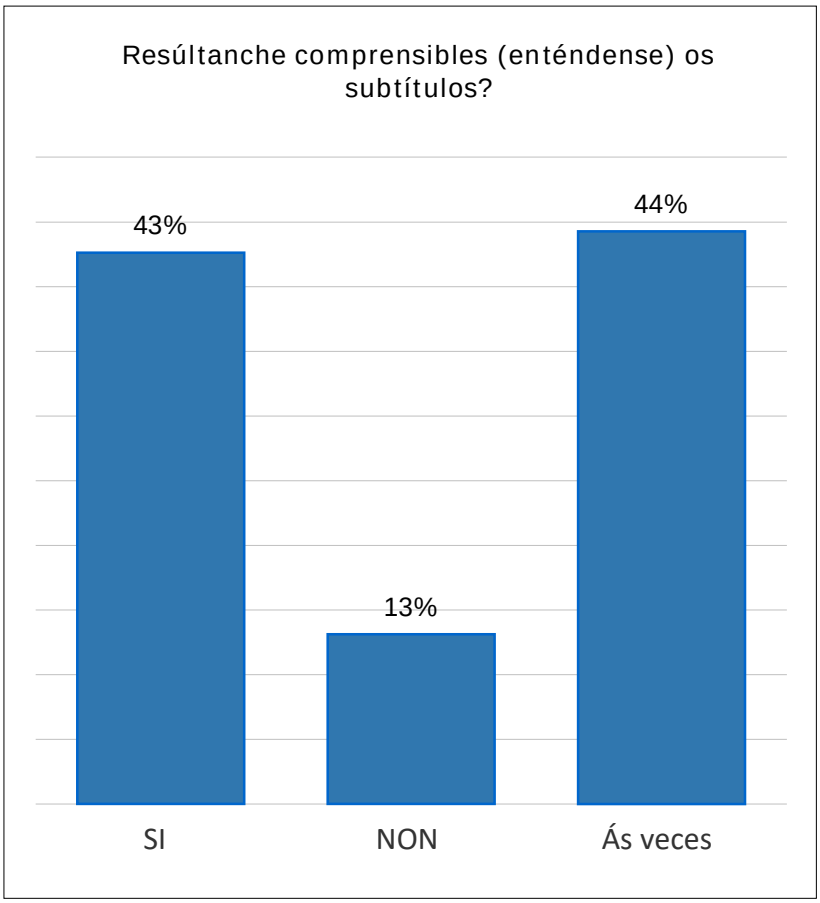
É importante que os presentadores poidan informar directamente na súa lingua (a lingua de signos) do mesmo xeito que se informa en lingua oral. Respecto desta pregunta hai unha suxestión dunha persoa que afirma que é moi importante que o/a presentador/a domine ben a lingua de signos española (LSE).

7. En que tipo de programas incluirías lingua de signos española? Pon orde de prioridades do 1 ao 10 (1 é moita prioridade e 10 é pouca prioridade)

Un 62% dos enquisados opina que a máxima prioridade é incluír a LSE nos espazos informativos. Posteriormente demándase que se inclúa no cine e nas series cun 27%, unha 16% demanda a LSE en programas de cultura, un 12% en documentais e programación de entretemento, seguíndolle un 11% que demanda programas de deportes, lecer, afeccións, sociedade e economía en LSE. Un 9% solicita programas infantís e xuvenís, e por último programas musicais son demandados por un 8% das persoas enquisadas.

Extráese que o primordial, é que toda a poboación obteña a información da situación global actual. Hai unha suxestión dunha persoa que indica que todos os programas deberían ser máis accesibles.

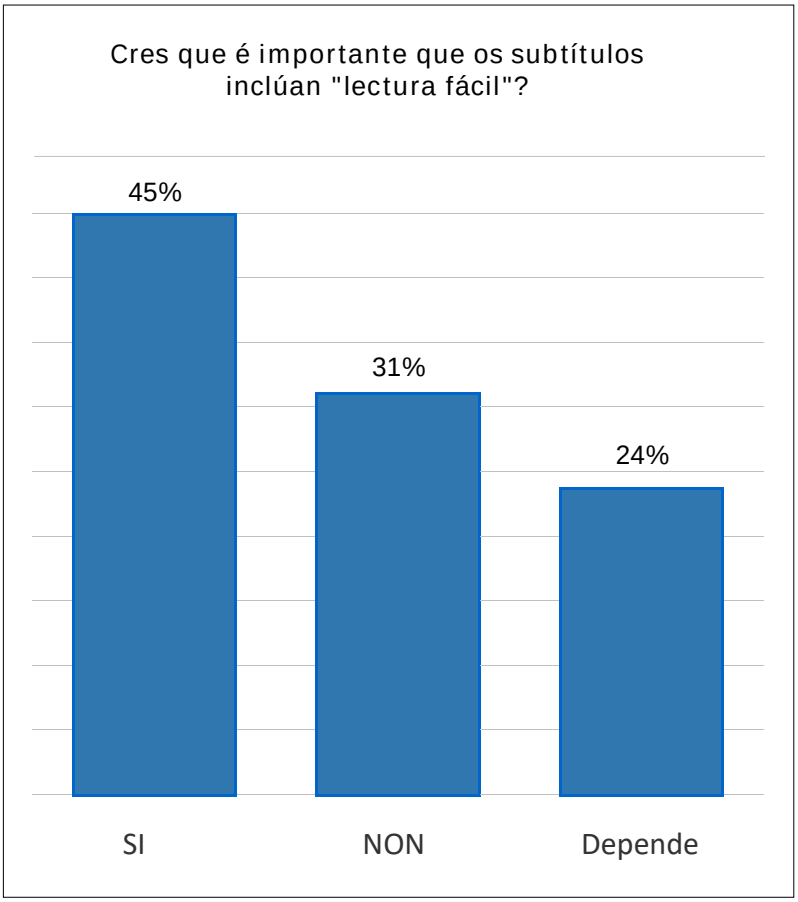
8. Resúltanche comprensibles (enténdese) os subtítulos?



Dos subtítulos que se emiten na actualidade só o 43% (59) afirma que os entende, un 44% (61) expón que só ás veces compréndeos e o 13%(18) opina que para eles non son comprensibles.

Realízase unha suxestión por parte dunha persoa que fala da importancia de mellorar a calidade dos subtítulos que permita gozar dos contidos dos programas que se emiten.

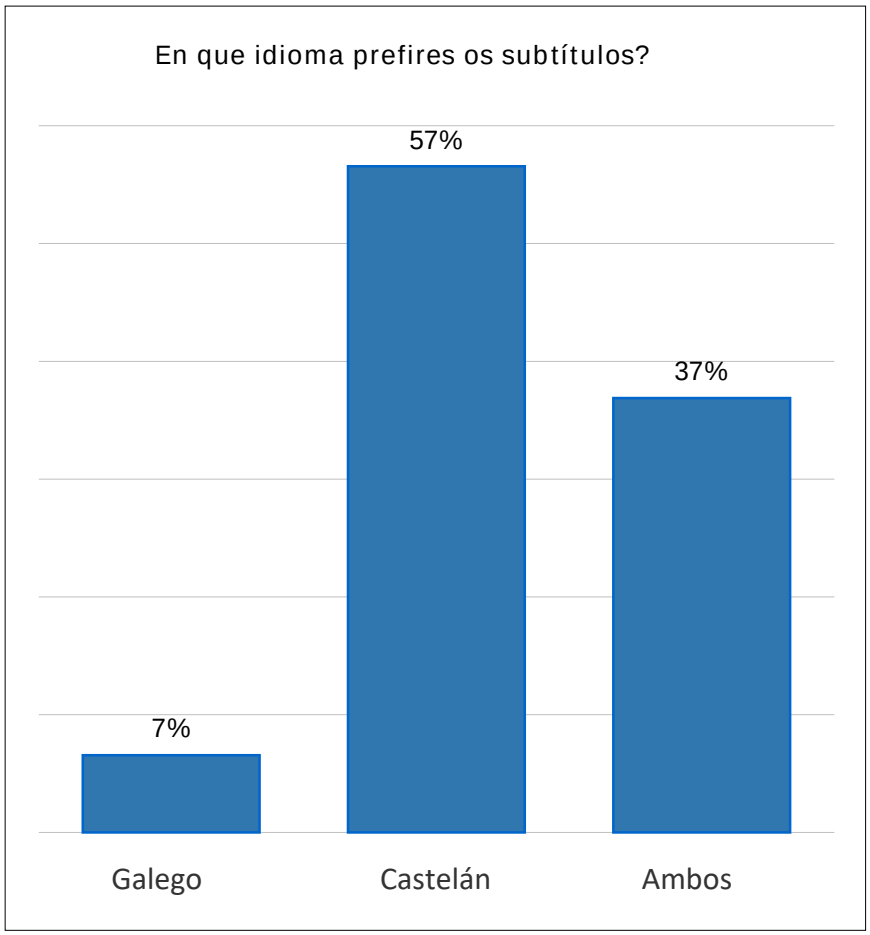
9. Crees que é importante que os subtítulos inclúan “lectura fácil”?



É necesario que os subtítulos inclúan lectura fácil para o 45% (62) dos enquisados, o 31% (43) cre que non é necesario e o 24%(33) afirma que depende da programación.

O importante é que as persoas xordas poidan ler os subtítulos con máis facilidade e lograr unha mellor compresión dos contidos.

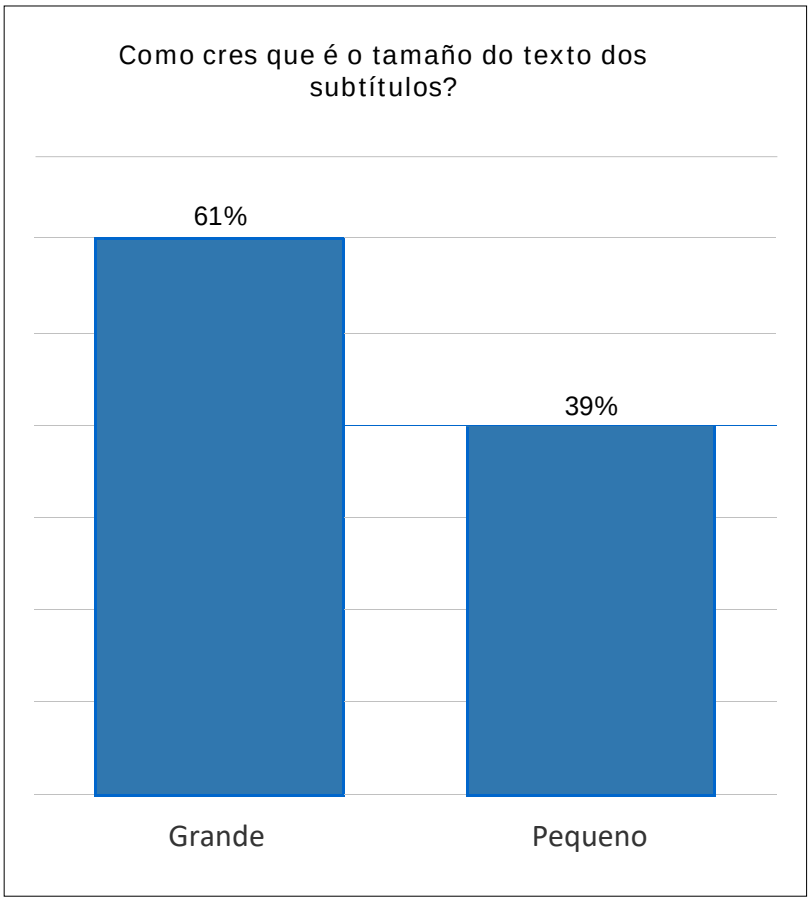
10. En que idioma prefires os subtítulos?



Un 57%(78) dos enquisados prefire que os subtítulos sexan en castelán. Respecto da preferencia polo subtitulado en galego atopámonos cun 7%(9), e un 37% (51) afirma que sería adecuado que os subtítulos se realizasen en ambos os idiomas.

