



COLECCIÓN DEMOCRATIZANDO LA ACCESIBILIDAD. Vol 12

# ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS ACCESIBLES

Pautas básicas para un diseño inclusivo



Servicio **Editorial**  
de Accesibilidad Universal • La **Ciudad Accesible**



La **Ciudad Accesible**  
Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para Todos



# ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS ACCESIBLES

Pautas básicas para un diseño inclusivo



La **Ciudad** Accesible

Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para Todos

QUEDA PROHIBIDA SU VENTA. SE RUEGA LA MÁXIMA DIFUSIÓN GRATUITA  
Documento pdf accesible según el programa Adobe Acrobat X Pro

Este libro debería ser indexado con los siguientes términos: accesibilidad universal, discapacidad, establecimientos, La Ciudad Accesible, turismo accesible, diseño

La cita bibliográfica sugerida es:

La Ciudad Accesible (2016). Establecimientos turísticos accesibles. Pautas básicas para un diseño inclusivo. Colección Democratizando la Accesibilidad, Vol. 12. La Ciudad Accesible.

**Autor:** La Ciudad Accesible

**Equipo editorial de La Ciudad Accesible:**

Antonio Tejada Cruz, Antonio Espínola Jiménez, Mariela Fernández-Bermejo

**Para información sobre este libro y las actividades de LA CIUDAD ACCESIBLE:**

[www.laciudadaccesible.es](http://www.laciudadaccesible.es)

<https://www.facebook.com/laciudadaccesible>

<https://twitter.com/LaAccesibilidad>

<https://www.youtube.com/user/laciudadaccesible>

**Primera Edición:** Septiembre 2016

**Edita, diseña y maqueta:**

ASOCIACIÓN ACCESIBILIDAD PARA  
TODOS - LA CIUDAD ACCESIBLE. La entidad  
ha realizado estos trabajos de forma gratuita.



**La Ciudad Accesible**

Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para Todos

**Depósito Legal:** GR 1160 - 2016

**Nota aclaratoria:** Este libro se terminó en noviembre de 2014 aunque la publicación del mismo tenga fecha de septiembre de 2016. Agradecemos a la Diputación de Granada el impulso realizado en la maquetación gracias a su programa de concertación con asociaciones.

La presente publicación pertenece la Asociación Accesibilidad para Todos LA CIUDAD ACCESIBLE y está bajo una licencia Reconocimiento-No Comercial 3.0 España de Creative Commons, y por ello está permitido copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra bajo las condiciones siguientes:

**Reconocimiento:** El contenido de este libro se puede reproducir total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia a LA CIUDAD ACCESIBLE como a su sitio web: [www.laciudadaccesible.com](http://www.laciudadaccesible.com). Dicho reconocimiento no podrá sugerir en ningún caso que LA CIUDAD ACCESIBLE presta apoyo a dicho tercero o apoya el uso que hace de su obra.

**Uso no comercial:** El material original y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados y exhibidos mientras su uso no tenga fines comerciales.

Al reutilizar o distribuir la obra, es preciso que estos términos de la licencia sean claros. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso de LA CIUDAD ACCESIBLE como titular de los derechos de autor. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales de LA CIUDAD ACCESIBLE.

Texto completo de la licencia:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/es/>



# Prólogo

El libro 'Establecimientos turísticos accesibles. Pautas básicas para un diseño inclusivo' es un manual de buenas prácticas en accesibilidad universal que pretende convertirse en un elemento de apoyo del tejido turístico y empresarial a nivel nacional e internacional ya que aborda temas técnicos y de normativa transferible a otros territorios. Es importante destacar el trabajo realizado con las imágenes utilizadas, ya que la planimetría desarrollada es propia y ha supuesto un gran aporte por parte del equipo técnico de La Ciudad Accesible.

El libro va destinado a tres sectores fundamentales de la población que en sus diferentes roles abarcan a casi toda la ciudadanía. Por un lado, tenemos a la población que se dedica al sector turístico y servicios. Por otro lado, al personal de ayuntamientos, tanto funcionarios como personal externo o políticos, que estén dedicados a la promoción del turismo. Por último, también va dedicado a todos los colectivos representado por sus principales asociaciones ya sean de mujeres, mayores, personas con discapacidad, comerciantes, etc., ya que al final todos podrán hacer uso de esta guía que pretende ser un instrumento de trabajo cotidiano e imprescindible para generar entornos turísticos amigables, confortables y accesibles.

Para todo ello, se han desarrollado criterios básicos de aplicación de accesibilidad universal y diseño para todos a establecimientos turísticos, con el fin de potenciar esta nueva forma de entender el turismo y generar realmente un turismo inclusivo que sitúe a los

territorios o municipios que introduzcan estos parámetros, en la excelencia turística y en el trato personalizado al turista o visitante.

Es importante destacar que para conseguir democratizar la accesibilidad para garantizarla a todas las personas, se han desglosado en este manual actuaciones destinadas a establecer e implementar criterios de accesibilidad universal básica con bajo coste en alojamientos, comercios, restaurantes y bares para que el tema económico no sea una barrera, impedimento o excusa.

Además, se han trabajado de modo concreto en diferentes apartados de este manual cuestiones como la antropometría con medidas mínimas y máximas, recomendaciones de accesibilidad para el entorno arquitectónico, recomendaciones de accesibilidad en la comunicación, recomendaciones prácticas para la atención al público con discapacidad o un glosario principal para entender e implementar de manera coherente el contenido del mismo.

A través de las páginas de esta publicación, se dará a conocer el concepto de accesibilidad universal y de diseño para todos en ámbitos rurales, se concienciará a la sociedad sobre los beneficios que se aportan cuando se trabaja con criterios de accesibilidad universal en el turismo, se generará un documento de referencia en la provincia que permita la aplicación de los principios de accesibilidad universal en los establecimientos turísticos con una inversión reducida y se potenciará el turismo accesible e inclusivo como un elemento diferenciador.

Por último, en una segunda fase de este proyecto, que se puede desarrollar más adelante, todos los establecimientos que soliciten y apliquen este manual pueden formar parte de una red de establecimientos comprometidos con la accesibilidad que se identifiquen mediante un sello, que se obtendrá cumpliendo algunos requisitos que deben ser establecidos por un órgano competente y autorizado.



Asociación Accesibilidad para Todos  
La **Ciudad Accesible**  
C.F. 085334810  
**Antonio Tejada**  
Director General de La Ciudad Accesible

# Índice

Prólogo.....	5
1. Introducción.....	11
1.1. La accesibilidad como derecho universal.....	11
1.2. Marco normativo.....	12
2. Qué es la accesibilidad. Qué es el turismo accesible.....	17
2.1. Qué es la accesibilidad.....	17
2.2. Qué es el turismo accesible.....	18
3. Beneficios de apostar por el turismo accesible.....	21
3.1. Introducción.....	21
3.1.1. Crecimiento económico.....	21
3.1.2. Mejora de calidad del servicio y de la imagen.....	22
3.1.3. El Diseño para Todos .....	22
3.1.4. Desestacionalidad del sector.....	22
3.1.5. Efecto multicliente.....	22
3.1.6. Inclusión social y laboral.....	23
3.1.7. Certificado con el sello de garantía de Q de Calidad Turística.....	23
3.1.7.1. Beneficios para el cliente.....	23
3.1.7.2. Beneficios para la empresas.....	24
3.1.8. Certificado en Accesibilidad Universal.....	24
3.1.9. Apuesta por la RSC.....	24
3.1.10. Beneficios para toda la población.....	25
4. Criterios básicos de accesibilidad en una oficina de información turística.....	29
4.1. Aparcamiento reservado.....	30

4.2. Acceso desde el exterior.....	32
4.3. Puntos de entrada al establecimiento.....	33
4.4. Circulación interior.....	36
4.5. Rampas.....	38
4.6. Escaleras.....	43
4.7. Ascensores.....	46
4.8. Plataformas salvaescaleras.....	49
4.9. Pavimentos.....	51
4.10. Mostrador de atención al cliente.....	53
4.11. Zonas de espera y descanso.....	55
4.12. Aseos.....	57
4.13. Señalización, información e iluminación.....	60
4.14. Oferta turística adaptada al cliente.....	68
4.15. Evacuación en casos de emergencia.....	69
4.16. Trato adecuado a la diversidad de usuario.....	69
5. Criterios básicos de accesibilidad en cafeterías y restaurantes.....	71
5.1. Aparcamiento reservado.....	71
5.2. Accesos desde el exterior.....	74
5.3. Puntos de entrada al establecimiento.....	75
5.4. Circulación interior.....	78
5.5. Rampas.....	80
5.6. Escaleras.....	84
5.7. Ascensores.....	87
5.8. Plataformas salvaescaleras.....	91
5.9. Pavimentos.....	93
5.10. Distribución mobiliario.....	94
5.11. Mesas y sillas.....	96
5.12. Puntos de atención al público.....	98
5.13. Carta/ menú y alimentación.....	99
5.14. Señalización, información e iluminación.....	99
5.15. Productos de apoyo y otras adaptaciones.....	106
5.15. Aseos.....	107
5.16. Evacuación en casos de emergencia.....	111
5.17. Trato adecuado a la diversidad de usuario.....	111
6. Criterios básicos de accesibilidad en hoteles y alojamientos turísticos.....	113
6.1. Aparcamiento reservado.....	113

6.2. Accesos desde el exterior.....	116
6.3. Puntos de entrada al establecimiento.....	117
6.4. Circulación interior.....	118
6.5. Rampas.....	121
6.6. Escaleras.....	125
6.7. Ascensores.....	128
6.8. Plataformas salvaescaleras.....	132
6.9. Pavimentos.....	134
6.10. Mostrador de atención al cliente.....	135
6.11. Zonas de espera, ocio o descanso.....	137
6.12. Habitaciones / dormitorios con aseo.....	140
6.13. Cafetería y restaurante.....	149
6.14. Piscinas.....	150
6.15. Señalización, información e iluminación.....	152
6.16. Evacuación en casos de emergencia.....	159
6.17. Trato adecuado a la diversidad de usuario.....	159
7. Criterios básicos de accesibilidad en otros establecimientos y comercios turísticos.....	161
8. Evacuación de personas con discapacidad en casos de emergencia.....	165
9. Trato la adecuado a la diversidad de usuario.....	171
9.1. Personas con discapacidad visual.....	171
9.2. Personas con discapacidad auditiva.....	172
9.3. Personas con discapacidad física.....	173
9.4. Personas con discapacidad cognitiva.....	175
9.5. Personas con discapacidad orgánica.....	176
9.6. Personas con multidiscapacidad.....	175
9.7. Personas con otro tipo de necesidades.....	175
10. Modelo de fichas para el diagnóstico.....	179
11. Glosario.....	213
12. Bibliografía.....	221
13. Índice de figuras.....	227





# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. La accesibilidad como derecho universal

Actualmente el turismo es una gran demanda social y se está convirtiendo en el principal motor económico para muchos países. Es por ello que en la apuesta por el mismo no puede quedar atrás la implantación de la accesibilidad universal y el diseño para todos.

Los conceptos de Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos nacen con el objetivo de alcanzar la plena integración y autonomía de todas las personas, tengan o no discapacidad. Estos conceptos deben aplicarse en los establecimientos turísticos para permitir el uso y disfrute de los mismos a cualquier persona.

El acceso a un establecimiento turístico no es solamente una cuestión de barreras físicas, sino que es necesario construir una cultura de inclusión que abrace una lógica de pensamiento solidario. Esta cultura debe ir enfocada en dos vertientes:

1. Una vertiente destinada a los profesionales del diseño, la arquitectura y la ingeniería; y otra enfocada a la concienciación

general, ya que a todo integrante de una sociedad le corresponde una responsabilidad propia con este tema.

2. Y otra vertiente de cultura de inclusión e igualdad de oportunidades por parte de los propietarios de dichos establecimientos, para que tengan en cuenta a todas las personas, ya que son los que unen la cadena para que todo el sistema de turismo accesible funcione.

No se debe olvidar que la Accesibilidad es el derecho a acceder, transitar y permanecer en un lugar, de manera independiente y que no solo afecta a personas con discapacidad, sino que todas las personas se benefician cuando se mejora la accesibilidad en productos, entornos y servicios.

Todos estos entornos, productos o servicios que apuesten por el 'Turismo para Todos' deberán responder a una estrategia global en la que también se debe contemplar todas las necesidades reales de las personas con discapacidad, las personas mayores, los niños, etc., e incluyendo todos los espacios que puede abarcar un entorno turístico: ocio, cultura, etc.

## 1.2. Marco normativo

Debido a la presencia de barreras que dificultan diariamente el acceso y deambulación a los distintos establecimientos a una gran parte de la población, las administraciones han ido generando de forma paulatina diversas normativas para intentar salvar dichas limitaciones, aunque no lo han hecho de la forma completa y debidamente desarrollada. A continuación se exponen varias puntualizaciones al respecto:

- La **competencia** en la materia recae sobre las comunidades autónomas según establece la Constitución Española en su artículo 148. Por tanto, son las responsables de velar por su cumplimiento, aunque muchas de ellas no tienen normativa específica en la materia. Por otro lado, las diferentes normativas de accesibilidad hacen hincapié en todos estos aspectos, por lo que la interpretación de las mismas debe hacerse desde este punto de vista.
- La **normativa actual carece de profundidad, es insuficiente y su aplicación es mejorable**, por lo que es necesario recurrir a

entidades y profesionales especializadas en la materia, así como al colectivo de personas con discapacidad para que analice y ponga de manifiesto las carencias que presentan los diferentes establecimientos.

- Se detectan varias **carencias de homologación**.
- La **dispersión normativa** de unas ciudades a otras no contribuye a la consolidación de criterios técnicos, ya que dan mucho margen de interpretación a los técnicos responsables de las obras.

En cuanto al resto de normativa vigente, la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo 27 hace referencia al acceso a la cultura por parte de cualquier persona, concluyendo con ello, la obligatoriedad de disponer establecimientos turísticos accesibles de cualquier ámbito.

Además, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad también hace referencia en su artículo 30 al derecho de todas las personas al acceso a cualquier actividad turística o cultural.

Por otro lado, el **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, profundiza en mayor medida en los derechos de las personas con discapacidad. Esta ley supone la consolidación de un modelo de intervención en el que la supresión de barreras deja de ser el centro de las políticas a favor de la accesibilidad y se convierte en sólo una parte de una política más amplia, a favor de la integración y no discriminación de las personas con discapacidad.

Los principios básicos de esta ley son:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- b) La vida independiente.
- c) La no discriminación.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.

- e) La igualdad de oportunidades.
- f) La igualdad entre mujeres y hombres.
- g) La normalización.
- h) La accesibilidad universal.
- i) Diseño universal o diseño para todas las personas.
- j) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- k) El diálogo civil.
- l) El respeto al desarrollo de la personalidad de las personas con discapacidad, y, en especial, de las niñas y los niños con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.
- m) La transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

Por último, en materia de turismo, cabe hacer mención a la ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, la cual afecta directamente a los propietarios de los establecimientos turísticos. De esta ley se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En la exposición de motivos recoge que “el objetivo es alcanzar una calidad integral en los diversos servicios, establecimientos y destinos turísticos, incorporando la accesibilidad como objetivo a alcanzar en las estrategias de actuación”.
- En el artículo 1, destaca que uno de los objetivos y finalidad de la Ley es “el impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones”.
- En el artículo 10 recoge entre las acciones de ordenación y fomento “la mejora de la calidad, de la accesibilidad y de la modernización de los servicios y de los establecimientos turísticos”.
- En el artículo 13 en el marco de la Estrategia de Turismo Sostenible de Andalucía menciona el “desarrollo de actuaciones que favorezcan la accesibilidad turística”.

Por otro lado, en cuanto a los derechos y obligaciones de las

personas usuarias de servicios turísticos y de las empresas turísticas establece:

- En el artículo 21, recogen los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos entre los que destacan: “recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas”.
- En el artículo 26, se establecen las obligaciones de información de los establecimientos turísticos entre ellas “las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e infraestructuras turísticas”.
- El artículo 35 especifica que los establecimientos turísticos deberán cumplir con las normas vigentes sobre accesibilidad.

Por tanto, queda demostrado que la implantación de la accesibilidad no se limita sólo a buena voluntad que pueda tener un establecimiento, sino que es una obligatoriedad que establece la normativa vigente.

No obstante, es aconsejable que la implantación de la accesibilidad de en cada establecimiento sea supervisada y llevada a cabo por técnicos especializados en la materia.





## 2. QUÉ ES LA ACCESIBILIDAD. QUÉ ES EL TURISMO ACCESIBLE

### 2.1. Qué es la accesibilidad

La accesibilidad se define, según el Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, como **“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de “diseño universal o diseño para todas las personas”, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”**.

El principal objetivo que se persigue es que cualquier entorno, producto o servicio esté al alcance de cualquier persona tenga o no discapacidad.

La falta de accesibilidad en los establecimientos turísticos es una forma de discriminar a las personas que no pueden acceder a dichos recursos, por lo que al incluir el concepto de turismo accesible se garantiza la igualdad de oportunidades.

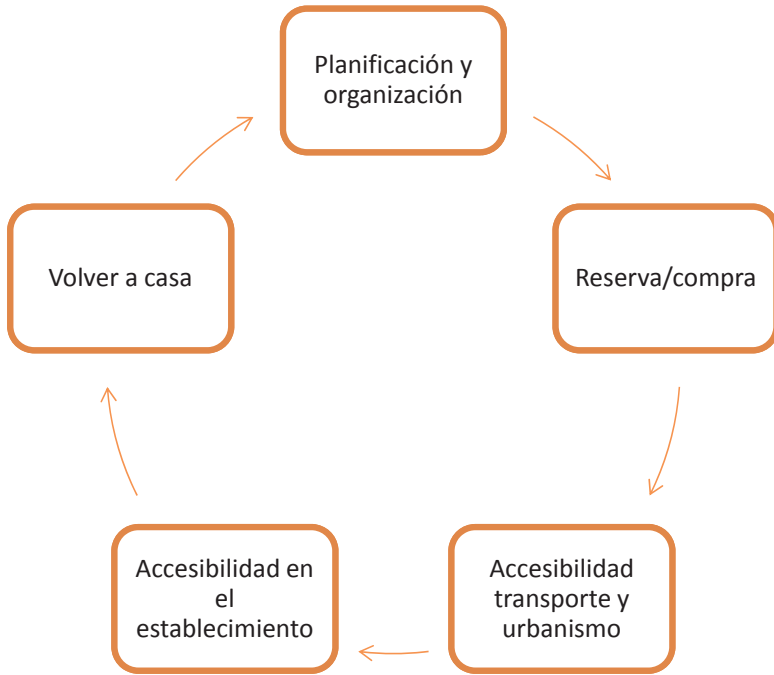
## 2.2. Qué es el turismo accesible

El turismo accesible es aquel en el que los espacios están adaptados especialmente a personas con discapacidad temporal o permanente, ya sea física, sensorial cognitiva u orgánica.

El turismo accesible conlleva una cadena de valor que sólo se puede conseguir mediante la accesibilidad y una atención a la diversidad de usuario adecuada, por lo que no sólo basta con que el establecimiento sea accesible, sino que todo su entorno también serlo.

Para ello es importante tener en cuenta la **cadena de accesibilidad** en el turismo:

- 1. Planificación y organización del viaje.** Las personas con discapacidad organizan su viaje o su destino en función del grado de accesibilidad del mismo, porque la información que se tenga al respecto es crucial para que nuestro establecimiento sea el elegido.
- 2. Reserva/ compra.** En el momento de realizar la reserva, es importante que la web o el establecimiento donde se hace la reserva o la compra sea accesible.
- 3. Accesibilidad en el transporte y urbanismo.** Si el itinerario de ida y vuelta al establecimiento es inaccesible, ya sea en el transporte o en el itinerario de la vía pública, el acceso al establecimiento se dificulta.
- 4. Accesibilidad en el establecimiento.** Deben cumplirse todos los requisitos de accesibilidad en el interior de cualquier establecimiento turístico, ya sea en oficinas de información turística, en cafeterías y restaurantes, hoteles y alojamientos turísticos, etc.
- 5. Volver a casa.** El itinerario de vuelta a casa también deberá ser accesible.



*Imagen 1. Cadena de accesibilidad del turismo accesible.*



## 3. BENEFICIOS DE APOSTAR POR EL TURISMO ACCESIBLE

### 3.1. Introducción

Antes de comenzar el análisis de la accesibilidad en los diferentes tipos de establecimientos turísticos, es importante tener en cuenta cuáles son los principales beneficios que genera la apuesta por un turismo accesible e inclusivo, así como definir cuáles son los principales beneficiarios de la implantación de la accesibilidad en dichos espacios.

#### 3.1.1. Crecimiento económico

La puesta en marcha de la accesibilidad en un establecimiento, además de ser una obligación legal es una oportunidad de negocio. La captación de este segmento de población permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado del establecimiento, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad y competitividad, así como de seguridad del espacio, del entorno o la actividad que se realice en el mismo.

Además, el gasto de los clientes con discapacidad suele ser superior al del resto de turistas, ya que suelen contratar paquetes turísticos completos.

### **3.1.2. Mejora de calidad del servicio y de la imagen**

Ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo con el compromiso social del establecimiento en concreto y del entorno en el que se ubica.

Los turistas con discapacidad no se dirigen a lugares que sean económicos, sino que sean accesibles y estén adaptados a sus necesidades.

### **3.1.3. El Diseño para Todos**

El proyecto de un establecimiento debe estar basado en la filosofía del Diseño para Todos. De este modo, la oferta turística accesible no atrae tan solo a personas con discapacidad, sino que también a todo su entorno más cercano como familiares, amigos, personas mayores, etc.

### **3.1.4. Desestacionalidad del sector**

Se puede potenciar que se aumenten las visitas al establecimiento en épocas del año no habituales.

La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, ya que las personas con discapacidad suelen viajar en cualquier época del año, ya que normalmente, suele ser un segmento laboralmente inactivo y que suele recibir pensiones, por lo que disponen de presupuesto para viajar en cualquier época del año.

### **3.1.5. Efecto multicliente**

Las personas con discapacidad suelen ir acompañadas, por lo que la clientela se multiplica. Claro ejemplo de ello es el caso de las personas con movilidad reducida, que según el estudio "Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física", elaborado por PREDIF en 2004, se demostró que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante.





*Imagen 2. Persona con movilidad reducida y su familia en un restaurante.*

#### **3.1.6. Inclusión social y laboral**

Con la implantación de la accesibilidad en el establecimiento, se abre una puerta a la integración laboral de las personas con discapacidad. En los apartados anteriores se ha considerado a las personas con discapacidad únicamente como receptores de servicios y como meros visitantes, pero se debe tener en cuenta que también pueden ser prestadores de servicios, es decir, pueden ser trabajadores.

#### **3.1.7. Certificado con el sello de garantía de Q de Calidad Turística**

Es el sello de garantía común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos que administra y gestiona el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). En materia de accesibilidad también se deben cumplir los requisitos de la normativa y, además se debe formar al personal en materia de trato adecuado hacia personas con discapacidad. Este certificado tiene una serie de ventajas tanto como para el cliente como para el empresario.

##### **3.1.7.1. Beneficios para el cliente**

- Garantía de calidad de los productos y servicios.
- Participación activa del cliente en la mejora del establecimiento (tratamiento de quejas y sugerencias y sistema de encuestas).
- Mayor confianza en la profesionalidad del personal.

- Adecuación de los servicios a sus expectativas y necesidades.
- Mayor seguridad en la elección del establecimiento.

### **3.1.7.2. Beneficios para las empresas**

- Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto de la competitividad.
- Aumento de la formación del personal, lo que redunda en un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
- Mejora de la eficacia de las herramientas empresariales.
- Mayor satisfacción del cliente, ya que permite conocer las expectativas de éste.
- Inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento por parte del sector turístico y del cliente.
- Utilización de la Q como instrumento de promoción y comercialización.
- Nueva visión del establecimiento como un “todo” derivado de la conjunción de procesos.

### **3.1.8. Certificado en Accesibilidad Universal**

También es posible certificar el establecimiento en materia de accesibilidad universal según la Norma UNE 170001-2 de entornos turísticos: criterios de accesibilidad. Las marcas de AENOR evidencian esta certificación y constituyen un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios ofrecidos y generando confianza entre clientes y consumidores.

### **3.1.9. Apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un modelo de gestión que facilita a los directivos la toma de decisiones respecto a planes estratégicos, políticas de empresa y acciones para conseguir determinados objetivos. La apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa debe tener en cuenta todos los intereses sociales de la

entidad, de modo que pueda atraer al mayor número de clientes. Y, también, puede servir como vía para mejorar la competitividad y la reputación de los establecimientos turísticos, respondiendo así a las crecientes demandas de la sociedad.

Todo lo relativo a la accesibilidad y al trato adecuado a la personas con discapacidad contribuye a la Responsabilidad Social Corporativa de las entidades, ya que intervenir y participar en la mejora de accesibilidad de los establecimientos es fundamental para la mejora de la sociedad y es un buen factor de trabajo comprometido.

En la apuesta por la Responsabilidad Social Corporativa es importante que se tengan en cuenta varios aspectos en materia de accesibilidad y discapacidad:

- Programas que ayuden a personas con discapacidad a integrarse en el mercado laboral.
- Mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad a través de la práctica del turismo inclusivo.
- Apostar por la accesibilidad de todos los entornos, servicios y productos para fomentar la inclusión social.
- Ofrecer precios reducidos a personas con discapacidad, personas mayores o niños.
- Fomentar la cultura del turismo para personas con discapacidad.

#### **3.1.10. Beneficios para toda la población**

Hasta hace poco no se consideraba a muchas personas como potenciales beneficiarios del turismo accesible por una cuestión puramente educacional. Actualmente, este tipo de roles predefinidos están cambiando y sin lugar a dudas el acceso al turismo, el ocio y la cultura se entiende como un derecho fundamental de todas las personas. Por este motivo, mejorar y trabajar por la accesibilidad en los equipamientos turísticos es algo que no solo mejora la calidad de vida de muchas personas sino que ayuda a generar sociedades más conscientes de su bagaje cultural.

Para ello, se debe empezar a trabajar de tal modo que cuando se hable de accesibilidad no se piense exclusivamente en medidas que benefician al colectivo de la discapacidad, sino de entornos

productos y servicios accesibles, cómodos y fáciles de usar por todas las personas.

Las personas no se pueden agrupar en categorías cerradas de capacidad o incapacidad, sino que han de ser vistas como sujetas a cambios en sus condiciones funcionales por motivos a menudo circunstanciales, tales como la edad, el estado de salud o las consecuencias temporales de accidentes o lesiones.

Por tanto, los beneficiarios de la mejora de la accesibilidad en cualquier entorno, servicio o producto son todas las personas. No obstante, cabe indicar que dos grupos fundamentales de la población son los que se ven más beneficiados por estas mejoras: las personas con discapacidad y las personas mayores.

En cifras, existen más de 500 millones de personas con discapacidad en el mundo, más de 80 millones en Europa y cerca de cuatro millones en España lo que supone un 8,5% de la población.

Además, a 1 de noviembre de 2011 había contabilizadas en España 8.116.347 personas de 65 y más años. Esta cifra se corresponde con el 17,3% de la población total (46.815.916 millones de personas). Si bien las personas de más de 65 años pueden estar en plenas facultades físicas y mentales, está demostrado que sus capacidades se ven mermadas en todos los sentidos, por lo que se considera un grupo beneficiarios de la accesibilidad.

Si sumamos ambos datos: 8,5 % + 17,3% tenemos un total de 25,8% de la población, a este porcentaje debemos también añadirle el porcentaje de personas que por accidente(lesionados temporales) o circunstancias puntuales (ejemplo embarazo) son también beneficiarios de las mejoras en accesibilidad, así como todos aquellos que por su trabajo o actividad deben cargar con peso o deben bultos. Este último grupo de beneficiarios temporales, se estima en torno a un 14,5% de la población. Por lo que en definitiva podemos hablar de que las mejoras en accesibilidad benefician en torno a un **40% de la población española**.

Además hay que tener en cuenta los distintos grados que hay dentro de un mismo tipo de discapacidad, ya que las necesidades pueden variar. También es necesario tener en cuenta a otros colectivos que son beneficiarios directos de la accesibilidad y que no están representados en estos iconos como los son: desorientados y

### 3. Beneficios de apostar por el turismo accesible

distraídos, extranjeros, bajo nivel de alfabetización, problemas en el habla, talla alta o intolerancias y alergias difíciles de identificar.

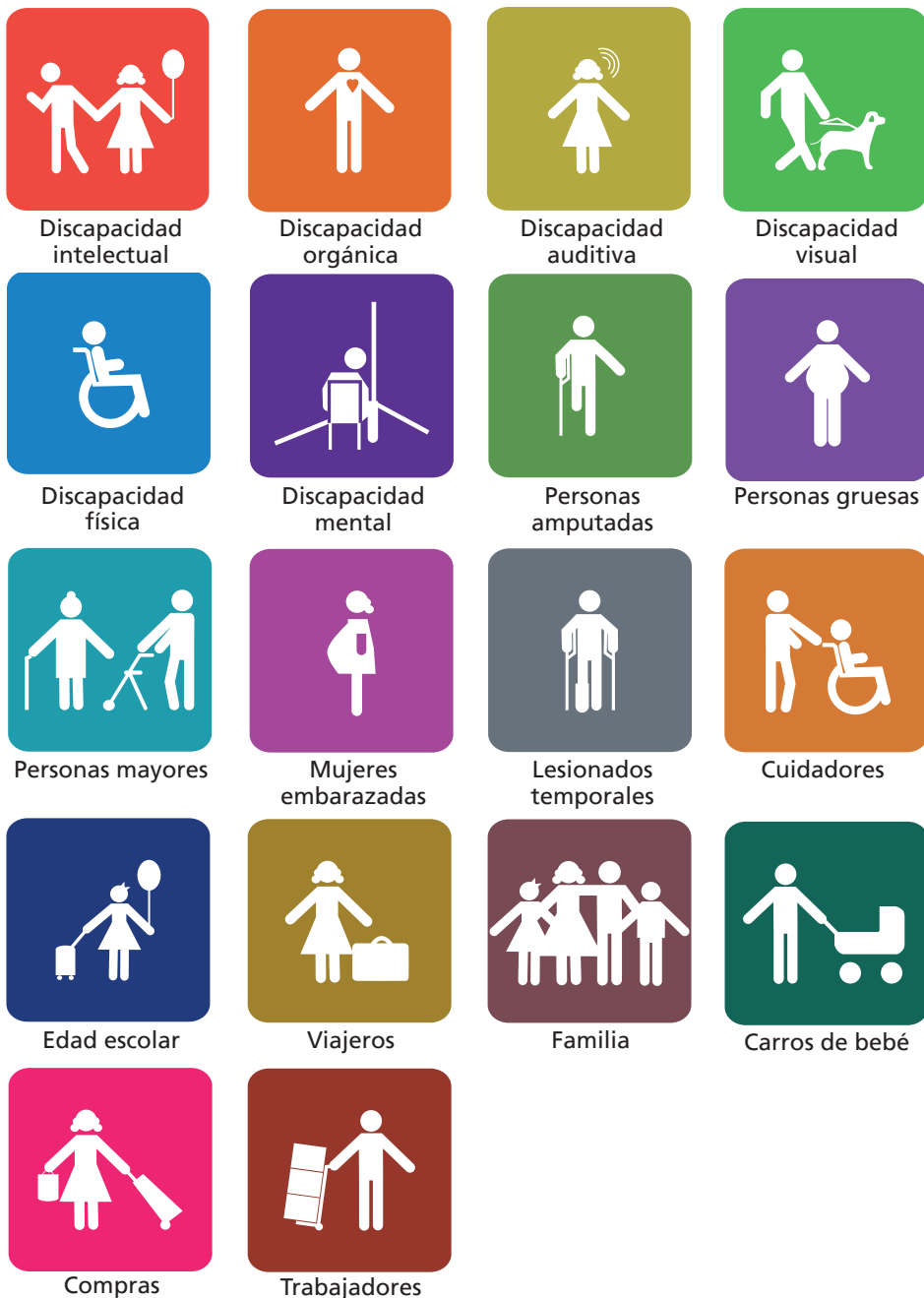


Imagen 3. Iconos de los beneficiarios de la accesibilidad de La Ciudad Accesible.





## 4. CRITERIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD EN UNA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Las oficinas de información turística son los principales puntos de referencias a los que los turistas acuden antes de realizar la visita en cualquier entorno, por lo que son la primera impresión y la primera toma de contacto con los establecimientos que se desean visitar.

Dichos establecimientos, además de ser accesibles para cualquier persona con o sin discapacidad, es importante que la atención al turística esté adaptada a las diversidad de usuario y que la información se transmita a través de diferentes medios de comunicación en función de las diferentes necesidades del turista y de forma veraz.

A continuación se exponen una serie de requisitos de accesibilidad en cada uno de los espacios que se deben tener en cuenta para una oficina de estas características.