As persoas enquisadas prefiren unha lingua coñecida á hora de ler os subtítulos, o cal lles facilitará a comprensión durante a emisión do programa.

11. Como cres que é o tamaño do texto dos subtítulos?



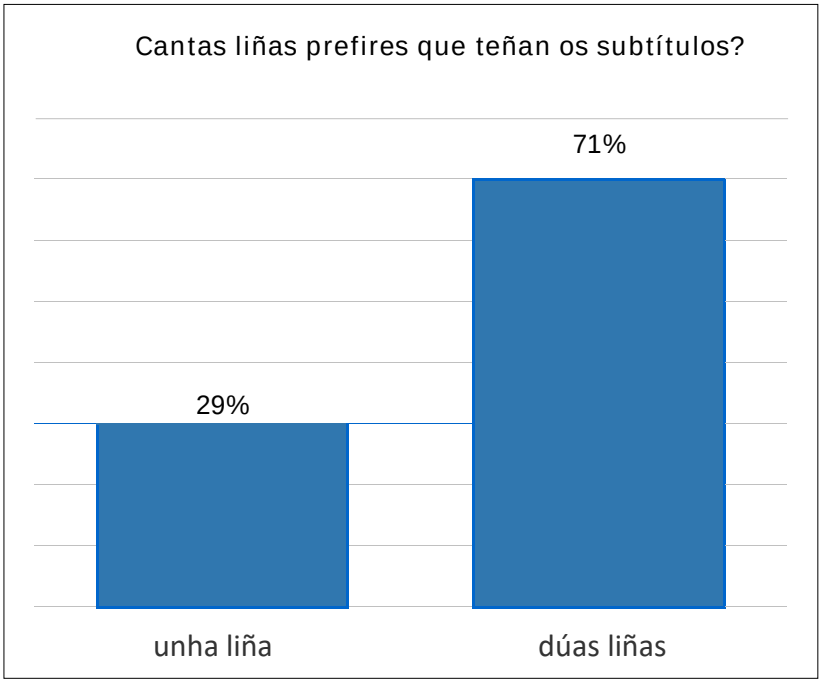
Un 61%(84) opina que o tamaño de texto dos subtítulos debería ser máis grande, fronte a un 39%(54) que prefiren os subtítulos pequenos.

Prefírese o subtitulado de tamaño grande para poder ler mellor os subtítulos e ter unha mellor visibilidade destes.

12. Cantas liñas prefires que teñan os subtítulos?

Unha liña

Dúas liñas

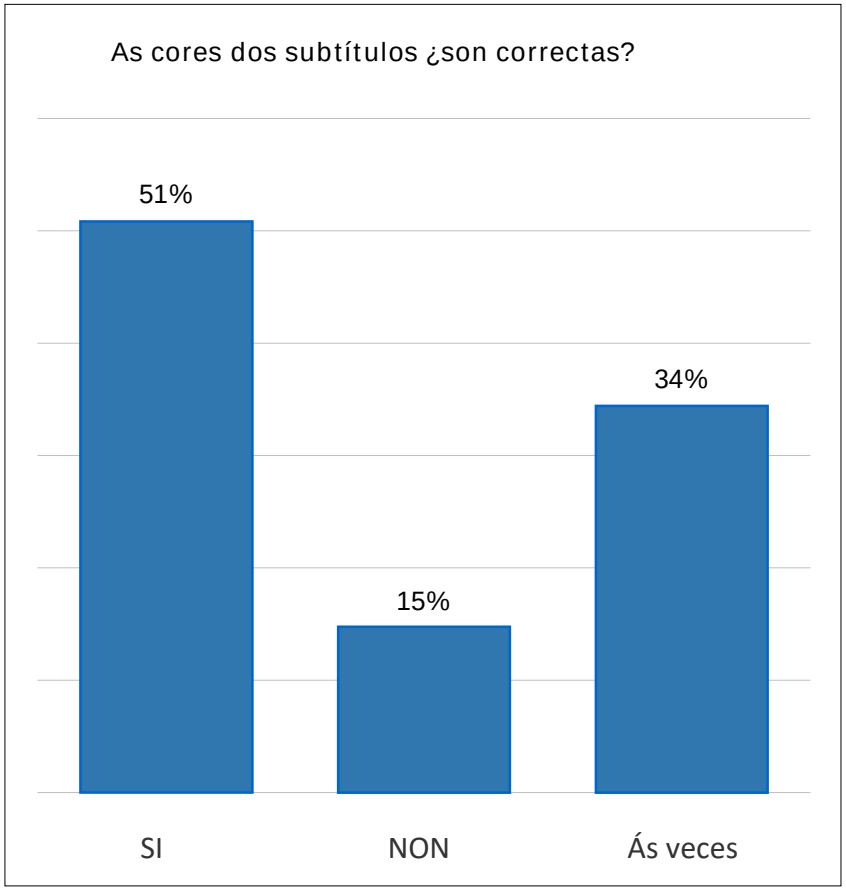


Para ler os subtítulos dos programas da televisión prefire dúas liñas un 71%(98) fronte a unha liña que a prefire un 29% (40) dos enquisados.

Prefírese que os subtítulos sexan de dúas liñas para continuar lendo con tranquilidade sen que desapareza a única liña.

Unha persoa realiza unha suxestión na que solicita que os subtítulos sexan continuos de forma que cando a liña superior do subtitulado desapareza da pantalla, a liña inferior a substitúa, e así sucesivamente a modo de rotación. É importante que se realice unha sincronización adecuada coas imaxes, respectando as pausas interpretativas, non segmentando palabra en diferentes liñas e sen exceder o número de caracteres por liña.

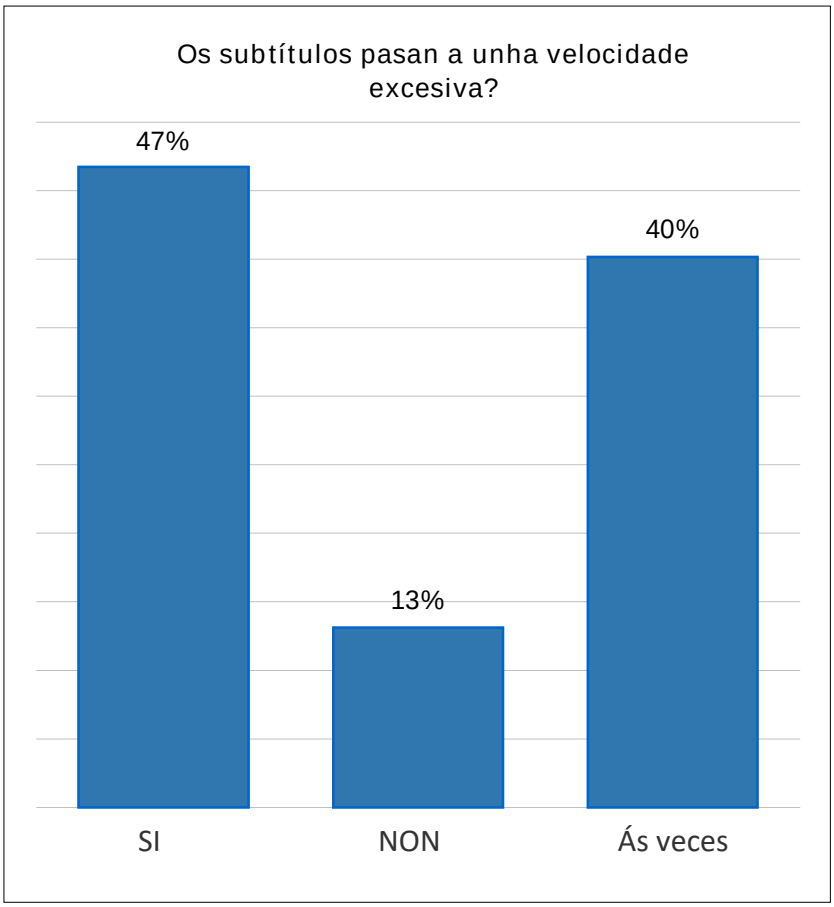
13. As cores dos subtítulos son correctas?



Facendo referencia a se as cores dos subtítulos son correctas un 51%(70) opina que si, o 15%(21) considera que non o son e un 34%(47) considera que só ás veces.

É importante que as cores do subtitulado remarquen e deixen claro cando fala cada personaxe que aparece na pantalla.

14. Os subtítulos pasan a unha velocidade excesiva?

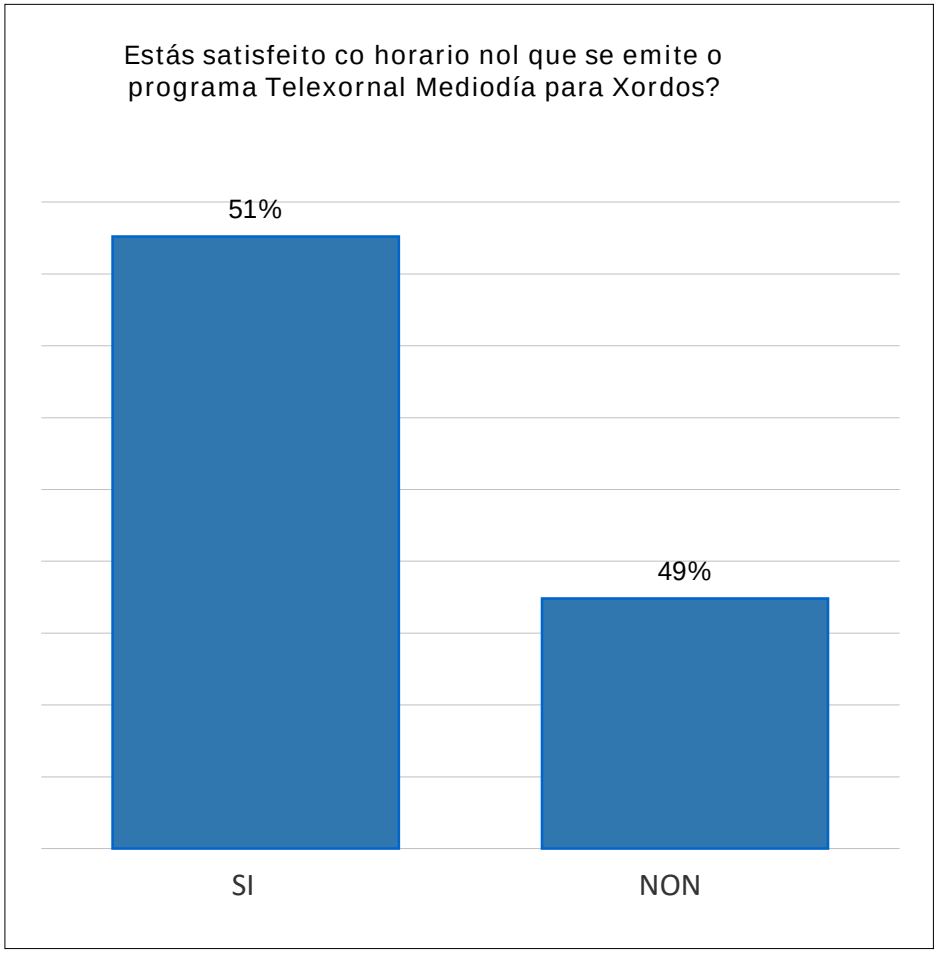


Enquisados que consideran que a velocidade dos textos dos subtítulos é excesiva un 47%(65). Un 13%(18) opina que non son excesivamente rápidos e un 40%(55) opina que só en certas ocasións.

Os subtítulos a gran velocidade dificultan a súa lectura e polo tanto a súa comprensión, sendo de pouca utilidade.