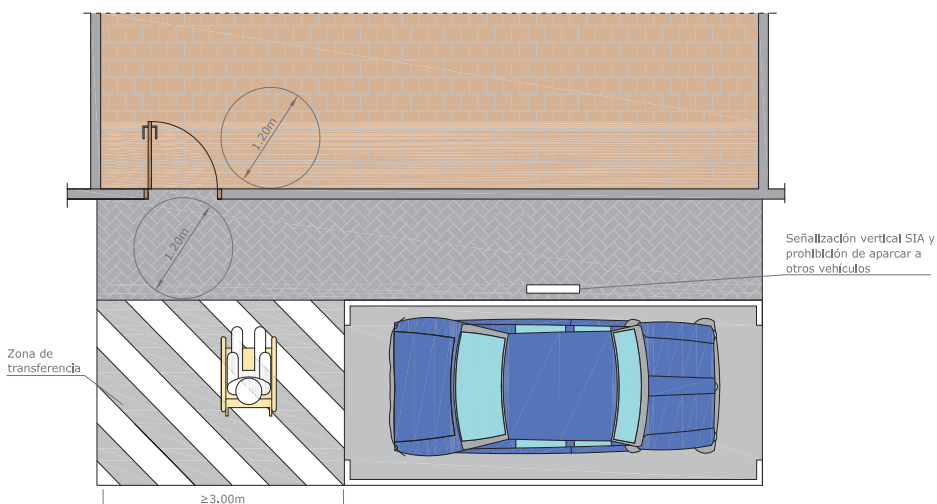
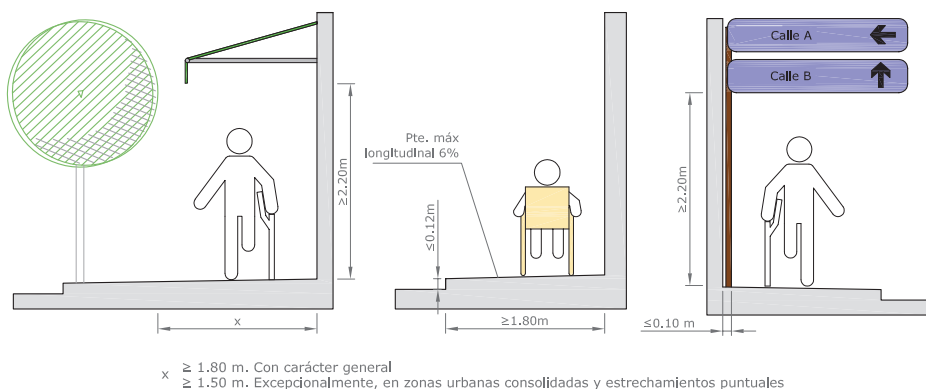


Imagen 7. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.

## 4.2. Acceso desde el exterior

Estas oficinas deben estar ubicadas en un lugar donde se permita el correcto acceso desde cualquier punto del municipio. Por tanto, si existe cualquier tipo de impedimento u obstáculo para ello, como escaleras, desniveles, etc., es conveniente solicitar al Ayuntamiento correspondiente que mejora la accesibilidad del entorno.

Del mismo modo, todo el entorno quedará debidamente señalizado, de forma que se facilite la orientación y localización del establecimiento.



Imágenes 8, 9 y 10. Dimensiones idóneas de un itinerario peatonal accesible.

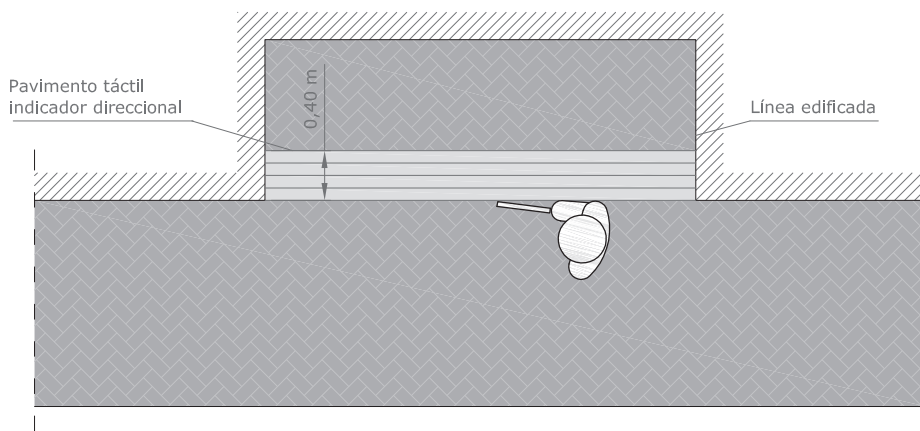
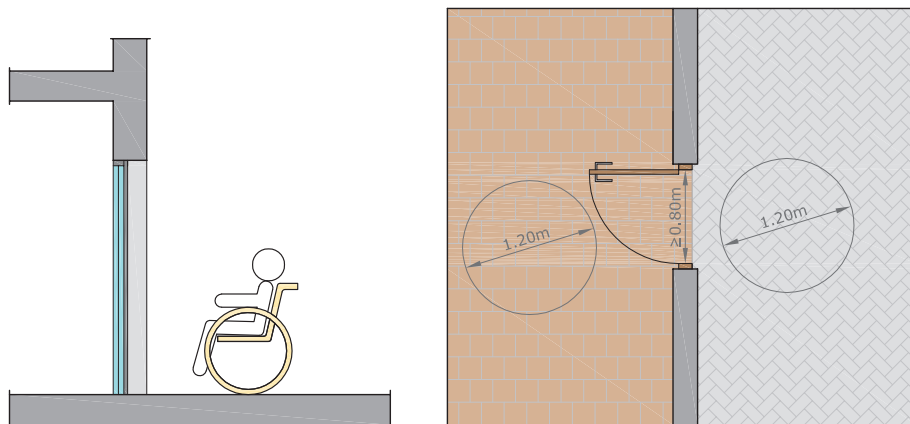


Imagen 11. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.

### 4.3. Puntos de entrada al establecimiento

El punto de entrada de cualquier establecimiento establece el límite entre la vía pública y edificación. Es por ello, que es de vital importancia que al menos un acceso principal sea accesible, de modo que todas las personas accedan por el mismo lugar. Estos puntos deben estar bien diseñados, puesto que si se invade la vía pública, puede suponer un obstáculo para los viandantes.



Imágenes 12 y 13. Entrada al establecimiento desde la vía pública al mismo nivel.

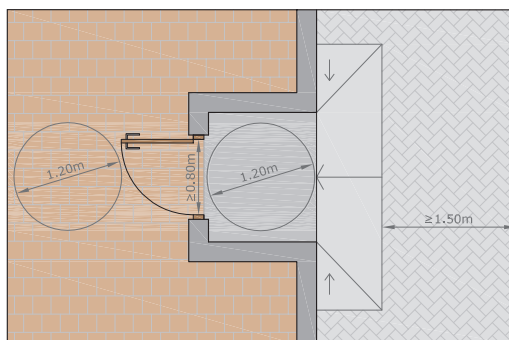
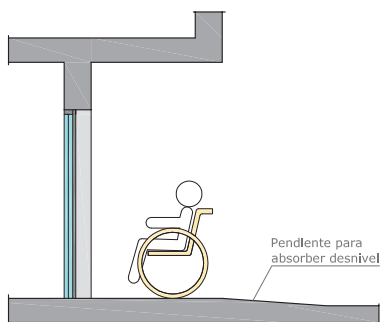
El acceso principal deberá comunicarse con un itinerario accesible y con las plazas de aparcamiento reservadas y la **anchura libre** de

paso en cualquiera de los puntos deber ser superior a **0,80 metros**.

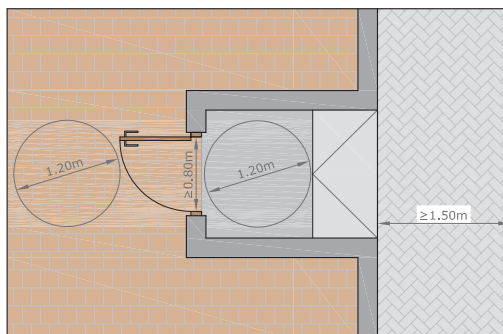
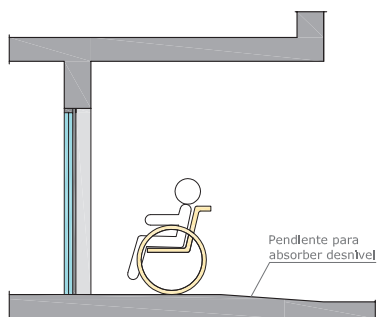
Este acceso principal debe estar situado al mismo nivel de la cota exterior. En caso de que no sea posible y deba existir un cierto desnivel, éste debe salvarse con una rampa, un ascensor o una plataforma.

En caso de que exista una **diferencia de cota** entre la vía pública y el edificio, lo ideal es que esta diferencia se resuelva en el interior de la parcela, pero si no es posible, se podrá resolver en la vía pública instalando una ayuda técnica o mediante una rampa con previo permiso del Ayuntamiento, debiéndose garantizar un ancho libre en la acera de 1,50 metros como mínimo, señalizando el obstáculo.

En caso de existir sistemas de control fijos de accesos y salidas y que supongan un obstáculo para cualquier persona, debe disponerse un paso alternativo accesible.



Imágenes 14 y 15. Punto de entrada con desnivel resuelto en la vía pública.



Imágenes 16 y 17. Entrada con desnivel resuelto en el interior del establecimiento.

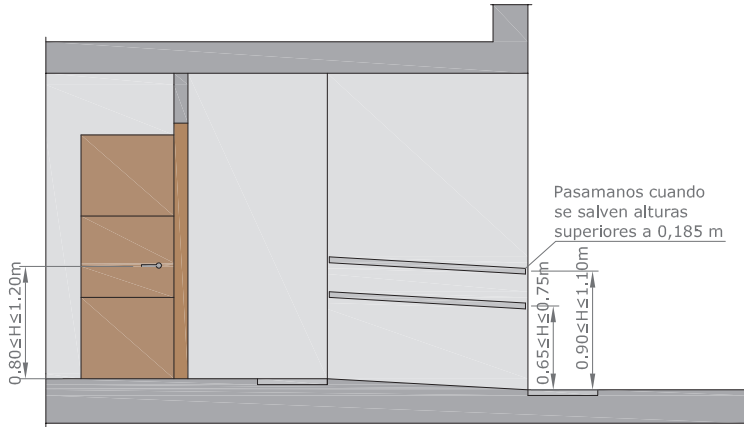


Imagen 18. Sección donde se visualiza el punto de entrada a distinto nivel.

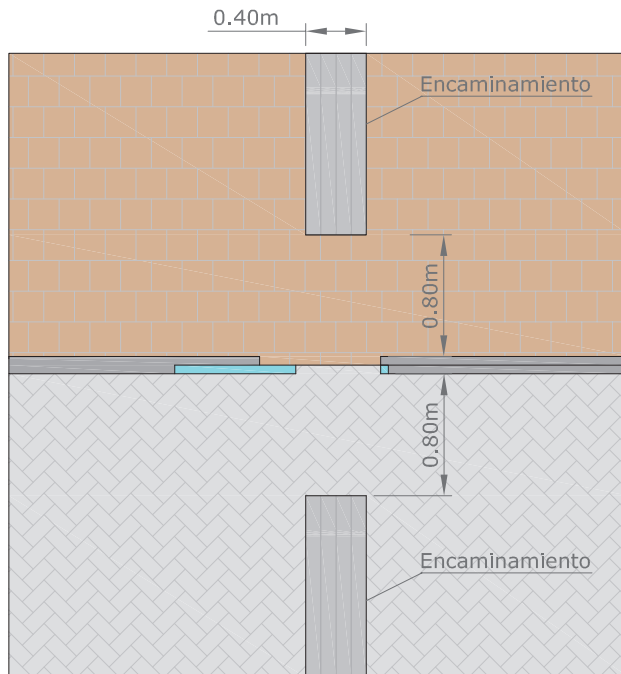


Imagen 19. Encaminamiento en el punto de entrada a un establecimiento.

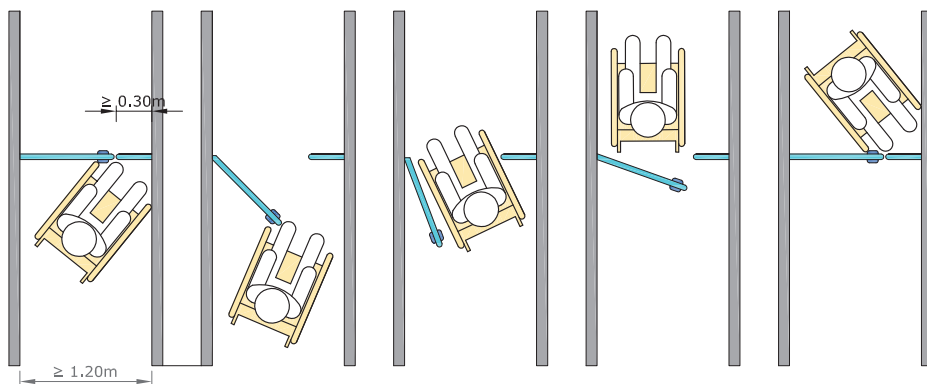


Imagen 20. Proceso de apertura de una puerta por una persona en silla de ruedas.

Por último, es recomendable que la oficina de atención se encuentre en la planta baja, o en la zona más accesible del edificio y en caso contrario el acceso deberá mejorarse con escaleras y con alguna rampa, ascensor o ayuda técnica alternativa.

#### 4.4. Circulación interior

La movilidad en el interior de una oficina de atención turística es de vital importancia para garantizar el acceso hasta el lugar deseado.

Para ello, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En **vestíbulos**, se podrá inscribir un círculo libre de obstáculos y no barrido por las hojas de las puertas de 1,50 metros diámetro.
- En **pasillos**, el círculo mínimo que se podrá inscribir libre de obstáculos será de 1,20 metros de diámetro, que en casos de estrechamientos puntuales se podrá reducir a 1,00 metro.
- En **huecos de paso** es conveniente tener en cuenta los siguientes parámetros:
  - Las dimensiones mínimas de los huecos de paso deberán ser de 0,80 metros de ancho (0,90 metros en el caso de accesos desde el exterior) y 2,20 metros de alto.
  - Se deberá disponer de un espacio libre a ambas caras de las puertas de un diámetro mínimo de 1,20 metros.
  - El ángulo mínimo de apertura de las puertas deber ser de 90°.



- La altura de la manivela estará comprendida entre 0,80 y 1,20 metros, con una separación mínima con el plano de la puerta de 0,04 metros y una distancia mínima desde el mecanismo hasta el encuentro en rincón de 0,30 metros.
- En el caso de puertas transparentes o acristaladas, es conveniente que sean de policarbonatos o metacrilatos, luna pulida templada de espesor mínimo 0,006 metros o acristalamientos de seguridad. Además, deben disponer de señalización horizontal en toda su longitud a dos alturas; una entre 0,85 y 1,10 metros y otra entre 1,50 y 1,70 metros.
- Si las puertas transparentes son de apertura automática o no disponen de mecanismo de accionamiento se dispondrá de una franja señalizadora de 0,05 metros de ancho. La velocidad de las puertas no superará 0,5 metros/segundo.
- En puertas de dos hojas, el ancho mínimo de paso de una de ellas será de 0,80 metros como mínimo.
- En el caso de puertas giratorias, se debe disponer de un acceso alternativo accesible.

Además, tanto en pasillos como en vestíbulos, se deberá disponer de **información y señalización** (acústica, luminosa y visual) necesaria para facilitar la movilidad, orientación y evacuación en caso de emergencia. Esta señalización se deberá ofrecer en diferentes formatos y con unos criterios de diseño accesibles, según se desarrolla en apartados siguientes.

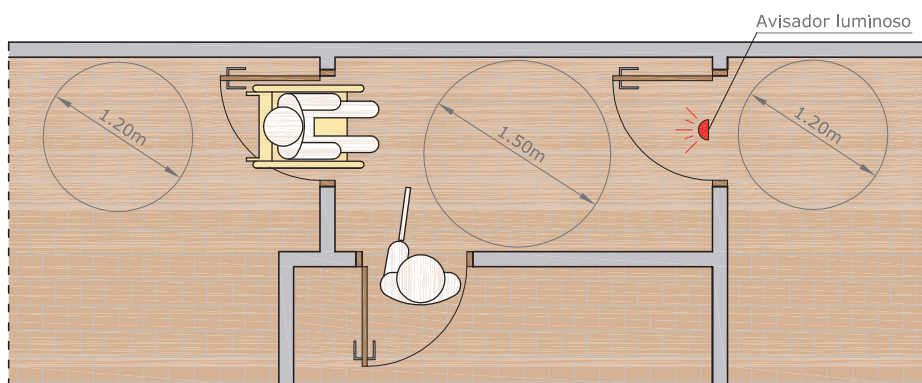


Imagen 21. Pasillo interior con huecos de paso y avisos luminosos.

## 4.5. Rampas

La rampa es un elemento constructivo que facilita la accesibilidad a personas con movilidad reducida, usuarias de carros de la compra, o carros de bebé y a cualquier persona que haga uso de ella. Bien es cierto que, es conveniente que exista junto a la rampa una escalera accesible alternativa, que facilite el acceso a aquellas personas que tienen mayores dificultades en salvar la rampa.

A continuación se desarrollan los parámetros más importantes de los que debe constar una rampa para que sea accesible:

- Deber ser de **directriz recta** o ligeramente curva.
- Su **anchura mínima** será de 1,20 metros y la **longitud** del tramo sin descansillos no podrá ser superior a 9 metros.
- El **pavimento** será antideslizante en seco y en mojado, duro e indeformable.
- La **pendiente** de la rampa estará condicionada por la longitud de la misma
  - Si la longitud real de la rampa es inferior a 3,00 metros, la pendiente no superará el 10 %.
  - Si dicha longitud está comprendida entre 3 y 6 metros, la pendiente deberá ser inferior al 8 %.
  - Si la longitud es superior a 6,00 metros, la pendiente deberá ser inferior al 6 %.



*Imagen 22. Rampa accesible en la muralla de Ávila.*

- La pendiente transversal será inferior al 2 % en cualquier caso.
- Se debe disponer de un **zócalo de protección** en bordes laterales libres de 0,10 metros como mínimo.
- Al principio al final de la rampa se deben disponer **mesetas de embarque y desembarque** con una anchura mayor o igual a la de la rampa y una longitud medida en el sentido de la marcha superior a 1,20 metros.

Estas mesetas se señalarán con una franja de **pavimento táctil direccional** sentido transversal al tránsito peatonal con un ancho igual o superior al de la meseta y una longitud medida en el sentido de la marcha mayor o igual a 0,60 metros.

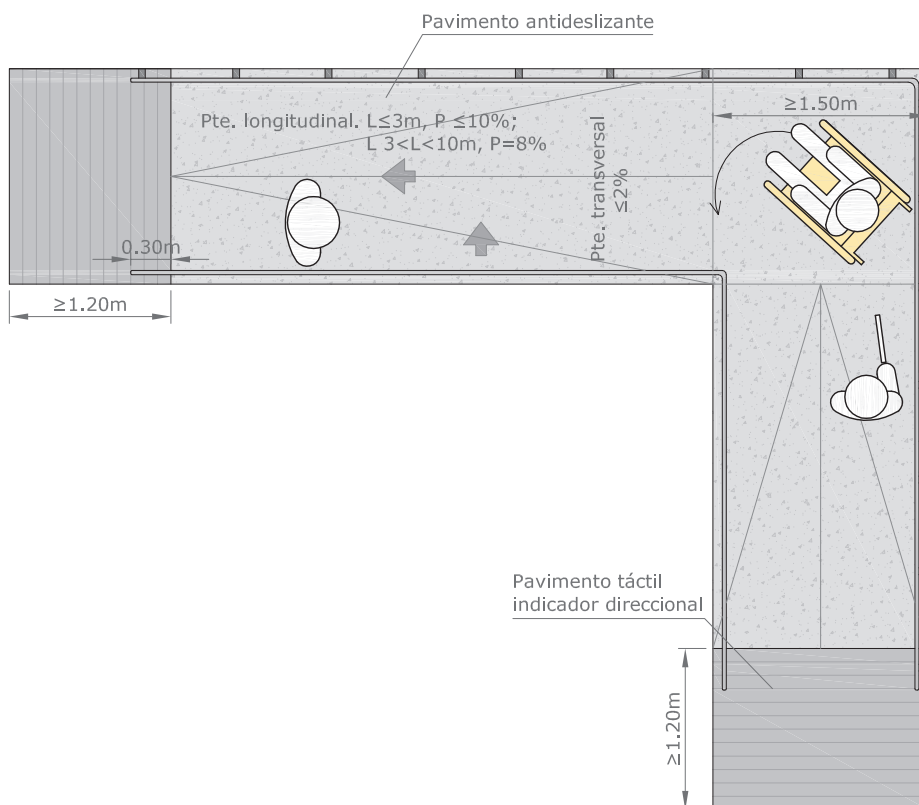


Imagen 23. Rampa accesible con cambio de dirección.

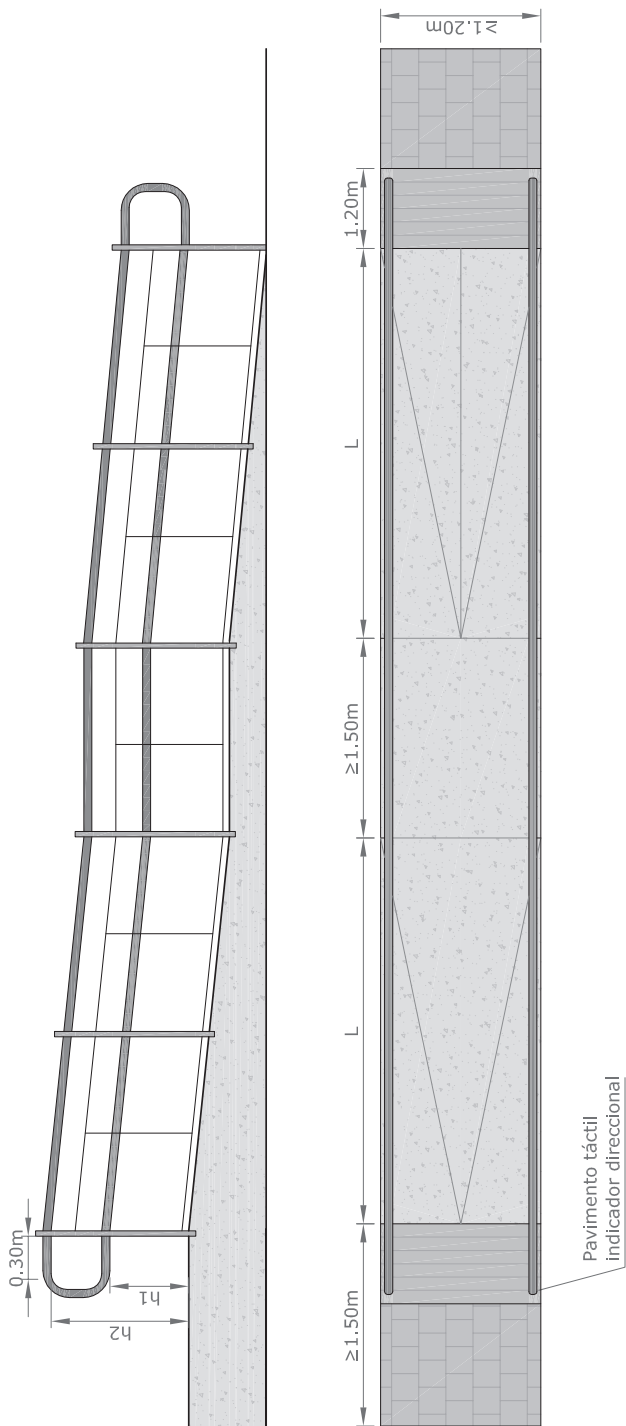


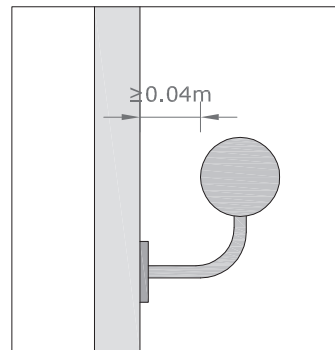
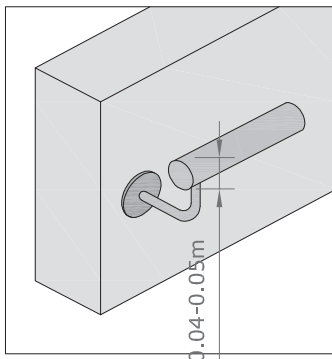
Imagen 24. Planta y sección de una rampa accesible.

• **Pasamanos:**

- Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.
- Se colocarán a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.
- El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros y la separación entre el pasamanos y el paramento no podrá ser nunca inferior a 0,04 metros.
- Se deben prolongar al principio y al final 0,30 metros.
- En caso de rampas con anchura mayor a 4,00 m se debe colocar un pasamanos doble central.



Imagen 25. Rampa accesible con pasamanos a ambos lados y a doble altura.



Imágenes 26 y 27. Diseño de un pasamanos ergonómico.

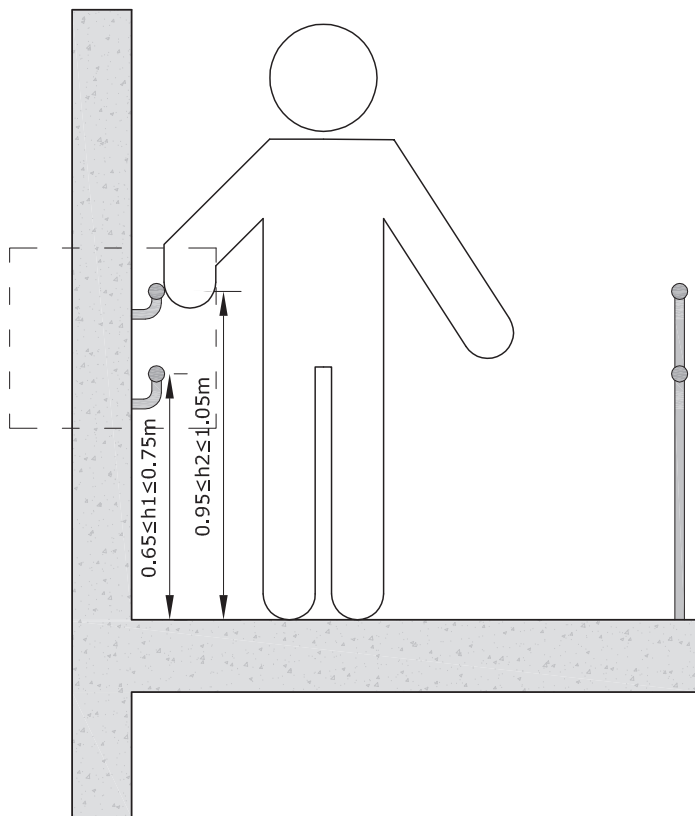


Imagen 28. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.

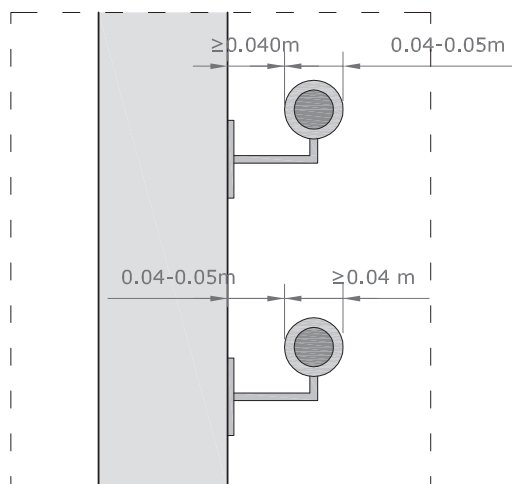


Imagen 29. Sección de un pasamanos ergonómico.

## 4.6. Escaleras

La presencia de escaleras supone un gran obstáculo para la gran mayoría de las personas con movilidad reducida, personas mayores, niños, etc. A pesar de que son una barrera arquitectónica y que por ley tiene que haber una rampa o un acceso alternativo bien señalizado, la construcción de las mismas siguen estando presentes y en muchos de los casos son también necesarias, ya que para algunas personas es más fácil salvar escalera que cualquier otro elemento como puede ser la rampa.

Para un correcto diseño de las mismas, es importante tener en cuenta varios requisitos de accesibilidad:

- La **anchura** libre del tramo debe ser mayor o igual de 1,20 metros.
- Todos los peldaños de un mismo tramo deben de tener la misma altura. La huella (H) y la contrahuella (C) deben cumplir la relación  $0,54 \text{ m} \leq 2C + H \leq 70 \text{ m}$ .
- Se debe inscribir un círculo mayor de 1,20 metros de diámetro en los casos que haya puertas de acceso. En el resto de los casos podrá ser mayor o igual que 1,00 m. Además, la longitud medida en el sentido del recorrido de la escalera debe ser mayor o igual que 1,20 metros.
- Todos los peldaños deben disponer de **tabica** y su altura deberá estar comprendida entre 0,13 y 0,175 metros, permitiéndose un ángulo de inclinación menor o igual de 15°.
- Las dimensión de la **huella** deber ser mayor de 0,28 metros y deben carecer de bocel, vuelo o resalto sobre la tabica.
- El **pavimento** no debe producir deslumbramientos, debe ser antideslizante en seco y en mojado y carecer de elementos sueltos. Cada escalón se debe señalar en toda su longitud con una banda de 0,05 metros de anchura enrasada en la huella y situada a 0,03 metros del borde contrastada en textura y color con el pavimento del escalón.
- **Barandillas**. Cuando la altura a proteger sea como máximo de 6 metros se colocará una barandilla a una altura mínima 0,90 metros. Si es mayor de 6 metros, su altura deberá ser superior a 1,10 metros.

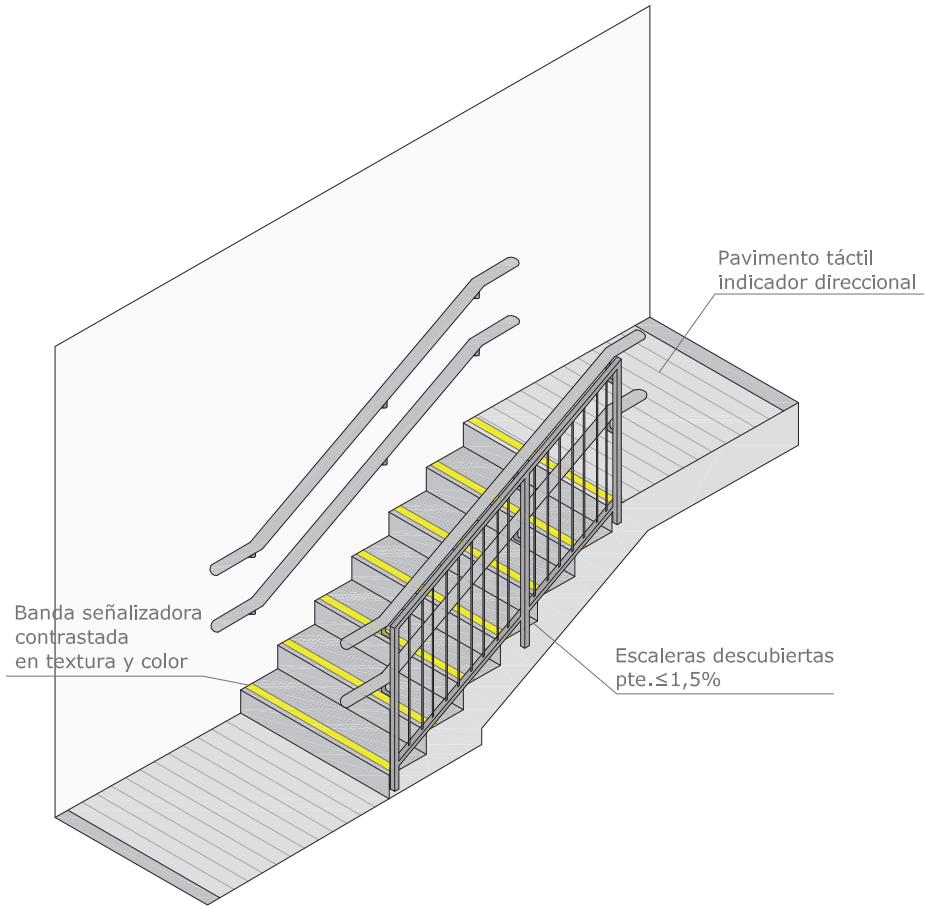


Imagen 30. Vista en perspectiva de una escalera accesible.

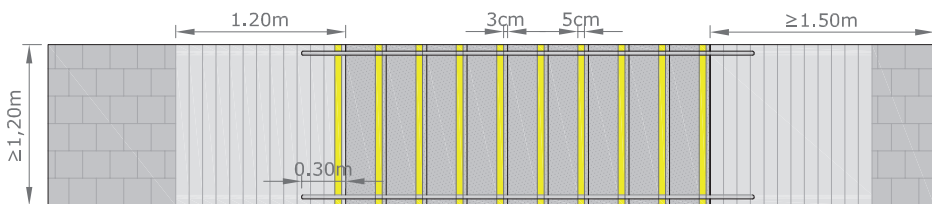


Imagen 31. Vista en planta de una escalera accesible.



• **Pasamanos:**

- Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.

- Se deben colocar a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.

-> El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros.

- La separación entre el pasamanos y el paramento no debe ser inferior a 0,04 metros.

- Se prolongarán al principio y al final 0,30 metros.

- En caso de escaleras con anchura mayor a 4,00 metros se debe colocar un pasamanos doble central.