CUESTIONARIO SOBRE A SITUACIÓN ACTUAL DO TELEXORNAL MEDIODÍA PARA XORDOS

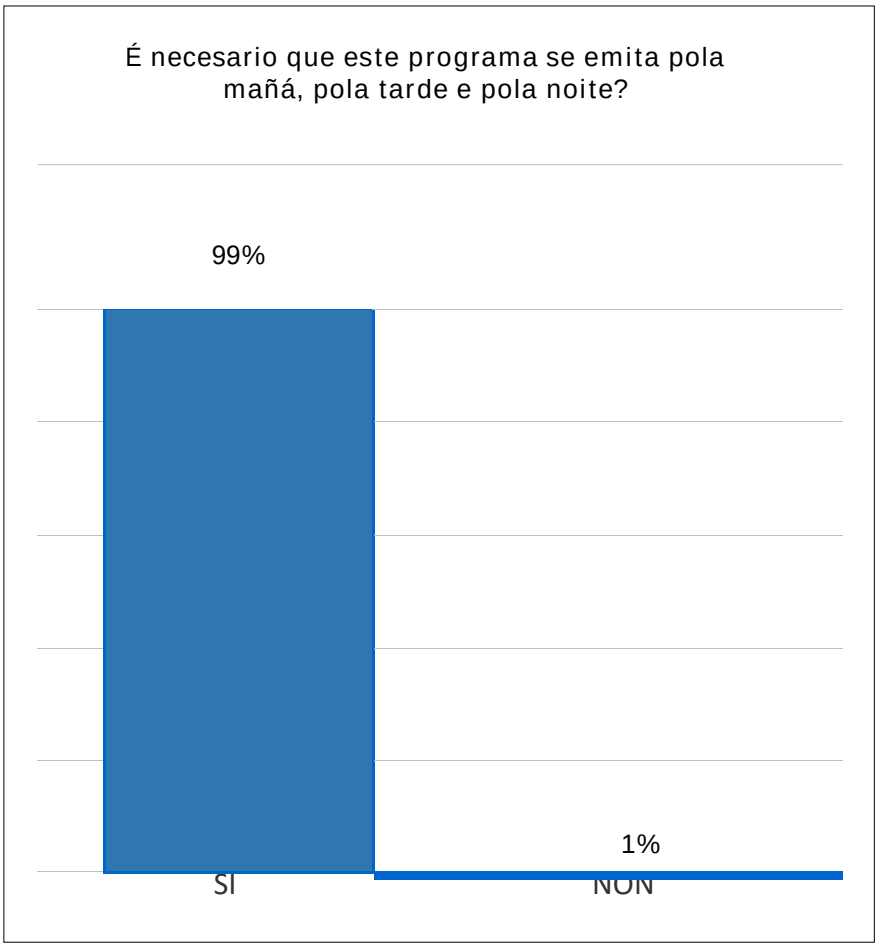
1. **Estás satisefito co horario no que se emite o programa Telexornal Mediodía para Xordos?**



Están satisfeitos co horario do programa de luns a venres ás 15:30 un 51%(70), e un 49%(68) non está satisfeito co horario de emisión.

Normalmente os informativos emítense nun horario de 14:30 a 15:00 h a diferenza do Telexornal para xordos que se emite media hora máis tarde, é dicir cun certo atraso á hora de coñecer as noticias por parte do colectivo de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva.

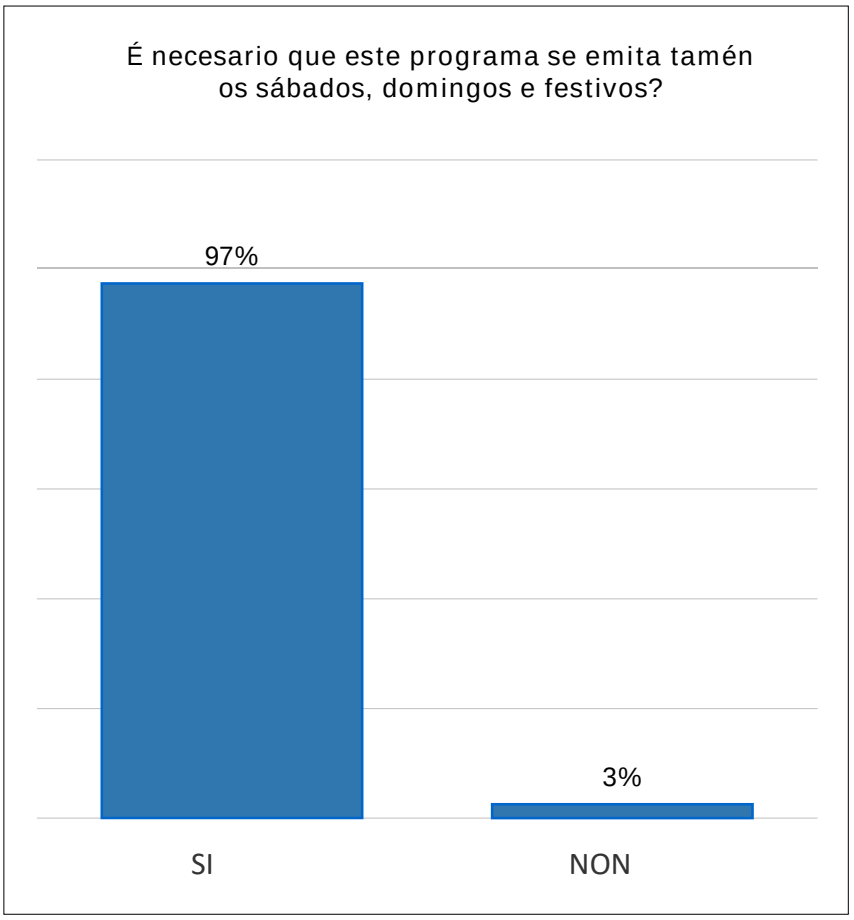
2. É necesario que este programa se emita pola mañá, pola tarde e pola noite?



Claramente percíbese que unha ampla maioría o 99%(137) dos enquisados quere que se emitan as noticias en sesión de mañá, tarde e noite fronte un 1%(1) que prefire que só se emitan ao mediodía como ocorreu ata o momento.

É desexable que se emitan do mesmo xeito que outros informativos en tres horarios diferentes, para coñecer toda a información ao longo do día como o resto dos cidadáns/as.

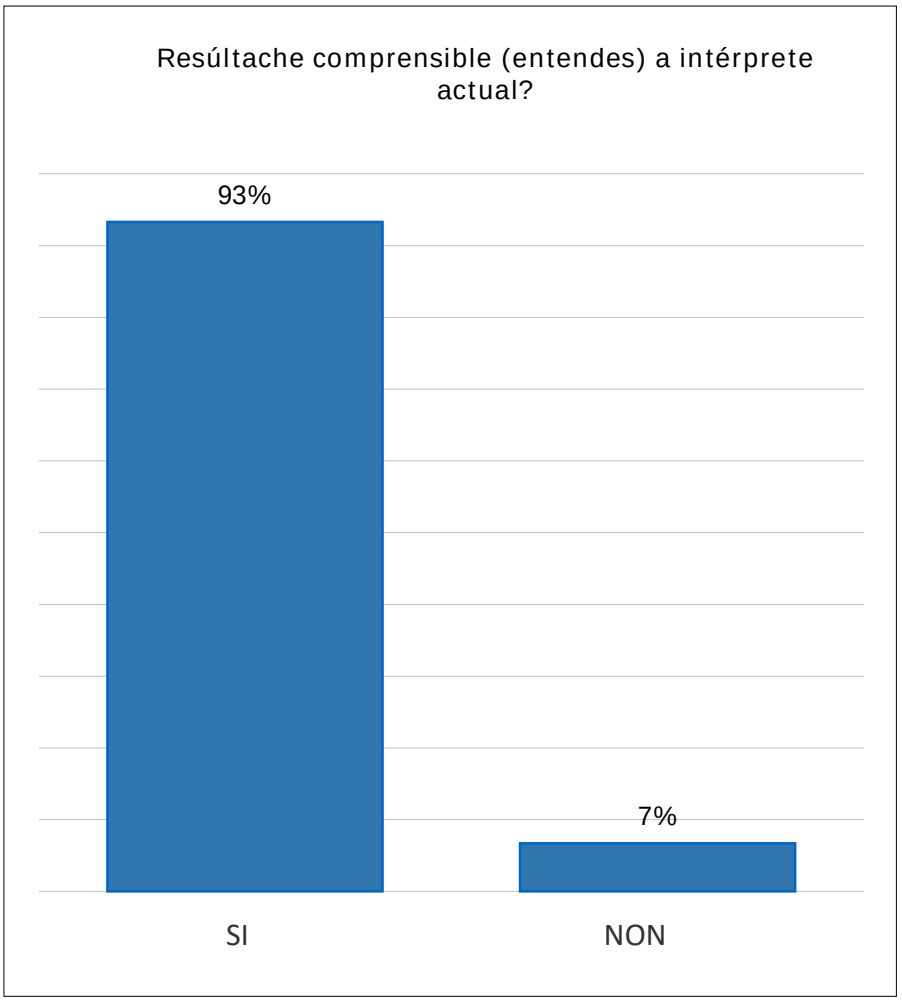
3. É necesario que este programa se emita tamén os sábados, domingos e festivos?



Unha porcentaxe moi elevada un 97%(134) considera que é necesario que o Telexornal para Xordos emítase tamén sábados e domingos con todo unha pequena porcentaxe un 3%(4) considera que é indiferente.

Considérase que é moi importante acceder a toda a información do mesmo xeito que o resto de cidadáns de Galicia, para iso vese necesaria a emisión do telexornal en fin de semana accedendo ás mesmas oportunidades que o resto da sociedade.

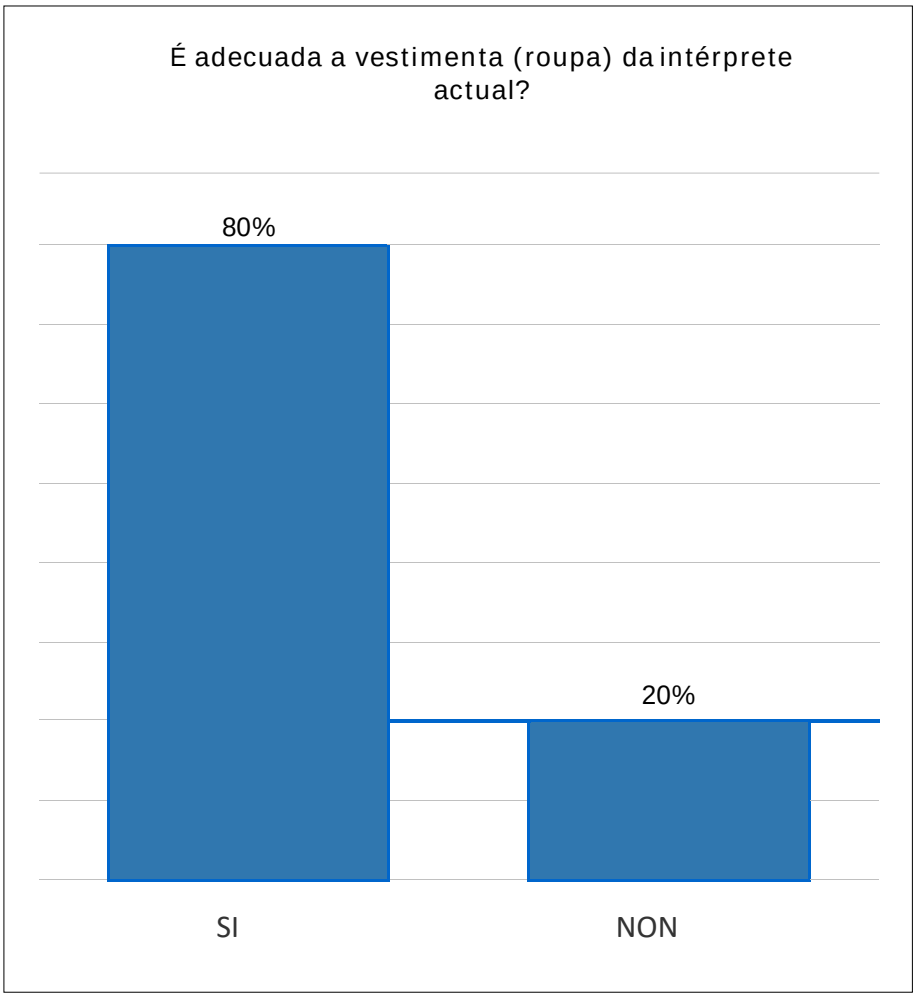
4. Resúltache comprensible (entendes) a intérprete actual?