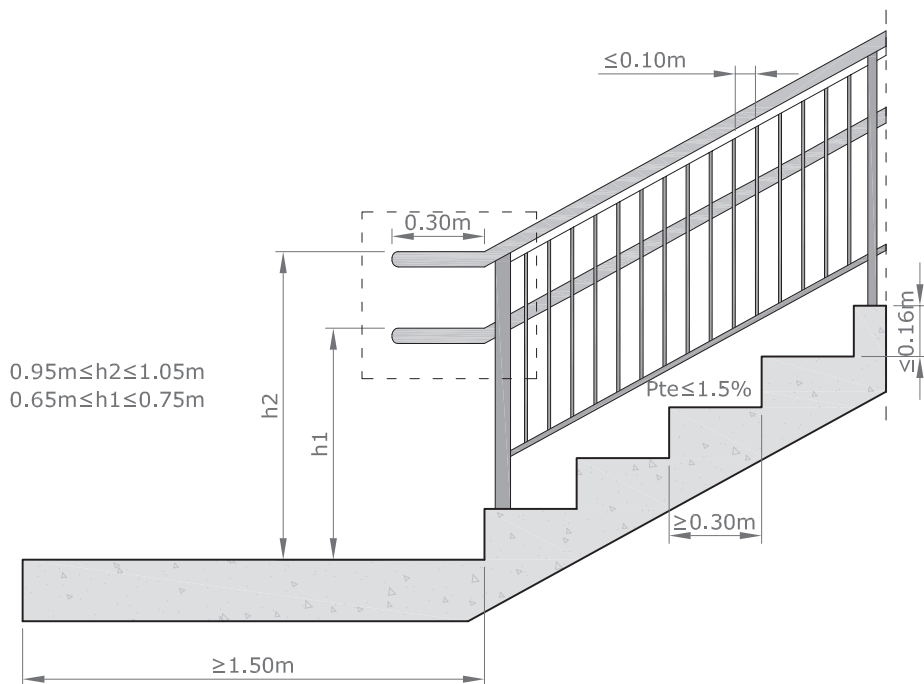


Imagen 32. Sección de una escalera accesible con pasamanos.

## 4.7. Ascensores

El ascensor es un elemento primordial para la comunicación vertical de un edificio, ya que permite la total movilidad de personas sin necesidad de realizar esfuerzo alguno y, además, sirve de alternativa a una rampa o escalera.

En todo edificio destinado a uso público que disponga de varias plantas y en las que en las superiores se destinen a otros usos, es recomendable disponer de un ascensor que permita acceder a cualquier persona a las diferentes plantas.

El ascensor debe cumplir con unos requisitos de accesibilidad que permita su uso, no sólo a personas con movilidad reducida, mayores o niños, sino que a personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o a cualquier otra persona que requiera su uso. Para conocer las características de accesibilidad del mismo, debemos diferenciar entre la zona de la puerta, el exterior y el interior del ascensor.

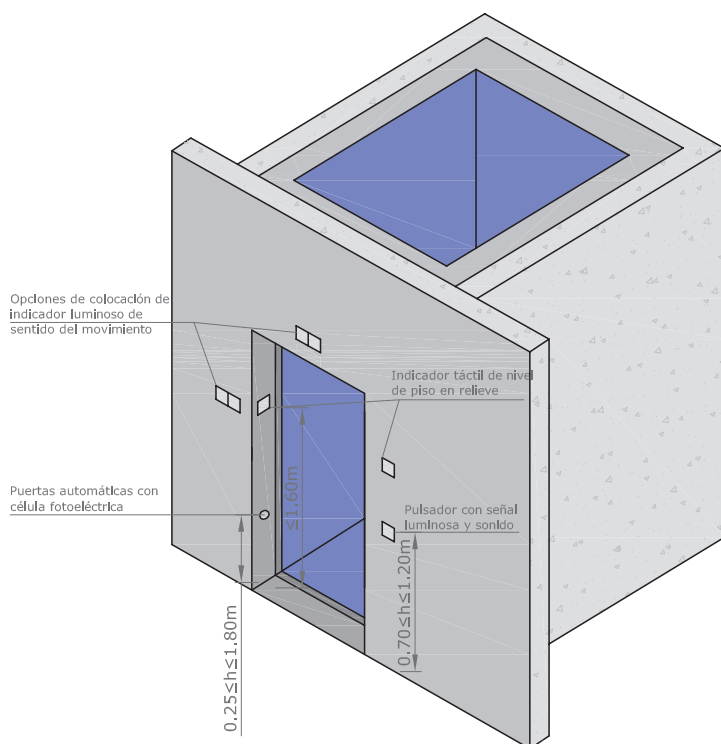


Imagen 33. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor.

### En el exterior del ascensor:

- Se debe disponer de un espacio libre de obstáculos junto a la puerta de un diámetro mínimo de 1,50 metros.
- La botonera debe estar colocada a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros. Además, debe disponer el número de planta en braille con carácter arábigo y en relieve, que contraste cromáticamente con su entorno.
- Se debe señalar con franjas de pavimento táctil indicador direccional en sentido transversal a la marcha, la zona frente a la puerta con un fondo de 1,20 metros.
- También se deberán colocar unos indicadores luminosos y acústicos que indiquen la llegada y el sentido de desplazamiento.

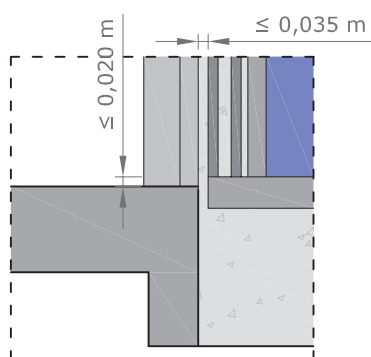


*Imágenes 34 y 35. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma*

### Zona de puertas:

- La puerta de recinto y cabina deberá contar con un sensor de cierre en toda la altura del lateral.
- Las puertas deberán ser parcialmente transparentes y de cierre automático.
- El ancho de paso libre deberá ser mayor de 1,00 metro.
- El espacio entre el suelo de la cabina y el pavimento exterior deberá ser menor de 0,035 metros.

- La precisión de nivelación del suelo del ascensor con el pavimento exterior no deberá ser superior a los 0,02 metros.
- La velocidad de cierre de las puertas se podrá ajustar.



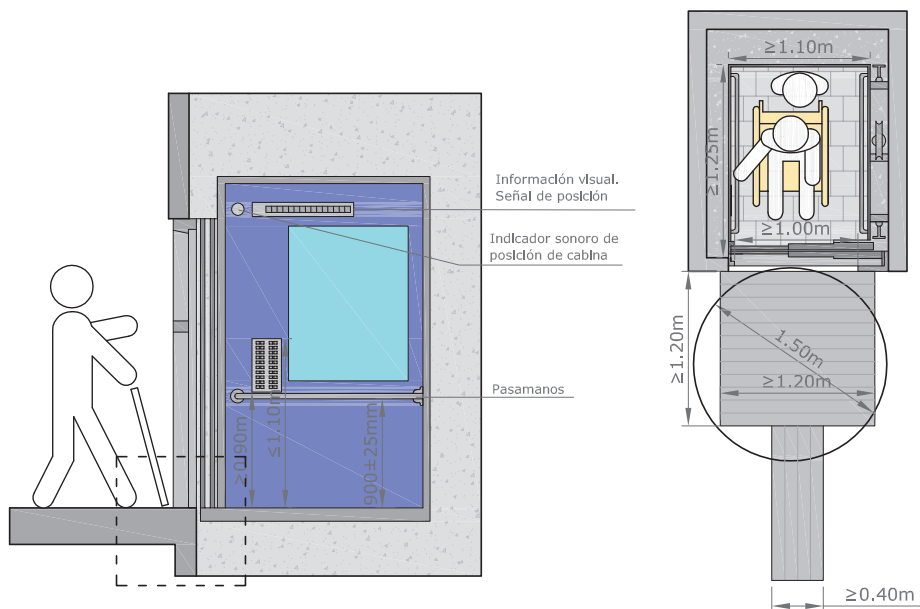
Imágenes 36 y 37. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.

### Interior de la cabina:

- Las **medidas interiores** de la cabina podrán variar en función del número de puertas que tenga y su disposición: con una puerta o dos enfrentadas la dimensión mínima será de 1,00 x 1,40 metros, y en puertas en ángulo de 1,40 x 1,40 metros.
- La altura de los **pulsadores** debe estar comprendida entre 0,70 y 1,20 metros. Además, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
  - Estarán dotados de número en braille y arábigos contrastados.
  - Los botones de alarma estarán identificados con una campana en relieve.
  - Dispondrá de un botón de activación de apertura de las puertas desde la cabina.
  - El botón del número 5 dispondrá de señalización táctil.
- Dispondrá de un **indicador sonoro y visual** de parada, de información de número de planta, de un pictograma que indique su presencia, así como de un sistema de bucle magnético para los

casos de atrapamiento o emergencia.

- Dispondrá de un **pasamanos** con las siguientes características:
  - Debe estar colocado a una altura aproximada de 0,90 metros.
  - El diámetro debe estar comprendido entre 0,03 y 0,045 metros.
  - La separación entre el paramento y el pasamanos deberá ser superior a 0,035 metros.



Imágenes 38 y 39. Planta y sección de un ascensor accesible.

## 4.8. Plataformas salvaescaleras

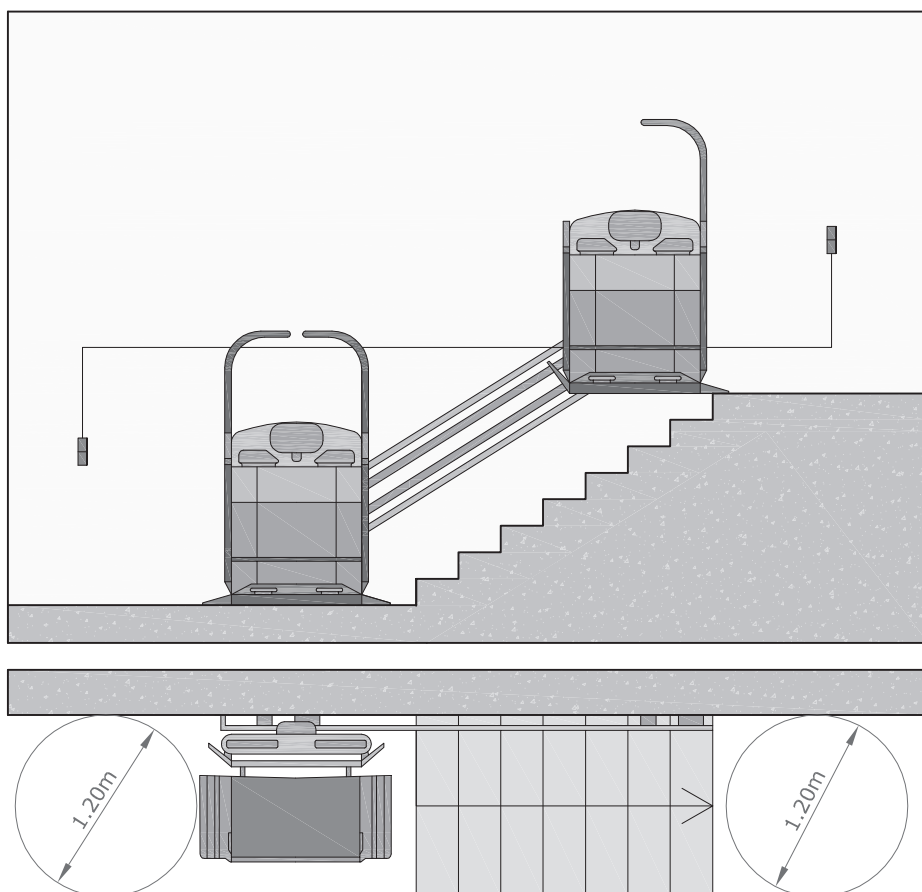
Para salvar los diferentes desniveles que pueden existir en un edificio público, normalmente se recurren a elementos constructivos como escaleras y rampas, o mecánicos como lo son el ascensor, tapiz rodante o escalera mecánica.

En muchos casos, en edificios construidos el espacio no permite la colocación de una rampa o un ascensor que salven el desnivel de forma accesible, por lo que no queda otra opción que recurrir a la colocación de plataformas salvaescaleras, elevadoras verticales, rampas desmontables, etc.

Estas ayudas técnicas son fáciles de colocar y apenas requieren obra. Si hay que tener en cuenta, que el uso de la mismas se eviten en la medida de lo posible, ya que en muchos casos no permiten la total autonomía del colectivo debido a que es necesaria su manipulación y en casos de avería no permitirá su uso y, por lo tanto, el disfrute del servicio que se ofrece.

Los requisitos más importantes que deben cumplir estas plataformas son:

- Debe salvar desniveles de forma autónoma para personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.
- Deben estar instaladas de forma permanente.



Imágenes 40 y 41. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.

- En las zonas de embarque y desembarque deben disponer de un espacio libre de obstáculos de forma que pueda inscribirse un círculo de diámetro 1,20 metros como mínimo.
- Deben cumplir con las condiciones de seguridad exigidas por la normativa correspondiente de aplicación.
- Las plataformas salvaescaleras no pueden invadir el ancho libre de la escalera en su posición recogida para no suponer obstáculos.
- En caso de disponer de rampas desmontables, deben cumplir los siguientes requisitos:
  - Se permitirá su uso de forma ocasional.
  - Cumplirán con los requisitos exigidos a las rampas.
  - Serán sólidas y estables y estarán fijadas correctamente al suelo.
  - Deberán mantenerse en uso durante el horario de servicio al público.

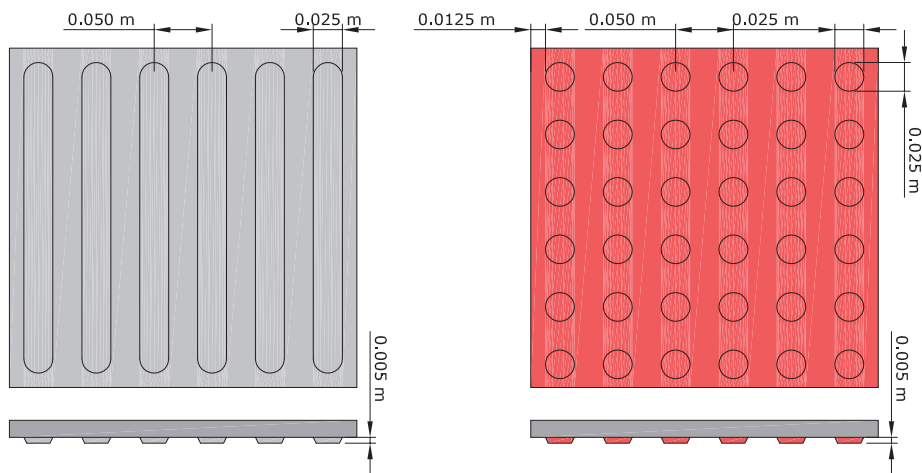
### 4.9. Pavimentos

La correcta disposición y elección de un pavimento en un entorno urbano o edificado supone una gran importancia para permitir la orientación y movilidad de cualquier persona y especialmente a personas con discapacidad visual y cognitiva.

Se deberá estudiar cada situación para determinar cuál es el pavimento más idóneo. Este pavimento debe cumplir con las siguientes características:

- **Duro, estable, firmemente fijado, antideslizante** en seco y en mojado, **sin deslumbramientos, continuo, sin resaltas e indeformable** (excepto en los sectores de juegos si los hubiera).
- Es conveniente tener en cuenta la climatología a la que estará sometido, para conocer su idoneidad.
- En caso de pavimento de tierra, se compactará.

En el exterior del edificio se podrán utilizar pavimentos táctiles que sirvan de encaminamiento o advertencia según el caso concreto y con el diseño que se indica a continuación.



*Imágenes 42 y 43. Detalle de los tipos de pavimento táctil.*

Una vez en el interior del edificio y en su punto de entrada, se deberán disponer de franjas de encaminamiento (similares a las dispuestas anteriormente) que guíen desde dicho punto hacia el mostrador de atención al cliente, al ascensor, rampa o escalera.

Este pavimento debe ser **táctil**, contrastado cromáticamente con el entorno y antideslizante.

También se podrán utilizar a modo de señalización en el pavimento, iconos, flechas y/o pictogramas que ayuden a su orientación.