Un 93%(128) dos enquisados afirma entender á actual intérprete de lingua de signos, un 7% (10) mostran que para eles non é comprensible.

É de vital importancia comprender ao intérprete de lingua de signos para poder acceder á información e coñecer a actualidade e as noticias.

5. É adecuada a vestimenta (roupa) da intérprete actual?



Dos enquisados un 80%(110) móstrase conforme coa vestimenta da intérprete durante a programación, ao contrario un 20%(28) están desconformes coa mesma.

É de gran importancia a imaxe da figura do intérprete para a mellor visibilidade do seu rostro, mans e brazos, para iso é importante que utilice roupa escura. Así mesmo debería de utilizar unha vestimenta que evite grandes contrastes xa que isto pode ocasionar que se perda información por parte dos espectadores principalmente para as persoas xordocegas con restos visuais e con problemas de agudeza visual.

6. OUTRAS SUXERENCIAS:

Os programas destinados ás persoas xordas e en lingua de signos deberían ser presentados por persoas que dominen a LSE xa sexan xordos ou oíntes, sendo o máis importante a capacidade para interpretar o contido de lingua oral a lingua de signos.

O intérprete de lingua de signos está presente cada vez en máis programas pero aínda se debería de incorporar nalgunhas programacións como nos anuncios publicitarios, nas entrevistas a pé de rúa das noticias e nos debuxos animados. No caso dos anuncios estaría ben que no caso de non ter intérprete de lingua de signos estivesen subtitulados. E os debuxos animados en lingua de signos permitirían sensibilizar á sociedade oínte e fomentar unha maior integración social.
Doutra banda nos programas como os debates, ou de tipo político deberían incorporar videochamada en lingua de signos ou whastapp para que as persoas xordas poidan consultar ou realizar calquera pregunta.

Os subtítulos han ser continuos de maneira que cando a liña superior do subtitulado desapareza da pantalla, sexa substituída pola liña inferior, e así sucesivamente a modo de rotación. É importante que se realice unha sincronización adecuada coas imaxes, respectando as pautas interpretativas, non segmentando palabras en diferentes liñas e sen exceder o número de caracteres por liña.

O teletexto da TVG (páxina 801) do que dispoñemos a comunidade xorda para acceder á información non funciona actualmente, a súa calidade foi empeorando. Xa se informou á asociación de persoas xordas.

Son unha persoa xordocega e gustaríame que no Telexornal para Xordos se modificasen algunhas cousas: como o fondo azul escuro, a roupa do intérprete (que fose negra) e tamén que se aumentase o tamaño da pantalla centrando ao intérprete desde a cintura ata a cabeza.

Deberíase de ampliar o número de horas de programación subtitulada e mellorar a calidade dos mesmos.

No Telexornal para Xordos deberíase ampliar o tamaño da silueta da intérprete de lingua de signos para unha mellor visibilidade e comprensión.

Todos os programas da televisión deberían de ser accesibles para as persoas xordas de Galicia.
Sería importante que se colocase un fondo monocolor tralos intérpretes de lingua de signos.

Algunhas preguntas que se fan no cuestionario son bastante evidentes (preferimos o ILSE máis grande que nunha esquina pequeno). Algunha pregunta pode ocasionar confusión como é no caso de que se debe ampliar a silueta do ILSE e que se vexa ben a imaxe de fondo, xa que desde o punto de vista do enquisado enténdese que se se amplía ao intérprete perderase en certo xeito a visibilidade das imaxes do fondo.

IV.4. Documento reivindicativo da CNSE e o seu movemento asociativo sobre accesibilidade dos servizos de emerxencias

Na reunión celebrada en marzo de 2017 cos responsables de accesibilidade das federacións membro da CNSE acordouse a elaboración dun documento reivindicativo en materia de accesibilidade aos servizos de emerxencia para que tanto a CNSE a nivel estatal como as federacións en cada un dos seus territorios teñamos unhas liñas reivindicativas comúns para conseguir a accesibilidade necesaria nos diferentes servizos de emerxencias.

A continuación expóñense as conclusións traballadas e consensuadas na reunión de traballo mencionada:

1. **Creación dunha aplicación coas seguintes características:**

   - **Aplicación para tablet, móbil ou similar.**
   - **Moi intuitiva e fácil de manexar, sen moitas imaxes nin moi recargada.**
   - **Configurable polo usuario que xa cunha primeira configuración saiba se quere comunicarse en LSE, chat, etc.**
   - **Que non sexa necesario rexistrarse, gratuíta e homoxénea en todas as CCAA.**
   - **Diversas formas de comunicación (LSE, Chat, pictogramas).**
   - **Xeolocalización, que che poida localizar mesmo sen cobertura.**
   - **Botón de alarma, pánico ou similar.**
   - **Opción de comunicación mediante videoconferencia, que poidas comunicarche por LSE.**

2. **Utilización de Svisual como medio de videoconferencia.**

   En todas as comunicacións que se realicen ou ben na aplicación ou ben a través do 112 e as persoas xordas baseadas en videoconferencia, aconséllase usar Svisual, a única plataforma que confire absoluta confidencialidade, calidade de imaxe e formación dos/as profesionais, como para manter unha comunicación coas suficientes garantías. Tamén se podería contar con Svisual na atención de urxencias en hospitais aínda que se aconsella que mellor sexan ILSES presenciais.

3. **Servizos de urxencias accesibles**

Sería conveniente que nos servizos de urxencias houbese Intérpretes de Lingua de Signos que estivesen xa avisados cando se producise a emerxencia para estar no hospital cando chegase a persoa xorda. Estes intérpretes serían do propio hospital mediante concurso público ou similar.

4. **Formación en LSE aos profesionais de emerxencias.**

Realización de accións formativas aos diferentes grupos relacionados coas emerxencias (médicos, enfermeiras, etc.), sobre atención a persoas xordas e aspectos básicos da LSE.

5. **Sistema de alarmas mediante SMS.**

Dentro das opcións para poder ter informado o colectivo de persoas xordas, sería interesante ter un sistema de alertas mediante SMS, ante algunha urxencia ou catástrofe, onde a través dunha plataforma recibísense as alertas en tempo real de posibles problemas que puidesen afectar á seguridade nacional.

Tamén o sistema de SMS poderíase utilizar no caso de que a aplicación non funcionase, tivese problemas de cobertura ou similar, pero non é o sistema de comunicación recomendable.

IV.5. CUESTIONARIO SOBRE AS PRINCIPAIS PROBLEMÁTICAS ACTUAIS NA ACCESIBILIDADE NA COMUNIDADE AUTONÓMA GALEGA

Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG) 2017

NÚMERO	ÁMBITO	LUGAR/CENTRO DE REFERENCIA	TIPOLOXÍA	PROBLEMÁTICA	DESCRICIÓN PROBLEMÁTICA
1	EDUCACIÓN	REDONDELA-CHAPELA (PONTEVEDRA) Centro educativo IES Chapela	EDUCACIÓN SECUNDARIA E BACHARELATO	Non admisión nun ciclo de formación profesional medio.	Rexeitamento da matrícula dunha alumna xorda polo feito de ser xorda, chegando así a producirse exercicio de discriminación, obrigándoa a matricularse noutro ciclo de menor interese para ela. (Adxúntase reclamación nº1)
2	SANITARIO/ASISTENCIAL	Cidade de Vigo Todos os hospitais	HOSPITAL	Inexistencia de subtitulado nas televisións das habitacións.	Las habitaciones de los hospitales cuentan con televisiones de pago pero no permiten el acceso al subtitulado.
3	SANITARIO/ASISTENCIAL	Cidade de Vigo Todos os hospitais e centros de saúde	CENTROS DE SAÚDE / HOSPITAIS	Dificultades na recepción de información relativa aos centros hospitalarios e centros de saúde por vía telefónica.	Os avisos de ingresos hospitalarios, citas e outras comunicacións en moitas ocasións prodúcense por vía telefónica dándose así barreiras comunicativas que impiden o acceso á información, dando lugar así perdas de citas, atrasos, etc.

4	SANITARIO/ASISTENCIAL	Cidade de Vigo Todos os centros	RESIDENCIA DE MAIORES	Inexistencia de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal con coñecemento de LSE.	As persoas xordas que están internadas en centros de maiores encóntranse con graves problemas comunicativos pola falta de persoal cualificado para atender ás mesmas. Sendo necesaria a intervención de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal coñecedor da súa lingua natural a LSE. Chegando a imposibilitar isto, o seu acceso ás actividades da vida diaria así como de lecer e tempo libre e a atención sanitaria.
5	SANITARIO/ASISTENCIAL	Cidade de Vigo Todos os centros	RESIDENCIA DE MAIORES	Necesidade de tecnoloxías comunicativas adaptadas	Prodúcense graves dificultades comunicativas das persoas xordas maiores á hora de realizar unha chamada telefónica para contactar cos seus familiares e amigos, debido á falta de ferramentas tecnolóxicas.
6	SANITARIO/ASISTENCIAL	Cidade de Vigo Todos os hospitais e centros de saúde	CENTROS DE SAÚDE / HOSPITAIS	Carencia de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal coñecedor da LSE	As persoas xordas teñen dereito a acceder aos servizos que se ofrecen desde o ámbito sanitario en igualdade de condicións, respetándose así o seu dereito

				así como de tecnoloxías da información e comunicación	como cidadáns. Existen moitos obstáculos á hora de comunicarse entre o persoal sanitario e os pacientes xordos.
7	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Vigo	NÚMEROS DE SERVIZOS DE EMERXENCIA (TODOS OS ÁMBITOS)	Dificultades para contactar cos servizos de emerxencias	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos servizos de emerxencia por parte das persoas xordas debido á imposibilidade de contactar cos los mesmos a través da plataforma de videointerpretación de lingua de signos.
8	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Vigo	POLICÍA, GARDA CIVÍL	Inexistencia de coñecemento de LSE ou ferramentas para a comunicación entre personas xordas e oíntes	Cando unha persoa xorda necesita contactar coa policía ou a garda civil por calquera imprevisto, por denuncias, multas, malos tratos, roubo, etc, atópase cunha barreira comunicativa debido á falta de información signada.
9	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Vigo Algúns edificios públicos e privados	OUTROS	Insuficiencia de ascensores acristalados e intercomunicadores	Se se produce un fallo ou avería nos ascensores e estes non son acristalados e non hai videoteléfono a persoa xorda non pode comunicarse co exterior de ningún xeito e saber que está a acontecer.

10	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Concello de Vigo	TURISMO	Inexistencia informativa nos vídeos de difusión turística	Nas campañas divulgativas realizadas desde o servizo de Turismo atópase a carencia de vídeos en lingua de signos. (Adxúntase proposta de mellora por parte do servizo de Turismo nº10).
11	DOTACIONAL	Cidade de Vigo	INSTALACIÓNS DEPORTIVAS, PISCINAS, BIBLIOTECAS	Inexistencia de avisos luminosos en baños e vestiarios en caso de emerxencia.	En caso de incendio ou emerxencia as alarmas son exclusivamente acústicas no habendo así adaptacións luminosas que fagan chegar a información ás persoas xordas.
12	LECER/CULTURAL	Cidade de Vigo	CINE	Insuficiencia de subtitulado	Os cines que dotan ás persoas xordas de acceso a través de películas subtituladas son insuficientes e ademais non cumpre a normativa disposta por AENOR.
13	LECER/CULTURAL	Arredores Cidade de Vigo	PRAIA	Inexistencia de avisos de emerxencia E/ou información a través de paneis informativos	Se se presenta a necesidade de realizar un chamamento á persoaxsorda en caso de accidente, emerxencia, etc, é imposible acceder á información.