*Imágenes 44 y 45. Imagen real de los dos tipos de pavimentos táctiles.*



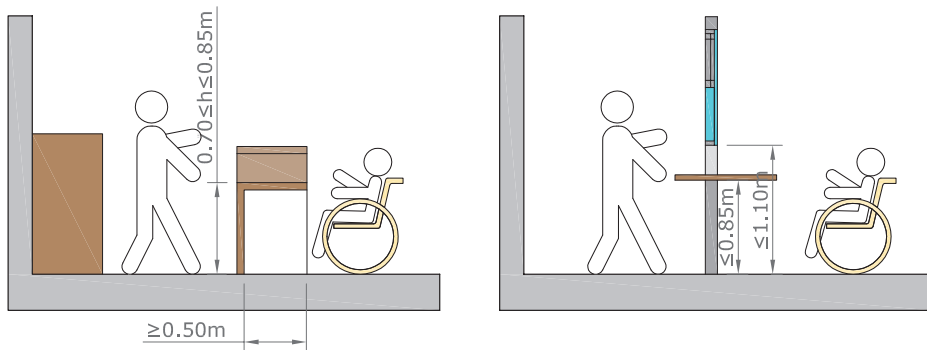
## 4.10. Mostrador de atención al cliente

Los puntos de información y atención al cliente deben estar adaptados para poder dar la atención adecuada a cualquier turista o cliente, tenga discapacidad o no. Para ello, es recomendable que cumplan con los siguientes requisitos:

- Deben estar comunicados mediante itinerarios accesibles con la entrada principal accesible.
- Se ubicarán cerca de los vestíbulos, salas de espera y accesos accesibles.
- Deberán disponer de un dispositivo de **bucle de magnético** o un sistema de aumento de voz y se evitarán ruidos de fondo, como música que dificulten la comunicación.
- Los **mostradores** deben disponer de un tramo de 0,80 metros de longitud como mínimo y de una altura comprendida entre 0,70 y 0,85 metros, así como de un hueco en su parte inferior libre de obstáculos de dimensiones mínimas de 0,80 metros de ancho, 0,70 metros de alto y 0,50 metros de profundidad.
- Deben disponer de una **banda de encaminamiento visual y táctil**, que señalice el itinerario accesible desde la vía pública hasta dichos puntos y tendrá las siguientes características:
  - La acanaladura se dispondrá de forma paralela a la dirección de la marcha y su altura estará comprendida entre 0,002 y 0,004 metros.
  - Su anchura será de 0,40 metros.
  - Su color contrastará con el resto del pavimento.
- Se dispondrá de toda la **señalización visual y pictogramas** necesarios que faciliten la orientación espacial.

La información que se disponga en estos puntos deberá ser accesible a cualquier colectivo. Por eso toda la información es conveniente que se ofrezca en braille, en lectura fácil y en varios idiomas.

El personal de atención estará capacitado para atender a personas con cualquier tipo de discapacidad y conocerá la lengua de signos española.



Imágenes 46 y 47. Detalle de un punto de atención al cliente accesible.



Imagen 48. Punto de atención al cliente accesible.



Imagen 49. Bucle magnético en un punto de atención al cliente.

## 4.11. Zonas de espera y descanso

En cualquier establecimiento turístico donde haya afluencia de personas es necesario disponer de zonas de espera y descanso con asientos o bancos que permitan su uso a todas las personas.

Aunque la ubicación de estos espacios puede ser distinta según las condiciones del establecimiento, si que es conveniente tener en cuenta algunos aspectos comunes:

- El **hueco de paso** en la puerta de acceso debe ser como mínimo de 0,80 metros de ancho y 2,20 metros de alto. Su ángulo mínimo de apertura será de 90°.
- Se debe disponer de un **espacio libre horizontal** a ambas caras de la puerta de un diámetro mínimo de 1,20 metros
- Las puertas y los elementos de mobiliario deberán **contrastar cromáticamente** con el entorno y ser fácilmente identificables para personas con discapacidad visual.
- La altura de la **manivela** estará comprendida entre 0,80 y 1,20 metros, con una separación mínima con el plano de la puerta de 0,04 metros y una distancia mínima desde el mecanismo hasta el encuentro en rincón de 0,30 metros. Además, es recomendable que la longitud mínima de los mecanismos sea de 0,13 metros.
- En caso de disponer de **puertas transparentes o acristaladas**, es recomendable que sean de espesor mínimo 0,006 metros. Además, constarán de señalización horizontal en toda su longitud a dos alturas; la primera entre 0,85 y 1,10 metros y la segunda entre 1,50 y 1,70 metros.
- Si las puertas transparentes son de apertura automática o no disponen de mecanismo de accionamiento se dispondrá de una franja señalizadora perimetral de 0,05 metros de ancho. Su anchura mínima de paso debe ser de 0,80 metros y la velocidad de las puertas no superará los 0,5 metros/segundo.
- La distancia entre mobiliario y paramento deberá ser como mínimo de 0,80 metros, de modo que una persona en silla de ruedas pueda circular con facilidad.
- Dispondrá de un espacio interior libre de obstáculos de modo que se pueda inscribir un círculo de 1,50 metros de diámetro.

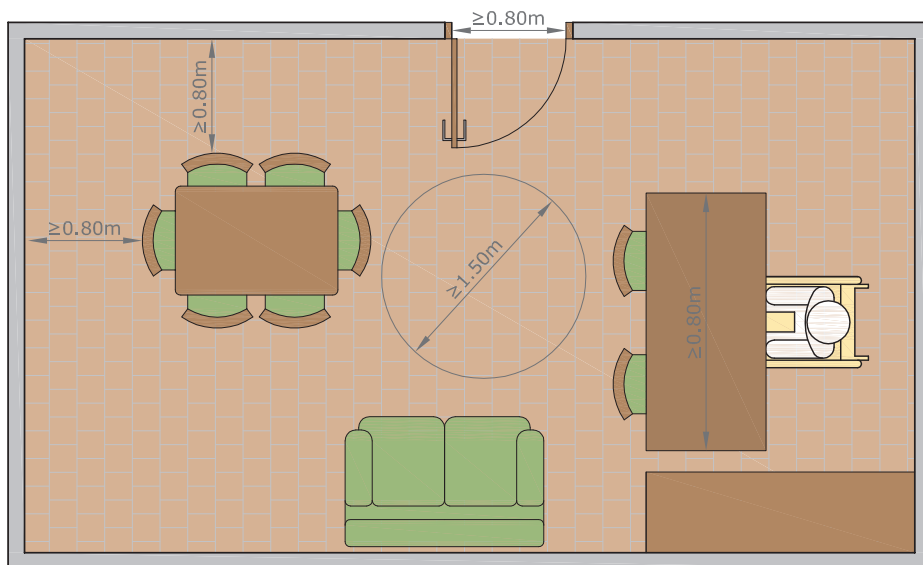


Imagen 50. Zona de trabajo junto a una zona de espera y mesa de reuniones.

- Se debe disponer de una zona con **asientos o bancos** para el uso de cualquier persona. Tendrán una altura de 0.45 metros y dispondrá de respaldos y reposabrazos.
- También es importante contar con varios **apoyos isquiáticos** que permitan el descanso apoyándose, sin necesidad de estar sentado.
- No se aconsejan los sillones o sofás demasiado mullidos o demasiado bajos, puesto que la incorporación se hace complicada para una persona poco ágil, obesa, mayor, embarazada, etc. Deben tener un diseño ergonómico con respaldo y reposabrazos.
- Las **sillas**, además de ser cómodas, tendrán un diseño seguro para que cuando alguien se apoye en el respaldo o en un brazo no se vuelque.
- En el caso de las **salas de actos o reuniones** que puedan dedicarse a actividades formativas o informativas, y que tengan una tarima, ésta ha de ser accesible. Debe contar con los medios audiovisuales necesarios para facilitar el seguimiento de las exposiciones. Además, deberán contar con espacios reservados para personas con movilidad reducida, discapacidad auditiva y visual, así como la disposición sistemas de audiodescripción, subtítulo, bucle magnético e intérpretes de lengua de signos.

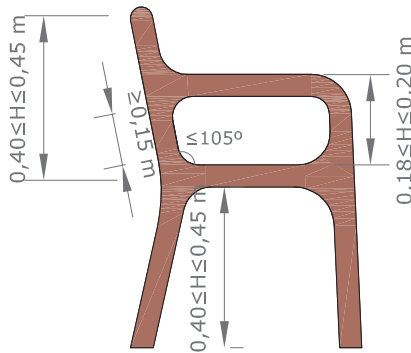


Imagen 51. Detalle de un bancolasiento accesible.

## 4.12. Aseos

En aquellos edificios turísticos que se dispongan de aseos para uso público, al menos uno de ellos debe ser accesible. Para ello debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Se podrá trazar en su interior un círculo de 1,50 metros de diámetro no invadido por hoja de la puerta.
- Todos los accesorios que componen el baño deben diferenciarse cromáticamente de su entorno y estar colocados a una altura comprendida entre 0,80 metros y 1,20 metros.

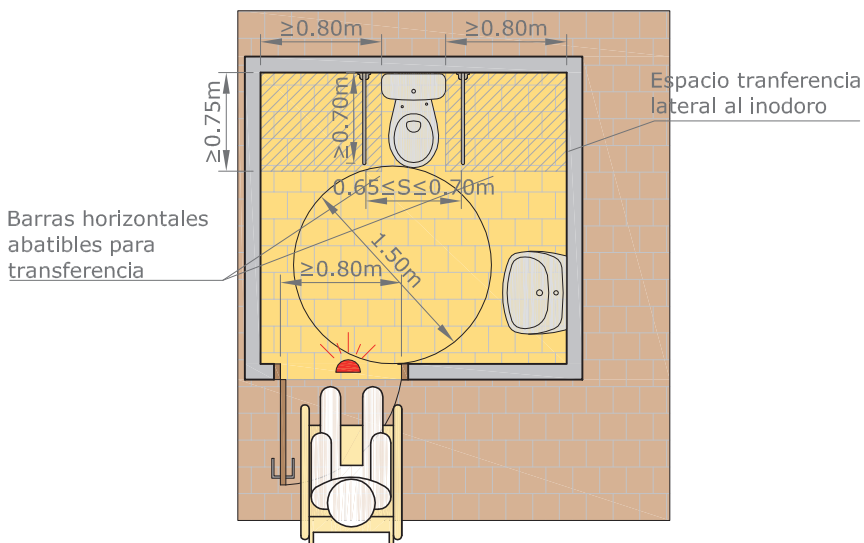


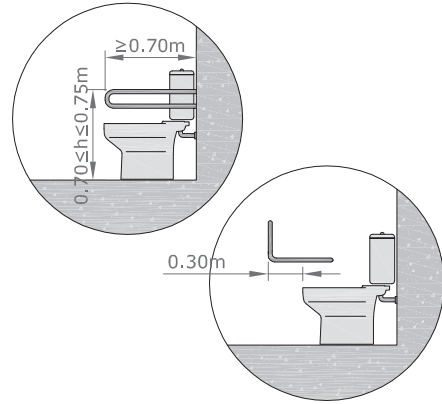
Imagen 52. Vista en planta de un aseo accesible.

- No es obligatoria la instalación de **ducha**, pero en caso de que la tuviese sería conveniente tener en cuenta los requisitos de accesibilidad que se exponen en el Capítulo 6.
- En cuanto al **lavabo**, la altura de su cara superior no debe ser superior a 0,85 metros, y además, debe disponer de un espacio libre inferior de altura y profundidad mayores de 0,70 y 0,50 metros, respectivamente, para facilitar la aproximación a usuarios de silla de ruedas.



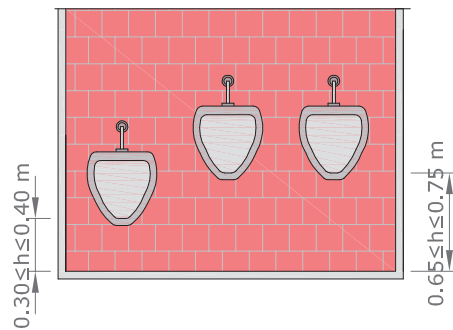
Imágenes 53 y 54. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.

- En cuanto al **inodoro**:
  - Su altura debe estar comprendida entre 0,45 y 0,50 metros y la del mando de accionamiento para el sistema de descarga entre 0,70 y 1,20 metros.
  - Debe disponer de un espacio lateral de transferencia a ambos lados del mismo, de 0,80 metros de ancho y 0,75 metros de profundidad como mínimo.
- Las **barras de apoyo** para transferencia deben cumplir con los siguientes requisitos:
  - Las barras horizontales deben estar separadas entre 0,65 y 0,70 metros.
  - Deben estar colocadas a una altura comprendida entre 0,70 y 0,75 metros.
  - Las barras verticales han de sobresalir desde el borde del inodoro hacia delante 0,30 metros.



Imágenes 55, 56 y 57. Barras de transferencia y sujeción junto al inodoro.

- En caso de disponer de **urinarios colgados**, al menos uno de ellos ha de colocarse teniendo en cuenta que la altura del borde inferior del mismo con respecto al pavimento sea entre 0,30 y 0,40 metros.



Imágenes 58 y 59. Detalle de colocación de urinarios a diferentes alturas.

- La **grifería** debe ser de tipo palanca alargada o con detector de presencia. La distancia de alcance desde el asiento de la silla de ruedas hasta la misma, debe ser menor de 0,60 metros.
- Las **puertas** deberán ser abatibles o correderas con un ancho libre de paso de 0,80 metros como mínimo.

- El borde inferior del **espejo** se debe situar a una altura máxima de 0,90 metros y el ángulo de orientación debe ser mayor o igual a 10°.
- Se debe disponer de **avisador luminoso y acústico** en caso de emergencia, así como un dispositivo para llamadas de emergencia accesible desde cualquier punto del baño.

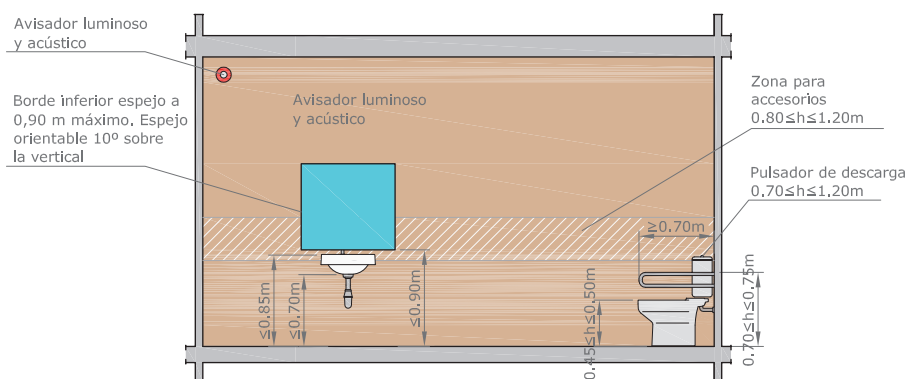


Imagen 60. Sección de un aseo accesible con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.

- Se debe señalar con pictogramas normalizados de sexo, en alto relieve y contraste cromático, junto al marco a la derecha de la puerta y en el sentido de la marcha. Se colocarán a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros.

#### 4.13. Señalización, información e iluminación

La señalización, la información (web, paneles informativos o folletos) y la iluminación son factores muy importantes para garantizar la accesibilidad de un espacio turístico, ya que su correcta disposición evitará problemas de orientación, de movilidad, de interpretación y de visualización dentro y fuera del mismo.

Para ello, todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, debe incorporar criterios de diseño inclusivo y accesible que garanticen el correcto acceso a la información a cualquier persona, sea cual sea su discapacidad.



### 4.13.1. Señalización

#### Señalización visual

Todos los establecimientos deben disponer de señalización visual que garantice la comprensión del mensaje por parte del turista, por lo que deberá ser claramente visible y comprensible.

El color de los caracteres debe contrastar con el fondo de la señalización y éste a su vez con el entorno, siendo los contrastes más adecuados los siguientes:

- Símbolo blanco sobre fondo azul oscuro.
- Símbolo negro sobre fondo amarillo.
- Símbolo verde sobre fondo blanco.
- Símbolo rojo sobre fondo blanco.
- Símbolo azul sobre fondo blanco.
- Símbolo negro sobre fondo blanco.
- Símbolo amarillo sobre fondo negro.
- Símbolo blanco sobre fondo rojo.
- Símbolo blanco sobre fondo verde oscuro.
- Símbolo blanco sobre fondo negro.



*Imagen 61. Diferenciación cromática en puertas de vestuarios en el supermercado Covirán de Granada.*

También es importante garantizar un tamaño adecuado de la letra para que toda la información pueda ser visible a cualquier distancia. Para ello, es recomendable tener en cuenta diferentes tamaños de letra en función de la distancia a la que se leerá dicha información:

- Si la distancia de lectura es de 5,00 metros, el tamaño de la letra deberá ser de 0,07 metros, aunque es recomendable que lo sea de 0,14 metros.
- Si la distancia es de 4,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,056 cm, siendo recomendable de 0,11 metros.
- Si la distancia es de 3,00 m, el tamaño mínimo debe ser de 0,042 metros y recomendable de 0,084 metros.
- Si es de 2,00 metros, el tamaño mínimo deberá ser de 0,028 metros, siendo recomendable de 0,056 metros.
- Si es de 1,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,014 metros y el recomendado de 0,028 metros.
- Finalmente, si la distancia de lectura es de 0,50 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,007 metros, siendo recomendable de 0,014 metros.