14	LECER/CULTURAL	Algúns museos da Cidade de Vigo	MUSEOS/ CENTROS DE INTERPRETACIÓN	Insuficiencia de recursos adaptados	Carencia nos museos dun servizo de interpretación a lingua de signos diario así como de signoguías e folletos informativos en lectura fácil para mellorar o acceso á información por parte dos usuarios con dificultades de comprensión lectora. (Adxúntase suxerencia nº14)
15	LECER/CULTURAL	Cidade de Vigo	LECER E OUTROS	Ausencia de intérpretes de lingua de signos en festivais musicais	Inaccesibilidade completa aos eventos e festivais musicais.
16	LECER/CULTURAL	Algunhas bibliotecas públicas e privadas da Cidade de Vigo	LECER E OUTROS	Insuficiencia de intérpretes de lingua de signos para acceder a actividades infantís	Os nenos xordos teñen a necesidade e o dereito de acceder ás actividades de lecer como contacontos e cantaxogos en lingua de signos.
17	COMERCIAL /PÚBLICA CONCORRENCIA	Oficinas bancarias da cidade de Vigo	SUCURSAIS BANCARIAS	Carencia de intérpretes de lingua de signos e/ou persoal coñecedor da LSE así como de TIC.	As persoas xordas teñen dereito a acceder aos servizos que se ofrecen desde o ámbito financeiro en igualdade de condicións, respectándose así o seu dereito como cidadáns. Existen moitos obstáculos á hora de comunicarse entre o persoal das

					sucursais bancarias e os clientes xordos.
18	COMERCIAL /PÚBLICA CONCORRENCIA	Algunhas compañías de seguros de automóbil da cidade de Vigo	OUTROS	Dificultades para contactar coas empresas aseguradoras	Se se ocasiona unha avaría no vehículo ou se produce un accidente prodúcese a imposibilidade por falta de ferramentas de avisar á compañía de seguros.
19	URBANISMO	Algunhas vivendas de persoas xordas da cidade de Vigo	VIVENDA	Inexistencia dun aviso luminoso en caso de emerxencia o incendio	Se se produce un incendio a persoa xorda pode verse atrapada e resultar ferida e/ou falecer por falta dunha adaptación na alarma de incendios.
20	URBANISMO	Algunhas vivendas de persoas xordas da cidade de Vigo	VIVENDA	Insuficiencia de disponibilidade de intérpretes de lingua de signos	Nas reunións da comunidade de propietarios non se dispón de intérprete de lingua de signos, debendo de amortizar as propias persoas xordas o servizo.
21	TRANSPORTE	Trens e autobuses	TREN/AUTOBÚS	Carencia de aviso luminoso	Non existe un aviso luminoso que proporcione información ao viaxeiro xordo das sucesivas paradas.
22	TRANSPORTE	Autoestradas de Galicia	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de comunicación a través dos postes SOS	Existencia de dificultades comunicativas en caso de accidente, emerxencias ou calquera situación que se produza

					na autoestrada xa que os postes SOS están deseñados exclusivamente para transmitir a información por vía oral-auditiva.
23	TRANSPORTE	Autoestradas de Galicia	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de comunicación a través das máquinas da peaxe	Nas avarías que xorden na peaxe as persoas xordas non poden acceder ás instruccións que deben de seguir por falta de un intercomunicador visual.
24	TRANSPORTE	Cidade de Vigo	MATERIAL MÓBIL	Inaccesibilidade ao servizo de taxis da cidade de Vigo	Prodúcese unha dificultade patente á hora de solicitar o servizo de taxis a través do sistema de mensaxería debido á inexistencia de textos adaptados a lectura fácil.
25	EDUCACIÓN	CEIP Portobello	CICLOS FORMATIVOS	Limitación horaria na disposición de intérprete de LSE	Unha alumna do centro citado anteriormente non puido dispoñer de intérprete en todos os módulos do ciclo que cursaba, por tanto perdeu a oportunidade de aprender e acceder á información na aula do mesmo xeito que o resto de compañeiros.

26	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospital CHUO Ourense	HOSPITAL	Inexistencia de adaptacións para comunicarse e informar os usuarios xordos.	En moitas ocasións desde os hospitais prodúcense cambios de citas para a realización de probas ou consultas de especialistas e o contacto que se produce coa persoa xorda é a través de vía telefónica impedindo que este usuario sexa coñecedor da información pertinente, cando debería ser a través de mensaxe de texto e/ou videointerpretación.
27	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centros de Saúde de Ourense e Hospital Santa María Nai	HOSPITAL/ CENTRO DE SAÚDE	Sistema de Xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de salúde e aol hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non acontece avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.

28	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospitais da cidade de Ourense	HOSPITAL	Carencia de intérpretes de lingua de signos no servizo de urxencias hospitalario	Os usuarios acoden a urxencias e atópanse col impedimento continuo de non saber que acontece. Son descoñecedores das probas que se lles van realizar, ou medicamentos que puidan ter que tomar así como calquera tema relativo a súa saúde. Así mesmo elles imposible comunicar que lles sucede pola falta dun intérprete de lingua de signos, non podendo aclarar se teñen algunha dor ou calquera tipo de problema relacionado coa súa saúde. Sei realizan un acompañamento tamén se atopan desinformados non podendo acceder á información que se lles presenta en igualdade de condicións.
29	LECER/CULTURAL	Concello de Ourense	CAMPAÑA DIVULGATIVA	Inexistencia de difusión en formatos accesibles	O Concello de Ourense dispón de anuncios na radio para a difusión das súas actividades pero non dispoñen doutras formas de difusión, como avisos por sms ou web actualizada.

30	TRANSPORTE	Cidade de Ourense	FERROCARRIL	Inexistencia de información referente a avarías en canles alternativos ao auditivo	Un usuario realizou unha viaxe en tren no que se produciu unha avaría estando o tren parado durante 2 horas e o usuario fue descoñecedor en todo momento do que estaba acontecendo, xa que o aviso de avaría só se deu a través de megafonía. Sería necesario que se realizasen avisos adaptados a través da vía visual para facilitar o acceso á información das persoas xordas Adxúntase reclamación nº30
31	LABORAL	Cidade de Ourense	CENTRO DE TRABALLO	Inexistencia de avisos luminosos nos centros de traballo en caso de incendio	Un traballador atopábase no aseo cando comezou a soar a alarma de incendios, pero este non se decatou ao non existir avisos luminosos en caso de incendio. Finalmente foi evacuado o último.
32	LABORAL	Cidade de Ourense	CENTRO DE TRABALLO	Inexistencia de timbre sonoro en caso de emerxencia	Unha empleada viuse encerrada no aseo da empresa sen poder saír, e foille imposible avisar aos seus compañeiros pola falta dun timbre que lle permita contactar con outras persoas en caso de emerxencia.

33	LABORAL	Cidade de Ourense	CENTRO DE TRABALLO	Insuficiencia de servizo de interpretación en lingua de signos	En algunhas empresas realízanse reunións de traballadores sen previsión e o empregado xordo non pode acceder ao servizo de interpretación de lingua de signos, quedando así relegado nas reunións e incomunicado. Isto sucede debido á escaseza existente de intérpretes de lingua de signos.
34	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Concello de Lugo	OFICINA DE INFORMACIÓN/ATENCIÓN AO CIDADÁN	Inexistencia tecnoloxía da información e comunicación (TIC) para atención ao cidadán	Para solicitar información a través do servizo de atención ao cidadán 010 débese facer exclusivamente por vía telefónica o cal impide que as persoas xordas poidan acceder ao mesmo. Deberíase de crear unha adaptación a través dun chat directo ou videointerpretación.
35	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Lugo	POLICÍA LOCAL/ BOMBEIROS	Inexistencia de canles de comunicación alternativos ao telefónico para contactar coa policía local e bombeiros	Xorde unha carencia comunicativa coa policía local e cos bombeiros dificultando isto realizar trámites ou avisar no caso de emerxencia. Deberíase de crear unha aplicación móbil (APP) para poder deste xeito facilitar a transmisión de info entre estes servizos e os usuarios.

36	LECER/CULTURAL	Cidade de Lugo	FESTIVAL DE CINE	Insuficiencia de subtitulado	O grupo Fonmiñá organiza anualmente en Lugo un ciclo de cine de autor que non é accesible para persoas xordas xa que as longametraxes e curtametraxes carecen na súa maioría de subtitulado.
37	LECER/CULTURAL	Cidade de Lugo	TEATROS/MUSEOS	Inexistencia de recursos que permitan acceder ao lecer e á cultura.	Na maioría de museos e teatros de Lugo non existen os recursos necesarios para que as persoas xordas poidan acceder ao lecer e a cultura da cidade, por exemplo intérpretes de lingua de signos para as visitas guiadas o signoguías.
38	URBANISMO	Cidade de Lugo	MOBILIARIO URBANO	Inaccesibilidade na movilidade local polo centro de Lugo	Existen pivotes automáticos situados por varios puntos da cidade de Lugo que soben e baixan grazas a un interfono polo cal hai que solicitar de forma oral que se baixen. Solicítase que exista una adaptación onde a comunicación poida ser textual e/ou en lingua de signos a través dunha aplicación (APP).

39	TRANSPORTE	Cidade de Lugo	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Insuficiente acceso á información relacionada co transporte público urbano	Crese a necesidade de implantar paneis informativos no interior dos autobuses urbanos que clarifiquen el itinerario, así como as paradas para que calquera persoa tanto pertencente á cidade como non poida acceder á información relacionada co transporte urbano. Ademais considérase importante adaptar os servizos informativos (interfonos) das paradas de autobús porque na actualidade as persoas xordas non poden acceder á información (paradas, liñas).
40	EDUCACIÓN	IES Concepción Arenal	CENTRO EDUCACIÓN ADULTOS	Inexistencia de aviso luminoso	Un alumno do centro non se atopa en igualdade de condicións respecto dos seus compañeiros, debido a que a non existencia dun aviso luminoso prexudica a súa actividade diaria no centro. Cando se suceden os cambios de clase el non recibe a información, xa que a alarma éexclusivamente sonora.

41	EDUCACIÓN	Institutos da cidade de Ferrol	EDUCACIÓN SECUNDARIA E BACHARELATO	Necesidade de ampliar e mellorar o plan formativo dos intérpretes de lingua de signos do ámbito educativo da Xunta de Galicia.	Os intérpretes de lingua de signos son formados desde un punto de vista global e han de realizar servizos en todos os ámbitos existentes. Para mellorar a calidade do seu traballo poderíase ampliar a formación de forma específica mellorando así a calidade da interpretación e da educación do alumnado xordo. É necesario que a propia administración realice un plan de formación para devanditos profesionais pois é a mesma a responsable da súa contratación.
42	EDUCACIÓN	Algúns institutos da cidade de Ferrol	EDUCACIÓN SECUNDARIA E BACHARELATO	Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos	Por parte da Administración Pública prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos vense desprovistos dos mesmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo atópase cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non estea en igualdade de condicións que os seus

					compañeiros, e perdendo interese aos poucos pola falta de información.
43	SANITARIO /ASISTENCIAL	Centro de Saúde Plaza de España, Centro de Saúde Caranza, Centro de Saúde Narón, Centro de Saúde Fene (Ferrol)	CENTROS DE SAÚDE	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non pasa avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.
44	SANITARIO /ASISTENCIAL	Cidade de Ferrol	HOSPITALES/ CENTROS SAÚDE	Insuficiencia de intérpretes de lingua de signos no ámbito sanitario	Na ciudade de Ferrol existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos relacionados col ámbito sanitario que se solicitan, pois en moitas ocasións as citas alónganse e finalmente o intérprete ten que marchar a outro servizo quedando así o usuario sin intérprete para a cita médica solicitada.