Además del contraste de la letra con el propio cartel donde se ubica, es conveniente todo el conjunto se diferencie cromáticamente del entorno. Se debe colocar a una altura de 1,60 metros medida desde el pavimento.

Los planos directorios, maquetas o placas de orientación deberán ubicarse en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada y a los puntos de atención accesible.

### **Señalización acústica y sonora de seguridad**

La señalización de seguridad avisa de la presencia de algún objeto o situación de emergencia o peligro. Para ello se deberá ofrecer el aviso de forma visual y acústica, disponible de una gama audible en las correctas frecuencias e intensidades. Además, se dispondrá de una señal de atención previa al mensaje. Las señales visuales se colocarán en lugares estratégicos para que sean fácilmente visibles.

### **Señalización horizontal**

Además de la señalización vertical, también es conveniente disponer de señalización horizontal complementaria a la misma. En este caso, el objetivo es facilitar la orientación y movilidad a cualquier persona y en concreto a las personas con discapacidad visual y cognitiva. Por tanto, además de las señales de orientación que se puedan colocar, se deberán señalar de forma táctil y visual todos los obstáculos, itinerarios o puntos de interés del mismo, como itinerarios accesibles, entradas al edificio, zonas de embarque y de escalera, rampas y ascensores, plazas y espacios reservados accesibles, zonas que disponen de bucle magnético u otros sistemas adaptados a personas con discapacidad auditiva, servicios higiénicos accesibles y la identificación de plantas, distribución de estancias, así como la específica en materia de evacuación en caso de emergencia.

### Señalización en superficies de cristal

En paramentos transparentes de cristal, se deben colocar dos bandas horizontales opacas, de color vivo y contrastado con el fondo abarcando toda la superficie. La anchura de estas bandas podrá oscilar entre 0,05 y 0,10 metros, colocándose la primera a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 metros y la segunda entre 1,50 y 1,70 metros.

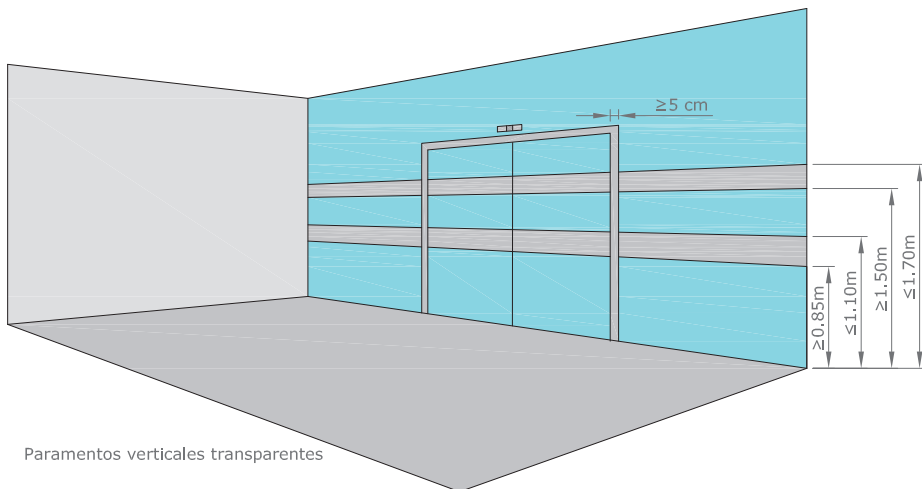


Imagen 62. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.

También se podrán disponer de otros elementos informativos que garanticen su detección, tales como mobiliario urbano detectable, montantes separados a 0,60 metros como máximo o si la superficie acristalada cuenta con un travesaño en toda su longitud.

### **Señalización en salidas de emergencia**

Se dispondrá de un sistema de señalización acústica y visual que pueda ser recibida desde el itinerario peatonal accesible y conectado al sistema general del establecimiento.

### **Señalización con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**

Todos espacio accesible deberá estar señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad: entradas, itinerarios aseos, ascensores, plazas de aparcamientos, espacios reservados, etc.

### **Bandas señalizadoras visuales y táctiles**

Las bandas señalizadoras visuales y táctiles se utilizan para transmitir información al usuario tanto visual (color y contraste) como táctil (rugosidad). Las funciones de estas bandas son encaminar por un itinerario accesible o indicar la presencia de cualquier obstáculo como puede ser el arranque y desembarque de una escalera, una rampa o la proximidad a un ascensor.

Dichas bandas tendrán relieve en interior comprendida entre 2 y 4 milímetros y en exterior entre 4 y 6 milímetros.

Para la señalización de arranques y desembarques en escaleras se deberán disponer en una longitud en el sentido de la marcha de 0,80 metros como mínimo y una anchura igual a la del itinerario. Las acanaladuras deberán estar dispuestas en sentido perpendicular al de la marcha.

En el caso de las rampas, la longitud a señalar en el sentido de la marcha será de 0,60 metros como mínimo y en ascensores, escaleras mecánicas y tapices rodantes de 1,20 metros como mínimo.

Para señalar un itinerario accesible, conocido como encaminamiento, se debe disponer de un pavimento diferenciado de 0,40 metros de ancho y con las acanaladuras paralelas al sentido de circulación.

## Elementos de señalización

Los elementos verticales de señalización como son los postes, anuncios, puntos de información, etc., deben estar agrupados en el mínimo número de soportes y ubicarse de forma que no entorpezcan el paso, dejando una anchura mínima de 1,80 metros.

La altura del borde inferior de las placas y elementos voladores no será inferior a 2,20 metros.

### 4.13.2. Información

Cualquier establecimiento turístico deberá disponer de la máxima información necesaria para facilitar la orientación y localización de los distintos espacios y equipamientos de interés del mismo, así como todas las muestras o folletos que estén a disposición del turista. Por tanto, en todos los puntos de información se deberán encontrar ubicados en una zona cercana a los accesos y que se disponga en dos modalidades sensoriales, así como en formato lectura fácil.

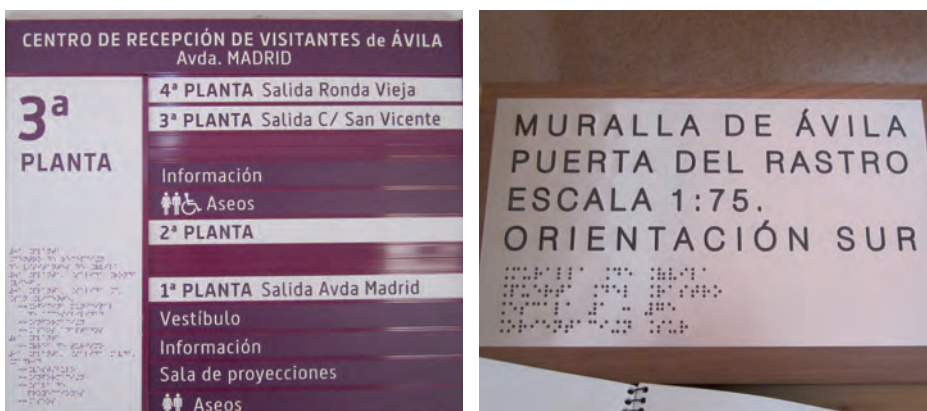
Además, es importante tener en cuenta los siguientes parámetros:

#### Rótulos, carteles y planos informativos

- Se deben situar en sentido perpendicular a los desplazamientos.
- Se dispondrán de información concisa, básica y con símbolos sencillos.
- Deben situarse en lugares bien iluminados a cualquier hora, evitando sombras y reflejos.
- Se han de evitar obstáculos, cristales u otros elementos que dificulten su fácil lectura.
- Si se colocan en plano horizontal se deben inclinar entre 30° y 45°.
- El tipo de fuente recomendada a utilizar es la Sans Serif.
- El rótulo contrastará cromáticamente con el paramento.
- Las pantallas informativas que no requieran manipulación deben disponerse a una altura de 1,60 metros de forma que puedan ser legibles.

## Señalización e información táctil

- Se debe utilizar el braille y señalización en alto relieve cuando estén situados al alcance del brazo. En el caso de paramentos verticales debe situarse a una altura comprendida entre 1,25 y 1,75 metros, y en los planos horizontales entre 0,90 y 1,25 metros.
- Los símbolos y pictogramas serán de fácil comprensión.
- La distancia de los caracteres braille respecto al margen inferior izquierdo del rótulo debe estar entre 0,01 y 0,03 metros.
- La altura de los símbolos no debe ser inferior a 0,03 metros.
- El relieve de las letras puede oscilar entre 0,001 y 0,005 metros y el de los símbolos de 0,002 metros.



Imágenes 63 y 64. Señalización e información escrita y en braille.

## Información sonora en zonas de pública concurrencia

- Toda la información sonora también debe estar disponible de forma escrita por medio de paneles u otros sistemas visuales.

## Mapas, planos o maquetas táctiles

- Indicarán los espacios accesibles e itinerarios más utilizados.
- Deben estar exentos de obstáculos y cristales de protección.
- Se deben representar en relieve y contrastarán con el entorno.

- Deben situarse en la zona de acceso principal a una altura comprendida entre 0,90 y 1,20 metros.

#### Información en la web y en folletos

Es conveniente que la web del establecimiento sea accesible, se actualice periódicamente y se expongan todos los servicios que se ofrecen, incluyendo detalladamente los que son accesibles.

También se debe disponer de toda la información en accesibilidad en los folletos o guías que se ofrezcan. Es conveniente que sean accesibles y estén en formato lectura fácil, con imágenes, etc.



Imágenes 65 y 66. Maqueta táctil e información histórica de la misma en braille.



Imagen 67. Maqueta táctil.

#### 4.13.3. Iluminación

Otro factor a tener en cuenta y que influye de forma notoria en la accesibilidad, es un nivel adecuado de iluminación, de modo que no

sea ni escaso ni excesivo.

Las fuentes de luz deben colocarse por encima de la línea de visión, de forma que se eviten deslumbramientos directos o indirectos, contraluces y diferencias bruscas de iluminación. Los niveles de iluminación diurna deben ser superiores a los nocturnos.

Se debe dotar de mayores niveles de iluminación en áreas próximas a los accesos y espacios de salida. Además, los puntos de interés o de especial peligro como escaleras, sistemas de señalización, etc., se deben resaltar mediante luces directas o aumentando la intensidad lumínica, sin producir reflejos ni deslumbramientos.

A continuación una serie de recomendaciones a tener en cuenta:

#### **Niveles de iluminación mínima:**

- Vestíbulos: 200 luxes.
- Pasillos, rampas y escaleras: 120 luxes.
- Cabina ascensor: 100 luxes.

#### **Niveles de reflectancia de superficie:**

- Para techos entre 70 y 90 %.
- Para paredes entre 40 y 60 %.
- Para suelos no superan el 30 %.

Se utilizará el factor color para diferenciar ambientes y facilitar la orientación espacial, así como la disposición de pictogramas.

## **4.14. Oferta turística adaptada a las necesidades del cliente**

Debido a la gran diversidad de turistas con distintas discapacidades, es conveniente que la oferta turística sea variada y accesible a las necesidades de cada persona.

Para ello es importante, en primer lugar, ofrecer la **información en formato accesible** a cada uno de los colectivos y especificar el grado de accesibilidad y los recursos disponibles para cada tipo (lectura fácil, subtitulada y con intérprete de lengua de signos, braille, altorrelieve formato de audio, video, web).



Por tanto, se deberán organizar la actividades, los espacios o las estancias pensando en las necesidades de los diferentes colectivos de personas con discapacidad y ofrecerles todos los servicios en función de sus necesidades.

#### **4.16. Evacuación en casos de emergencia**

Todo el personal deberá estar formado en caso de tener que realizar una evacuación en caso de emergencia, según las recomendaciones que se exponen en el Capítulo 8.

#### **4.17. Trato adecuado a la diversidad de usuario**

El personal de atención al público o cualquier persona que tenga relación directa con el cliente deberá estar formado en materia de trato adecuado a personas con discapacidad, tal y como se exponen en el Capítulo 9.



## 5. CRITERIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD EN CAFETERÍAS Y RESTAURANTES

### 5.1. Aparcamiento reservado

Junto a un establecimiento de estas características es importante que se disponga de al menos una plaza de aparcamiento reservada a personas con movilidad reducida por cada cuarenta plazas disponibles.

Dichas plazas deben estar situadas lo más cerca posible del establecimiento y el itinerario entre ambos puntos debe ser accesible.

En caso de que no estén disponibles, se podrá solicitar su habilitación al Ayuntamiento correspondiente y deberán cumplir con los siguientes requisitos.

- Deben estar señalizadas de forma vertical y horizontal con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**, siendo la

horizontal de pintura antideslizante. También se deberá indicar la prohibición de aparcar en estas plazas a otros vehículos no autorizados.



*Imágenes 68 y 69. Señalización en aparcamientos reservados.*

- Las **dimensiones** mínimas de dichas plazas deberán ser de 5,00 metros de largo por 2,20 metros de ancho, tanto si se disponen en batería, semibatería o línea. Además, contará con un espacio de aproximación y transferencia para facilitar la entrada y salida a los vehículos de las personas con movilidad reducida. Estos espacios tendrán las siguientes dimensiones:
  - En infraestructuras y urbanismo deberá ser de 1,50 metros, habilitándose un espacio posterior para las plazas en línea y lateral para plazas en batería. Esta zona podrá ser compartida en caso de existencia de más plazas.
  - En edificios, para el caso de plazas en batería deberá ser 1,20 metros como mínimo y en plazas en línea deberá ser superior a 3,00 metros. Para plazas en batería compartidas el espacio de transferencia deberá ser de 1,40 metros de ancho como mínimo.
- Todo el espacio deberá estar completamente **iluminado** y correctamente señalizado para facilitar la orientación.
- Deberá contar un **interfono** que permita la comunicación visual y auditiva con el personal del aparcamiento, así como con un punto de llamada al alcance en caso de necesitar auxilio o emergencia.

## 5. Accesibilidad en cafeterías y restaurantes

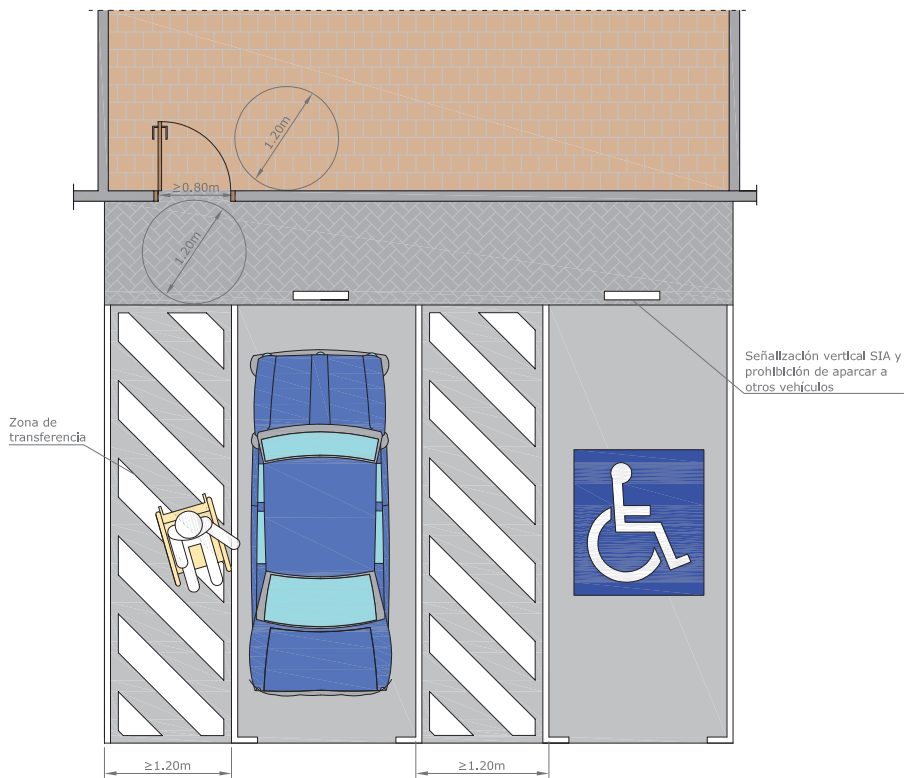


Imagen 70. Aparcamiento reservado en batería junto a un edificio.