45	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de Especialidades de Ferrol	CENTROS DE SAÚDE	Carencias na xestión de aviso ao paciente xordo	O aviso de cita, ou cambio de cita realízase a través de mensaxe telefónico con alta previa facilitando os datos de contacto do paciente xordo, algo que é útil, pero xestiónase de forma incorrecta enviando a mensaxe á asociación de persoas xordas de Ferrol e non ao mesmo paciente, como debería ser.
46	SANITARIO/ASISTENCIAL	Urxencias en Arquitecto Marcide (Ferrol)	HOSPITAIS	Impedimento de acceso aos intérpretes de lingua de signos	Existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos relacionados co ámbito sanitario que se solicitan. Os usuarios solicitan prioridade para ser atendidos debido a que o intérprete só pode realizar servizos nun horario determinado o hospital denégalles ser atendidos preferentemente. Ademais denégaselles o acceso nalgunhas ocasións co intérprete de lingua de signos.

47	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospital Juan Cardona (Ferrol)	HOSPITAIS	Carencias na atención aos usuarios xordos na planta hospitalaria	Non existe unha hora detallada nas visitas dos médicos na planta, co cal o usuario xordo non pode concretar co intérprete de lingua de signos unha hora do servizo. Quedando así carente do mesmo e presentándose un problema de acceso á comunicación.
48	SANITARIO/ASISTENCIAL	Especialidades en Hospital Naval (Ferrol)	HOSPITAIS	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de salúde e ao hospital anteriormente citado atópase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non acontece avisándoslle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.
49	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Ferrol	POLICÍA LOCAL	Dificultades de atención a persoas xordas	Existe un número insuficiente de intérpretes de lingua de signos para poder cubrir todos os servizos que se solicitan. Os usuarios solicitan prioridade para poñer una denuncia e poder así contar con intérprete de lingua de signos.

50	COMERCIAL	Cidade de Ferrol	SUCURSAL BANCARIA	Dificultades de atención a persoas xordas	Realízase unha chamada a través dun intérprete de lingua de signos a unha sucursal bancaria para realizar unha xestión relacionada coa conta do usuario xordo e rexéitase dita xestión por ser unha persona xorda.
51	COMERCIAL	Cidade de Ferrol	COMPAÑÍA TELEFÓNICA	Dificultades de atención a persoas xordas	Realízase unha chamada a través dun intérprete de lingua de signos a unha compañía telefónica para realizar unha xestión relacionada coa conta do usuario xordo e rexéitase dita xestión por ser unha persona xorda.
52	EDUCACIÓN	Colexios, institutos, universidades, escola de idiomas da cidade de Santiago	EDUCACIÓN SECUNDARIA, BACHARELATO, FORMACIÓN PROFESIONAL, UNIVERSIDADE	Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos	Prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos vense desprovistos dos msmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo atópese cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non estea en igualdade de condicións que os seus compañeiros, e perdendo interese aos poucos pola falta de informac.

53	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospitais da cidade de Santiago	HOSPITAIS	Inexistencia de ILSE 24 horas para servizo de ámbito sanitario	Os usuarios xordos necesitan poder acceder aos servicios sanitarios as 24 horas ao día con acceso completo á información.
54	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospitais e centros de saúde da cidade de Santiago	HOSPITAIS/CENTROS DE SAÚDE	Carencias noutras vías de xestión de citas	Considérase que sería adecuado ampliar as vías para a petición de citas, xa que unha persoa oínte pode solicitar a cita por vía telefónica e vía telemática pero unha persoa xorda só o pode facer a través da última. Así que sería positivo implementar o whatsapp como medio de xestión de citas.
55	SANITARIO/ASISTENCIAL	Farmacias da cidade de Santiago	FARMACIAS 24 HORAS	Insuficiente persoal de farmacias coñecedor da lingua de signos para a atención de persoas xordas	Para que non existan barreiras comunicativas nas farmacias considérase oportuno que haxa persoal coñecedor da lingua natural das persoas xordas LSE nas farmacias 24 horas.
56	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospitais e centros de saúde da cidade	CENTROS DE SAÚDE/CENTROS DE ESPECIALIDADES	Facilitar a solicitude de citas e dispoñibilidade do servizo de intérpretes para as mesmas	Na actualidade a persoa xorda usuaria da lingua de signos ten quee solicitar unha cita médica e a maiores o servizo de intérpretes de lingua de signos, considérase que se podería facer a xestión do

					intérprete desde o propio centro de saúde con rexistro previo do usuario para que desta forma tramítese automáticamente a incorporación do intérprete.
57	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Concello de Santiago e institucións públicas	ACTOS PÚBLICOS/EVENTOS	Carencias na xestión na incorporación de intérpretes aos actos públicos por parte das entidades	As entidades organizadoras de actos públicos, charlas, cursos, xornadas e demais eventos deberían de solicitar un intérprete de lingua de signos para que estes fosen actos accesibles para todos, e evitar deste xeito que sexa a persoa xorda a que o teña que solicitar e evitar a burocracia innecesaria que isto lle supoñería.
58	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Santiago	SERVIZOS AO CIDADÁN	Inexistencia de intérpretes de lingua de signos nos puntos de información	Nos puntos de información situados na cidade de Santiago existe unha falta de disposición de intérprete de lingua de signos para poder consultar a información necesaria.
59	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Santiago	POLICÍA, BOMBEIROS, GARDA CIVIL	Carencia de coñecementos de lingua de signos por parte do persoal	Actualmente os profesionais que traballan nos servizos de bombeiros, policía, garda civil deberían posuír uns coñecementos mínimos básicos da lingua de

					signos española, por se se dá unha emerxencia na que estea implicada unha persoa xorda.
60	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Santiago	DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS	Carencias na xestión na incorporación de intérpretes ás dependencias administrativas	Por parte de administracións como facenda ou a seguridade social sería positivo que se incorporase un profesional da lingua de signos.
61	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Santiago	OFICINAS DE TURISMO/MUSEOS E CAMIÑO DE SANTIAGO	Carencias de tecnoloxías da información e comunicación (TIC)	Nas oficinas de turismo non existe videointerpretación. Nos los museos da ciudad e no Camiño de Santiago deberíase contar cun dispositivo que proporcione aplicacións como APP, código QR, para poder acceder a vídeos signados e polo tanto á información.
62	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Cidade de Santiago	NÚMEROS DE SERVIZOS DE EMERXENCIA (TODOS OS ÁMBITOS)	Dificultades para contactar cos servizos de emerxencias como 061, 112	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos servizos de emerxencia por parte das persoas xordas debido á imposibilidade de contactar cos mesmos a través da plataforma de videointerpretación de LS. (Adxúntase reclamación nº 62)

63	DOTACIONAL	Cidade de Santiago	PISCINAS	Carencias de socorristas coñecedores de lingua de signos	É importante que os socorristas coñezan un nivel básico de lingua de signos por se xorde calquera incidencia no interior da piscina.
64	LECER/CULTURAL	Cidade de Santiago	CINE	Insuficiencia de subtítulos nos cines	Existen motas salas de cine onde non está incorporada a subtitulación o que impide que as persoas xordas poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de cidadáns. (Adxúntase reclamación nº 64)
65	LECER /CULTURAL	Cidade de Santiago	TEATRO	Carencia de intérpretes de LSE nos teatros	As persoas xordas vense privadas do acceso ao teatro, debido a que é insuficiente o número de obras teatrais que conten con intérprete de lingua de signos.
66	LECER /CULTURAL	Catedral de Santiago	MUSEO	Inexistencia de signoguías e intérpretes de lingua de signos	Na catedral de Santiago carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas desfrutar dunh visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías. (Adxúntase reclamación n º 66)

67	LECER /CULTURAL	Museo do Pobo Galego de Santiago	MUSEO	Inexistencia de signoguías e intérpretes de lingua de signos	No museo do Pobo Galego de Santiago carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas desfrutar dunh visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías. (Adxúntase reclamación nº 67)
68	COMERCIAL / PÚBLICA CONCURRENCIA	Cidade de Santiago	SEGUROS PRIVADOS	Insuficiencia de intérpretes para cubrir servizos en seguros privados	En algunhas compañías de seguros privadas prodúcese unha situación de incomunicación á hora de contratar determinados seguros, ou para informar aos clientes, todo isto dáse pola falta dun intérprete de lingua de signos.
69	COMERCIAL / PÚBLICA CONCORRENCIA	Cidade de Santiago	ALARMAS DE SEGURIDADE	Carencias de adaptacións comunicativas visuais nos dispositivos de seguridade	As alarmas na súa maioría están adaptadas exclusivamente a persoas oíntes, e se sucede algo a persoa oínte é informada a través da vía auditiva, o cal deixa á persoa xorda nunha situación na que vai perder información. Polo tanto deberíase de incluír unha pantalla na que a través da lingua de signos se informe á persoa xorda da situación.

70	URBANISMO	Cidade de Santiago	OUTROS	Insuficiencia de ascensores acristalados e intercomunicadores	Se se produce un fallo ou avaría nos ascensores e estes non son acristalados e non hai videoteléfono a persoa xorda non pode comunicarse co exterior de ningún xeito e saber que está a suceder.
71	TRANSPORTE	Autoestradas de Galicia	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de comunicación nas peaxes	Quérese unha comunicación directa cos traballadores das peaxes para eliminar as barreiras de comunicación, por iso deberían coñecer a lingua de signos.
72	TRANSPORTE	Estación de autobuses, ferrocarril, aeroporto de Santiago	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de comunicación nos centros de transporte	Solicítase unha comunicación directa cos traballadores dos diferentes centros de transporte para eliminar as barreiras de comunicación, por iso deberían coñecer a lingua de signos.
73	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión de Galicia	TELEVISIÓN PÚBLICA	Inexistencia dunha canle específica para persoas xordas	Outras compañías de televisión doutros países contan con canles de televisión con programación específica para persoas xordas que contan con toda a información en lingua de signos.

74	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de saúde de Labañou, Ventorrillo (A Coruña)	CENTRO DE SAÚDE	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado encóntrase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non acontece avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder su cita médica.
75	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de saúde de Pastoriza (A Coruña)	CENTRO DE SAÚDE	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado encóntrase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non acontece avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.
76	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospital CHUAC (A Coruña)	HOSPITAL	Déficit na atención a persoas xordas e xordocegas	Prodúcense dificultades para os usuarios xordos á hora de comunicarse co persoal do hospital, para recibir avisos, ou en

					servizos de urxencias 24 horas xa que non existe a dispoñibilidade dun intérprete de lingua de signos ou videointerpretación que facilite a comunicación de forma inmediata.
77	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de especialidades do Ventorrillo	CENTRO DE SAÚDE	Aviso de citas problemático	O persoal sanitario realiza avisos de cambios de citas por vía telefónica aos usuarios xordos, feito que dificulta a recepción da información por parte dos mesmos.
78	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de especialidades do Ventorrillo (área de atención ao paciente)	CENTRO DE SAÚDE	Dificultades na elaboración de reclamacións	Á hora de realizar unha reclamación preséntase un problema para comprender e cubrir documentos por parte das persoas xordas, o cal dificulta o feito de poder poñer unha reclamación. Solicitando os mesmos poder levar os documentos para poder cubrilos con axuda ou con maior tranquilidade, denégaselles o poder facelo.

79	COMERCIAL/PÚBLICA CONCORRENCIA	Atención telefónica Orange (A Coruña)	CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Dificultades para contactar co servizo técnico	Se se produce unha incidencia ou algún tipo de avaría os clientes xordos teñen serias dificultades para contactar coa compañía e que se solucioneol problema, xa que a única forma é por vía telefónica, fanse necesarias outras vías de comunicación, como por exemplo videointerpretación, email, etc.
80	COMERCIAL/PÚBLICA CONCORRENCIA	Sucursal bancaria, Banco Popular (A Coruña)	SUCURSAL BANCARIA	Dificultades para contactar coa sucursal bancaria	Existen serias dificultades para que as persoas xordas realicen xestións bancarias a través do teléfono, xa que non se permite que sexa o intérprete o que realice ditas xestións pois non é o titular da conta e esíxese que sexa a persoa xorda a que fale por teléfono.
81	COMERCIAL/PÚBLICA CONCORRENCIA	Tenda Zara (Plaza de Lugo, A Coruña)	TENDA COMERCIAL	Limitacións nos avisos luminosos das alarmas	Faise necesario que os detectores antirroubo da tenda sexan máis visibles, luminosos e refulxentes para que as persoas xordas poidan darse conta de forma máis efectiva.

82	COMERCIAL/PÚBLICA CONCORRENCIA	Centro Comercial Marineda (A Coruña)	TENDA COMERCIAL	Limitación na recepción de información no punto de atención a clientes	Dificultades por parte das persoas xordas para acceder á información no punto de atención ao cliente no centro comercial, debido a que a persoa responsable descoñece a lingua de signos e non se dispón de videointerpretación.
83	SANITARIO/ASISTENCIAL	Residencias de persoas maiores (A Coruña)	RESIDENCIAS	Exclusión de persoas xordas maiores que residen en centros xeriátricos	A maioría de persoas xordas maiores residentes en xeriátricos atópanse incomunicados á hora de ser atendidos, tamén para participar nas actividades grupais, porque os profesionais descoñecen a lingua de signos, polo que encóntranse excluídos.
84	OUTROS	A Coruña	VIDEOASISTENCIA	Inexistencia de videoasistencia	As persoas oíntes contan coa posibilidade de instalar nos seus fogares un sistema de teleasistencia que lles permite ter atención individualizada, pero no caso das persoas sxrdas carécese desta posibilidade. Polo tanto é necesaria a implantación da videoasistencia nos seus fogares, para que se poidan comunicar en lingua de signos.

85	LECER/CULTURAL	Cines Palexco e outros cines de A Coruña	CINE	Insuficiencia de subtítulos nos cines	Existen moitas salas de cine onde non está incorporada a subtitulación diaria (xa que só se emiten algunhas películas subtituladas e exclusivamente de luns a xoves) o que impide que as persoas xordas poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de ciudadáns.
86	LECER/CULTURAL	Museos: Casa do Home, Casa dos Peixes e Casa das Ciencias (A Coruña)	MUSEOS	Inexistencia de signoguías	Nos museos carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas desfrutar dunha visita guiada. Non se conta con signoguías.
87	LECER /CULTURAL	Torre de Hércules (A Coruña)	MUSEO	Inexistencia de signoguías e intérprete de lingua de signos	Na Torre de Hércules carécese de adaptacións accesibles que permitan ás persoas xordas desfrutar dunha visita guiada. Non se conta nin con intérprete de lingua de signos nin con signoguías.
88	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Centro cívico Montealto (A Coruña)	CENTRO CÍVICO	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro cívico atópase desinformado debido á falta de

					adaptacióne, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non pasa avisándoselle só mediante a vía acústica.
89	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	SEPE (A Coruña)	OFICINA SEPE	Problemática á hora de convocar citas para realizar entrevistas de traballo	O persoal que traballa no Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) é descoñecedor de si a persoa á que convoca para unha entrevista de traballo é xorda ou oínte, polo que en moitas ocasións chámase por teléfono aos usuarios xordos impedindo deste xeito que chegue a información. Neste caso a convocatoria, deberíase de realizar a través doutras vías (mensaxes, email, etc).
90	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Policía, Garda Civil, 112, bombeiros, etc (A Coruña)	CORPOS DE SEGURIDADE	Dificultades para contactar cos corpos de seguridade	Prodúcese unha problemática importante á hora de acceder aos corpos de seguridade en caso de emerxencia por parte das persoas xordas debido á imposibilidade de contactar cos mesmos a través da plataforma de videointerpretación de lingua de signos.

91	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Policía Nacional (Lonzas, A Coruña)	CORPOS DE SEGURIDADE	Dificultades de comunicación cos corpos de seguridade.	Á hora de realizar unha denuncia prodúcese un obstáculo na comunicación polo descoñecemento dos axentes da lingua de signos. (Adxúntase reclamación nº 91)
92	TRANSPORTE	Aeroporto de Alvedro (A Coruña)	AEROPORTO	Inexistencia de alarmas luminosas	En caso de emerxencia e necesidade de evacuación, non existen na terminal (salas de espera, servizos…) avisos luminosos que permitan ás persoas xordas decatarse da situación, con todo, si existen avisos auditivos.
93	TRANSPORTE	Aeroporto de Alvedro (A Coruña)	AEROPORTO	Carencias no punto de información do aeroporto	O punto de información do aeroportoé accesible, pero non na súa totalidade xa que as persoas xordas con audífono, si poden acceder á información, pero é distinto no caso das persoas que non o utilizan, xa que non se pode acceder a través da lingua de signos, quedando así desinformados. Deberíase de incorporar un sistema de videointerpretación de lingua de signos.

94	TRANSPORTE	Estación de Ferrocarril (A Coruña)	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Falta de adaptacións visuais nas máquinas expendedoras	Cando a máquina expendedora de billetes se avaría, ou no caso de que xurda algún problema, só emite avisos sonoros e non visuais.
95	TRANSPORTE	Estación de Ferrocarril (A Coruña)	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Carencias no punto de informaciónaol pasaxeiro	Inexistencia de videointerpretación no punto de información ao pasaxeiro, co cal as persoas xordas quedan desatendidas e desinformadas.
96	TRANSPORTE	Estación de Autobuses (A Coruña)	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Carencias no punto de información ao pasaxeiro e na estación en xeral	Inexistencia de videointerpretación no punto de información ao pasaxeiro, polo que as persoas xordas quedan desatendidas e desinformadas. Os paneis informativos deberían de realizar avisos das saídas e chegadas dos autobuses, xa que se realiza exclusivamente por vía auditiva.
97	TRANSPORTE	Peaxe Santiago-Coruña	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de comunicación a través das máquinas de peaxe	Nas avarías que surxen na peaxe as persoas xordas non poden acceder ás instruccións que deben de seguir por falta de un intercomunicador visual.

98	LECER/CULTURAL	Praia Caión (A Coruña)	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Dificultades de acceso á información en lingua de signos	Á hora de acceder a unha ruta turística existente na devandita praia, pódese obter información a través do código QR, que mostra as características da ruta, pero esta información dáse exclusivamente a través da canle auditiva, quedando carente a aplicación pola inexistencia de vídeos en lingua de signos.
99	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Concello de Pontevedra	SERVIZO DE INTÉRPRETE DE LINGUA DE SIGNOS	Falta de convenio co Concello para contar con servizo de intérprete de lingua de signos	Na cidade de Pontevedra dase a inexistencia de servizo de intérpretes de lingua de signos debido a que o Concello denega o convenio solicitado pola asociación de persoas xordas.
100	EDUCACIÓN	CEIP Cidade de Pontevedra	EDUCACIÓN INFANTIL E PRIMARIA	Falta de concienciación por parte do persoal docente do centro.	Una persoa xorda é nai dun alumno do centro e no momento de convocarse as reunións para as cales a solicitan avísaselle con moi pouca antelación, co cal non ten tempo de solicitar un intérprete de lingua de signos pois ás veces non está dispoñible e non se lle permite aprazar ditas reunións.

101	EDUCACIÓN	Centro de formación profesional cidade de Pontevedra	EDUCACIÓN SECUNDARIA, BACHARELATO, FORMACIÓN PROFESIONAL, UNIVERSIDADE	Atraso na incorporación dos intérpretes de lingua de signos aos centros educativos.	Prodúcese un déficit na xestión da provisión de intérpretes aos centros educativos, xa que cando comeza o curso moitos alumnos vense desprovistos dos mesmos. Isto ocasiona que o alumnado xordo se encontre cunha inaccesibilidade completa aos contidos e non esté en igualdade de condicións cos seus compañeiros, e perdendo interés aos poucos pola falta de información.
102	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centros de saúde da cidade de Pontevedra	CENTROS DE SAÚDE	Inexistencia de ILSE para servizos de ámbito sanitario.	Os usuarios xordos necesitan poder acceder aos servizos con acceso completo á información.
103	SANITARIO/ASISTENCIAL	Hospital de Pontevedra	HOSPITAL	Aviso de citas e/ou anulacións problemático	Considérase que sería adecuado ampliar as vías para a petición e anulación de citas, xa que unha persoa oínte pode solicitar e/ou anular a cita por vía telefónica e vía telemática pero unha persoa xorda só o pode facer a través da última.

104	SANITARIO/ASISTENCIAL	Centro de saúde e hospitais da cidade de Pontevedra	CENTRO DE SAÚDE/ HOSPITAIS	Sistema de xestión de quendas non accesible	Cando o usuario xordo acode ao centro de saúde e ao hospital anteriormente citado encóntrase desinformado debido á falta de adaptacións, é dicir, deberíaselle de informar da súa quenda mediante unha pantalla ou panel e isto non acontece avisándoselle só mediante a vía acústica e podendo así perder a súa cita médica.
105	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	Oficina de turismo da cidade de Pontevedra	OFICINA DE TURISMO	Carencias de tecnoloxías da información E comunicación(TIC)	Na oficina de turismo non existe videointerpretación nin material en lingua de signos que permita acceder ás persoas xordas á información que se ofrece.
106	ADMINISTRATIVO/OFICIAL	AXEGA 112	SERVIZOS DE EMERXENCIA	Escaseza de difusión do servizo de emerxencias adaptado a persoas xordas e desigualdade de condicións no uso do mesmo	Prodúcese un importante desconecemento do servizo 112 por mensaje adaptada para persoas xordas debido á pouca difusión que se realiza do mesmo. Tamén se xera unha desigualdade posto que as persoas xordas han de pagar un coste por cada mensaxe enviada e as persoas oíntes poden chamar de forma gratuíta.

107	LECER/CULTURAL	Cines da cidade de Pontevedra	CINE	Insuficiencia de subtítulos nos cines	Existen moitas salas de cine onde non está incorporada a subtitulación diaria o que impide que as persoas xordas poidan acceder á oferta de lecer da cidade do mesmo xeito que o resto de cidadáns.
108	TRANSPORTES	Cidade de Pontevedra	DOTACIÓN (SERVIZOS/EXPEDICIÓNS CON MATERIAL ACCESIBLE)	Insuficiente acceso á información relacionada co transporte público urbano	Creese a necesidade de implantar paneis informativos no interior dos autobuses urbanos que clarifiquen o itinerario, así como as paradas para que calquera persoa tanto pertencente á cidade como non poida acceder á información relacionada co transporte urbano.
109	TRANSPORTES	Cidade de Pontevedra	FERROCARRIL	Inexistencia de paneis informativos no interior dos trens	Inexistencia de paneis informativos que informen ás persoas xordas das paradas que se producen, así como da duración do traxecto.
110	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión de Galicia	TELEVISIÓN PÚBLICA	Carencia de programas subtitulados	Emítense moi poucos programas subtitulados de maneira que as persoas xordas non poden acceder aos contidos e á información.

111	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión de Galicia	TELEVISIÓN PÚBLICA	Horario moi reducido na emisión do programa especial de TVG2 informativos para persoas xordas	O noticiario especial para persoas xordas da TVG2 só se emite en horario de mediodía y de luns a venres quedando así desinformadas as persoas xordas tanto en outros horarios como en fin de semana.
112	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión de Galicia	TELEVISIÓN PÚBLICA	Tamaño moi reducido do intérprete do programa especial de TVG2 informativos para persoas xordas.	O tamaño do intérprete que aparece nas noticias para persoas xordas de TVG2 é moi pequeno, dificultando isto a visualización do mesmo e o acceso á información.

5.CONCLUSIÓNS ACERCA DAS PRINCIPAIS PROBLEMÁTICAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDADE

Como se pode observar no cuestionario déronse 112 demandas de persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva de Galicia. A recompilación das devanditas demandas púidose realizar grazas á colaboración das sete asociacións de persoas xordas situadas nas cidades máis importantes da nosa comunidade autónoma.

Púidose extraer como conclusión a existencia dun gran número de barreiras de comunicación, o cal se traduce nun desequilibrio respecto ás condicións de igualdade de oportunidades. Algo que se puede ver reflectido na atención transversal necesaria na vida cotiá das persoas xordas así como nos diferentes ámbitos: **sanitario, laboral, educativo, xudicial, cultural, etc.**

A existencia de **barreiras de comunicación** débese á escaseza e/ou carencia de recursos humanos, por exemplo intérprete de lingua de signos española (ILSE), á escaseza de recursos técnicos adaptados en edificios, centros hospitalarios, en educación, comisarías, estacións, oficinas, empresas tanto públicas como privadas, centros sociais, así como a precariedade das tecnoloxías da información e da comunicación.
A continuación expóñense as principais demandas realizadas polas propias persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva da comunidade autónoma galega:

1. **ESCASEZA DE PERSOAL DO SERVIZO DE INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA E GUÍAS-INTÉRPRETES PARA PERSOAS XORDOCEGAS (SILSE-GI).**

2. **INSUFICIENCIA EN DIVERSOS ÁMBITOS DO SERVIZO DE VÍDEO-INTERPRETACIÓN EN LINGUA DE SIGNOS, CHAT E VOZ.**

3. **IMPOSIBILIDADE DE CONTACTAR CO SERVIZO SANITARIO DURANTE AS 24 HORAS DO DÍA OS 365 DIAS DO ANO, XA QUE NON EXISTE NINGÚN SISTEMA DE CONTACTO QUE PERMITA USAR A LINGUA DE SIGNOS.**

4. **DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CO SERVIZO DE GARDA DOS XULGADOS DURANTE AAS 24 HORAS DO DÍA.**

5. **OBSTÁCULOS PARA CONTACTAR COAS COMISARÍAS DA POLICÍA NACIONAL E LOCAL DURANTE AS 24 HORAS DO DÍA OS 365 DÍAS DO ANO POR FALTA DE SISTEMAS ADAPTADOS .**

6. **IMPEDIMENTOS PARA CONTACTAR E/OU AVISAR AOS SERVIZOS DE EMERXENCIAS (112, 061, 091, 092, 062, 080, 016, 060,…) DEBIDO Á PRECARIEDADE OU INEXISTENCIA DE RECURSOS ADAPTADOS.**

7. **INEXISTENCIA DE SERVIZO DE VÍDEO-ASISTENCIA PARA PERSOAS XORDAS E XORDOCEGAS MAIORES E TAMÉN PARA A PROTECCIÓN DE MENORES E MULLERES.**

8. **CARENCIAS DE AVISOS LUMINOSOS EN TODOS OS EDIFICIOS TANTO PÚBLICOS COMO PRIVADOS NO CASO DE EMERXENCIAS.**

9. **COMPLICACIÓNS Á HORA DE CONTACTAR E/OU AVISAR ÁS ENTIDADES FINANCIEIRAS EN REFERENCIA ÁS TARXETAS VISA, AMERCAN EXPRESS, DINNER´S CLUB, ETC, XA QUE SOAMENTE PÓDESE ACCEDER POR VÍA TELEFÓNICA.**

10. **IMPEDIMENTOS PARA RECBIR NOTIFICACIÓNS ENVIADAS POR PARTE DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO E/OU MENSAXES TELEFÓNICOS, XA QUE A ÚNICA FORMA DE NOTIFICACIÓN EXISTENTE É A TRAVÉS DA VÍA TELEFÓNICA.**

11. **PROBLEMAS PARA CONTACTAR COAS COMPAÑIAS DE SEGUROS EN CASO DE NECESIDAD DE DAR AVISOS E/OU EMERXENCIAS POR PRECARIEDADE OU INEXISTENCIA DE RECURSOS ADAPTADOS. ISTO SUCEDE CON COMPAÑÍAS DE SEGUROS DO FOGAR, AUTOMÓBIL, DECESOS, SAÚDE, ETC.**

12. **IMPEDIMIENTOS NA REALIZACIÓN DE XESTIÓNS POR VÍA TELEMÁTICA CON EMPRESAS COMERCIAIS COMO AS COMPAÑÍAS DE SEGUROS, EMPRESAS TELEFÓNICAS, SUCURSAIS BANCARIAS, ETC. ESTE IMPEDIMENTO DASE PORQUE AS XESTIÓNS SÓ SE PODEN FACER POR VÍA TELEFÓNICA.**

13. **DIFICULTADES PARA COMUNICARSE COAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS A TRAVÉS DE VÍAS ALTERNATIVAS COMO WHATSAPP, SKYPE, ETC. ASÍ COMO PROBLEMAS PARA REALIZAR AVISOS E/OU CAMBIOS DE CITAS MÉDICAS.**

14. **CARENCIAS COMUNICATIVAS NAS FARMACIAS DE GARDA (24 HORAS) POSTO QUE SE DESCOÑECELA LINGUA DE SIGNOS (LINGUA NATURAL DAS PERSOAS XORDAS).**

15. **DÉFICIT DE TECNOLOXÍA DA INFORMACIÓN E A COMUNICACIÓN (TIC) NAS OFICINAS DE INFORMACIÓN/ATENCIÓN AO CIDADÁN QUE FACILITEN A COMUNICACIÓN COS USUARIOS XORDOS.**

16. **CARENCIAS DE PROFESIONAIS PARA A ATENCIÓN EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA A PERSOAS MAIORES XORDAS E XORDOCEGAS NAS RESIDENCIAS E NOS CENTROS DE DÍA.**

17. **INSUFICIENCIAS NA EXISTENCIA DE TIMBRES QUE PERMITAN AVISAR EN CASO DE EMERXENCIA, TANTO EN ESPAZOS PÚBLICOS COMO ASEOS. ISTO É ALGO QUE SUCEDE EN TODOS OS ÁMBITOS: SANITARIO, EDUCATIVO, TRANSPORTE, ETC.**

18. **FALTA DE ADAPTACIÓNS EN ASCENSORES PARA COMUNICARSE CO EXTERIOR EN EDIFICIOS TANTO PÚBLICOS COMO PRIVADOS.**

19. **DIFICULTADES PARA COMUNICARSE EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA COS CENTROS DE SAÚDE E HOSPITAIS TANTO Á HORA DE CONTACTAR COS MESMOS COMO DE RECIBIR INFORMACIÓN.**

20. **EXIGÜIDADE DE SISTEMAS DE QUENDAS VISUAIS EN TODOS OS CENTROS DE SAÚDE E HOSPITAIS.**

21. **CARENCIAS NA EXISTENCIA DE SUBTITULADO NOS TELEVISORES DAS HABITACIÓNS DOS HOSPITAIS.**

22. **ESCASEZA NO NÚMERO DE HORAS NAS QUE SE DISPÓN DE INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA EN EDUCACIÓN.**

23. **ATRASO NA INCORPORACIÓN DE INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA, FORMACIÓN PROFESIONAL, BACHARELATO E UNIVERSIDADE.**

24. **INEXISTENCIA DE AVISOS LUMINOSOS DURANTE OS CAMBIOS DE CLASE EN TODOS OS CENTROS EDUCATIVOS.**

25. **INSUFICIENCIAS NA FORMACIÓN DO PERSOAL DO SERVIZO DE EMERXENCIAS EN COÑECEMENTOS BÁSICOS DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA. PERSOAL DE: 112, 061, 080, 091, 062, 092 ASÍ COMO OS SOCORRISTAS DAS PISCINAS E PRAIAS.**

26. **DIFICULTADES NA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN PARA A INCORPORACIÓN EN POSTOS DE TRABALLO DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS, DEBIDO A QUE OS AVISOS DE SELECCIÓN REALÍZANSE EXCLUSIVAMENTE POR VÍA TELEFÓNICA.**

27. **LIMITACIÓNS NA FORMACIÓN DOS TRABALLADORES DAS EMPRESAS TANTO PÚBLICAS COMO PRIVADAS POR FALTA DE COMUNICACIÓN EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA.**

28. **CARENCIAS NA EXISTENCIA DE PÁXINAS WEB EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA DAS ADMINISTRACIÓNE PÚBLICAS.**

29. **CARENCIAS DE VÍDEOS SIGNADOS NAS CAMPAÑAS DIVULGATIVAS E/OU INFORMATIVAS DE TODOS OS ÁMBITOS (SANITARIO, LECER E CULTURA, ETC).**

30. **INSUFICIENCIAS NA POSTA DE SUBTITULADO NOS CINES.**

31. **CARENCIAS DE INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA E SUBTÍTULOS NOS TEATROS.**

32. **CARENCIAS DE SIGNOGUÍAS, PANTALLAS TÁCTILES E OUTRAS APLICACIÓNS TECNOLÓXICAS NOS MUSEOS.**

33. **ESCASEZA DE INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS PARA VISITAS TURÍSTICAS GUIADAS.**

34. **ESCASEZA DE TECNOLOXÍA DA INFORMACIÓN E A COMUNICACIÓN (TIC) NO ÁMBITO DO TURISMO ASÍ COMO NO CAMIÑO DE SANTIAGO.**

35. **INEXISTENCIA DE INFORMACIÓN EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA PARA A ATENCIÓN AO PÚBLICO E/OU AVISOS NOS AEROPORTOS, ESTACIÓNS FERROCARRIL E AUTOBUSES.**

36. **INEXISTENCIA DE INFORMACIÓN EN LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA PARA OS PASAXEIROS XORDOS EN AUTOBUSES, BARCOS E AVIÓNS QUE LLES PERMITA COÑECER A INFORMACIÓN, ASÍ COMO DE AVISOS LUMINOSOS QUE INFORMEN DA EXISTENCIA DE PARADAS DURANTE O PERCORRIDO.**

37. **CARENCIAS DE SISTEMAS DE COMUNICACIÓN ADAPTADOS QUE PERMITAN SOLICITAR TAXIS.**

38. **DIFICULTADES PARA COMUNICARSE A TRAVÉS DOS INTERFONOS DAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS DAS PEAXES, PÁRKINGS, PIVOTES AUTOMÁTICOS, ASÍ COMO POSTES SOS NAS ESTRADAS POLA INEXISTENCIA DE ADAPTACIÓNS.**

39. **INEXISTENCIA DE POSIBILIDADES DE COMUNICACIÓN CO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE DAS ENTIDADES FINANCIEIRAS EN CASO DE AVARÍA DE CAIXEIROS OU DE CALQUERA OUTRO IMPREVISTO OU DÚBIDA.**

40. **CARENCIAS DE ADAPTACIÓNS COMUNICATIVAS NOS SISTEMAS DE ALARMAS DE SEGURIDADE.**

41. **DIFICULTADES PARA A REALIZACIÓN DE RECLAMACIÓNS DEBIDO AOS PROBLEMAS DE LECTOESCRITURA QUE PRESENTAN ALGUNHAS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA.**

42. **ESCASEZA DE ADAPTACIÓNS DE TEXTOS A LECTURA FÁCIL EN PUNTOS INFORMATIVOS.**

43. **ESCASEZA DE SUBTÍTULOS E LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA NOS PROGRAMAS DA TELEVISIÓN DE GALICIA.**

44. **DIFICULTADES PARA PARTICIPACIPAR NOS PROGRAMAS DA TELEVISIÓN DE GALICIA EMITIDOS EN DIRECTO DURANTE OS MOMENTOS DESTINADOS A CHAMADAS PARA REALIZAR CONSULTAS, OU PARA PARTICIPAR EN CONCURSOS NOS QUE SOAMENTE SE PODE PARTICIPAR A TRAVÉS DA VÍA TELEFÓNICA.**

45. NECESIDADE DE FORMACIÓN EN RELACIÓN ÁS PERSOAS XORDAS, XORDOCEGAS E CON DISCAPACIDADE AUDITIVA DO PERSOAL QUE TRABALLA NOS DIFERENTES ÁMBITOS (SANITARIO, EDUCATIVO, LABORAL, ETC).

46. NECESIDADE DA REALIZACIÓN DUN PLAN DE FORMACIÓN QUE PERMITA MELLORAR O DESEMPEÑO LABORAL DOS INTÉRPRETES DE LINGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA ESPECIALMENTE DO ÁMBITO EDUCATIVO (CONTRATADOS POLA XUNTA DE GALICIA).