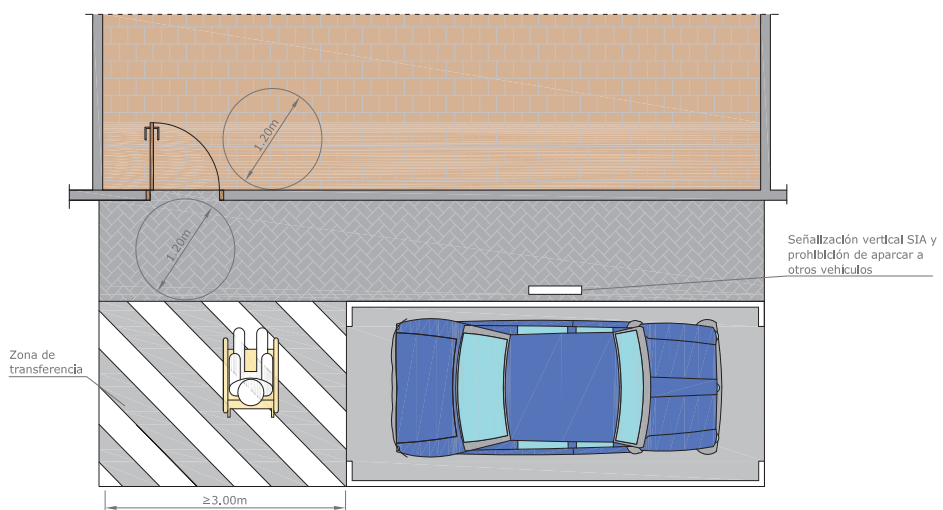
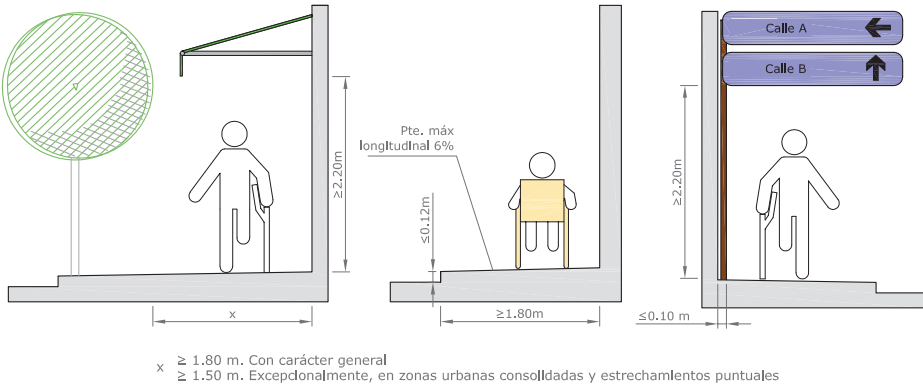


Imagen 71. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.

## 5.2. Accesos desde el exterior

Estas oficinas deben estar ubicadas en un lugar donde se permita el correcto acceso desde cualquier punto del municipio. Por tanto, si existe cualquier tipo de impedimento u obstáculo para ello, como escaleras, desniveles, etc., es conveniente solicitar al Ayuntamiento correspondiente que mejora la accesibilidad del entorno.

Del mismo modo, todo el entorno quedará debidamente señalizado, de forma que se facilite la orientación y localización del establecimiento.



Imágenes 72, 73 y 74. Dimensiones idóneas de un itinerario accesible.

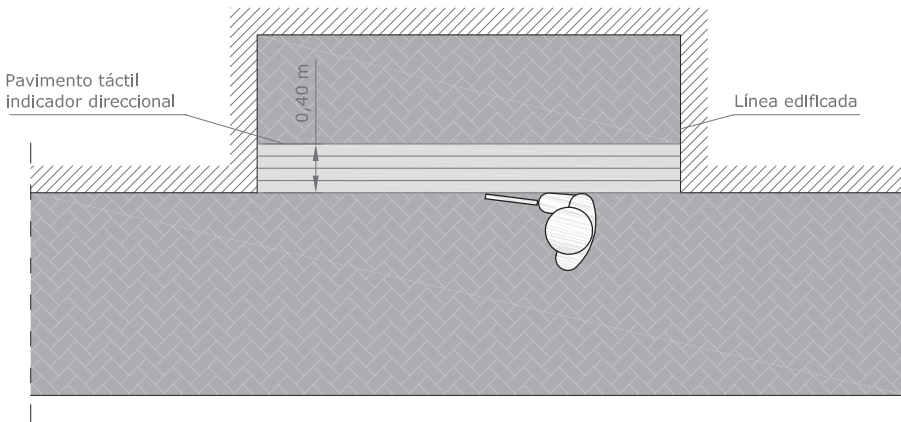


Imagen 75. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.

### 5.3. Puntos de entrada al establecimiento

El punto de entrada de cualquier establecimiento establece el límite entre la vía pública y edificación. Es por ello, que es de vital importancia que al menos un **acceso principal sea accesible**, de modo que todas las personas accedan por el mismo lugar. Estos puntos deben estar bien diseñados, puesto que si se invade la vía pública, puede suponer un obstáculo para los viandantes.



*Imagen 76. Punto de entrada inaccesible a un establecimiento turístico.*

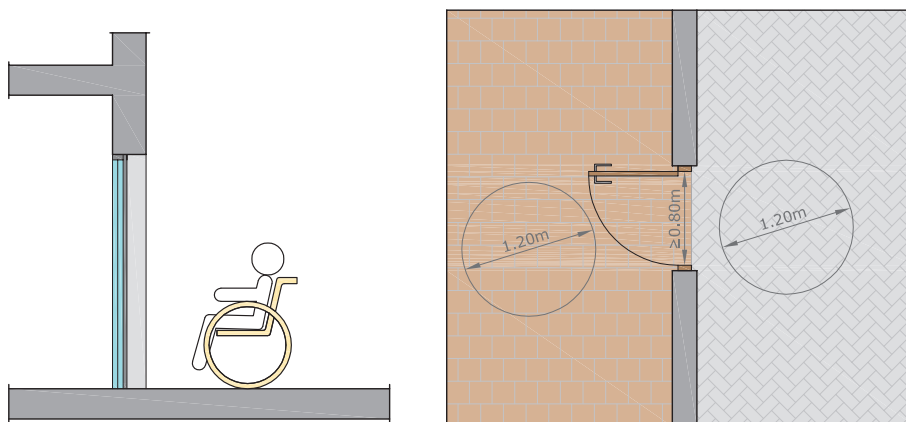
El acceso principal deberá comunicarse con un itinerario accesible y con las plazas de aparcamiento reservadas y la anchura libre de paso en cualquiera de los puntos deber ser superior a 0,80 metros.



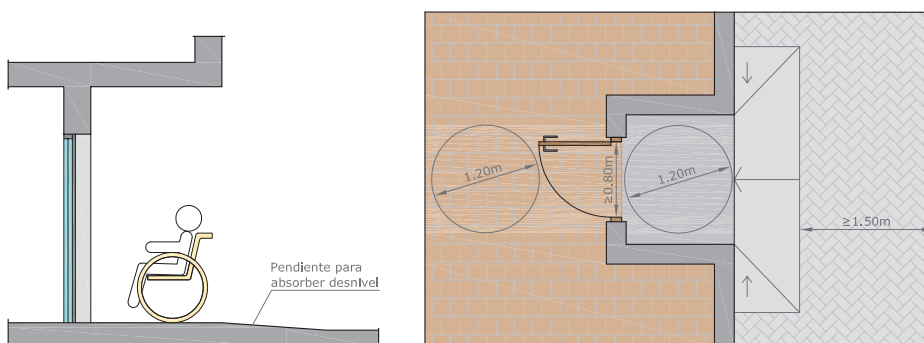
*Imagen 77. Rampa de acceso a un restaurante.*

Este acceso principal debe estar situado al mismo nivel de la cota exterior. En caso de que no sea posible, se debe salvar el desnivel con una rampa, un ascensor o una plataforma.

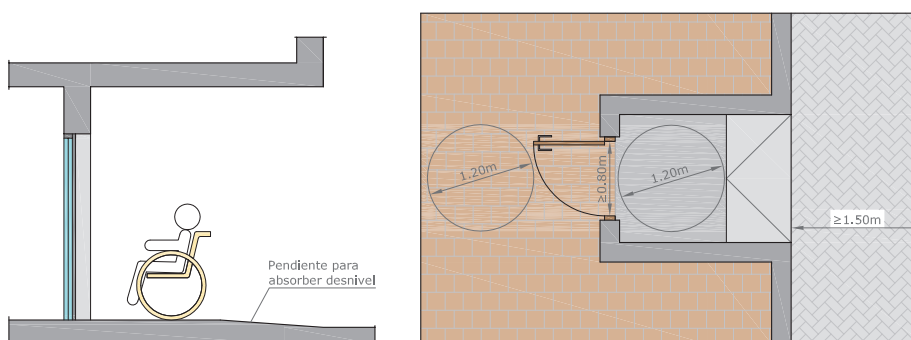
En caso de que exista una **diferencia de cota** entre la vía pública y el edificio, lo ideal es que esta diferencia se resuelva en el interior de



Imágenes 78 y 79. Entrada al establecimiento desde la vía pública al mismo nivel.



Imágenes 80 y 81. Punto de entrada con desnivel resuelto en la vía pública.



Imágenes 82 y 83. Entrada. Desnivel resuelto en el interior del establecimiento.



la parcela, pero si no es posible, se podrá resolver en la vía pública instalando una ayuda técnica o mediante una rampa con previo permiso del Ayuntamiento, debiéndose garantizar un ancho libre en la acera de 1,50 metros como mínimo, señalizando el obstáculo.

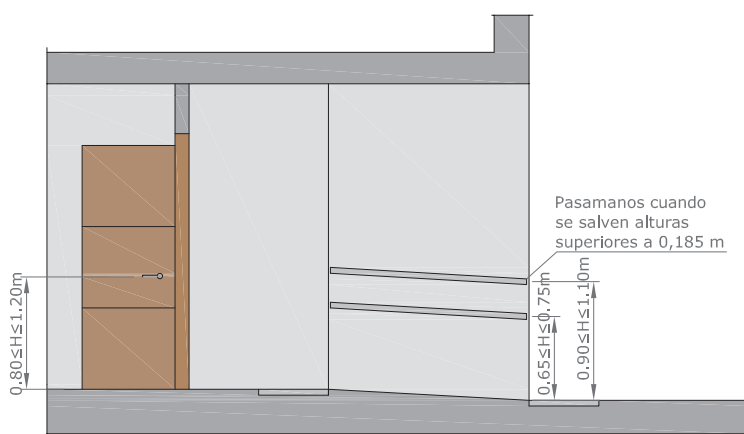


Imagen 84. Sección donde se visualiza el punto de entrada a distinto nivel.

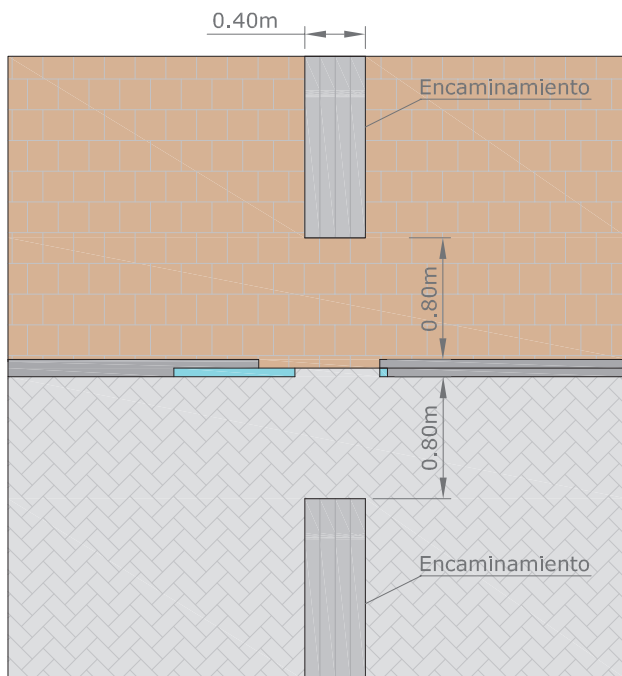


Imagen 85. Encaminamiento en el punto de entrada a un establecimiento.

En caso de existir sistemas de control fijos de accesos y salidas y que supongan un obstáculo para cualquier persona, debe disponerse un paso alternativo accesible.

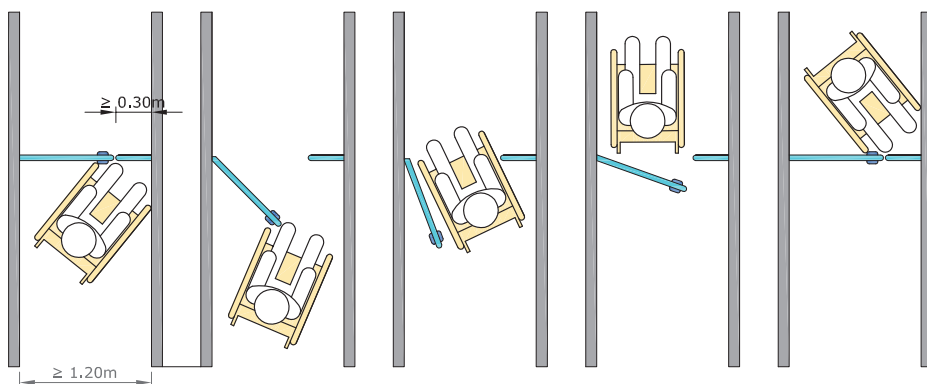


Imagen 86. Proceso de apertura de una puerta por una persona en silla de ruedas.

## 5.4. Circulación interior

La movilidad en el interior de una cafetería o restaurante es de vital importancia para garantizar el acceso hasta el lugar deseado.

Para ello, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En **vestíbulos**, se podrá inscribir un círculo libre de obstáculos y no barrido por las hojas de las puertas de 1,50 metros diámetro.
- En **pasillos**, el círculo mínimo que se podrá inscribir libre de obstáculos será de 1,20 metros de diámetro, que en casos de estrechamientos puntuales se podrá reducir a 1,00 metro.
- En **huecos de paso** es conveniente tener en cuenta los siguientes parámetros:
  - Las dimensiones mínimas de los huecos de paso deberán ser de 0,80 metros de ancho (0,90 metros en el caso de accesos desde el exterior) y 2,20 metros de alto.
  - Se deberá disponer de un espacio libre a ambas caras de las puertas de un diámetro mínimo de 1,20 metros.
  - El ángulo mínimo de apertura de las puertas deber ser de 90°.

- La altura de la manivela estará comprendida entre 0,80 y 1,20 metros, con una separación mínima con el plano de la puerta de 0,04 metros y una distancia mínima desde el mecanismo hasta el encuentro en rincón de 0,30 metros.
- En el caso de puertas transparentes o acristaladas, es conveniente que sean de policarbonatos o metacrilatos, luna pulida templada de espesor mínimo 0,006 metros o acristalamientos de seguridad. Además, deben disponer de señalización horizontal en toda su longitud a dos alturas; una entre 0,85 y 1,10 metros y otra entre 1,50 y 1,70 metros.
- Si las puertas transparentes son de apertura automática o no disponen de mecanismo de accionamiento se dispondrá de una franja señalizadora de 0,05 metros de ancho. La velocidad de las puertas no superará 0,5 metros/segundo.
- En puertas de dos hojas, el ancho mínimo de paso de una de ellas será de 0,80 metros como mínimo.
- En el caso de puertas giratorias, se debe disponer de un acceso alternativo accesible.

Además, tanto en pasillos como en vestíbulos, se deberá disponer de **información y señalización** (acústica, luminosa y visual) necesaria para facilitar la movilidad, orientación y evacuación en caso de emergencia. Esta señalización se deberá ofrecer en diferentes formatos y con unos criterios de diseño accesibles, según se desarrolla en apartados siguientes.

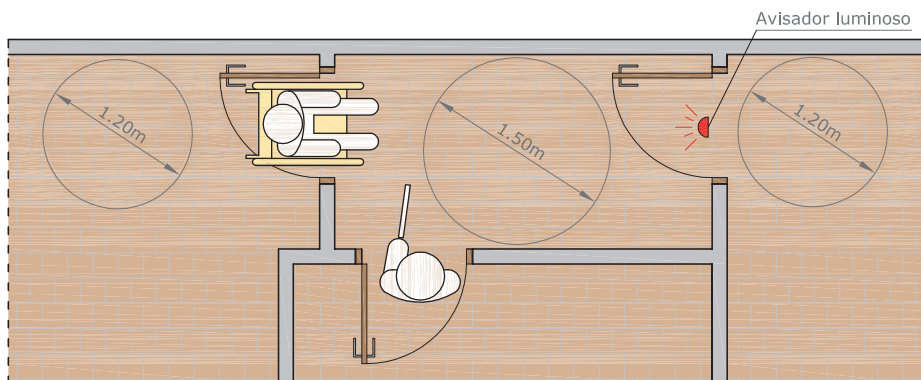


Imagen 87. Vestíbulo y pasillo en el interior de un establecimiento.

## 5.5. Rampas

La rampa es un elemento constructivo que facilita la accesibilidad a personas con movilidad reducida, usuarias de carros de la compra, o carros de bebé y a cualquier persona que haga uso de ella. Bien es cierto que, es conveniente que exista junto a la rampa una escalera accesible alternativa, que facilite el acceso a aquellas personas que tienen mayores dificultades en salvar la rampa.

A continuación se desarrollan los parámetros más importantes de los que debe constar una rampa para que sea accesible:

- Deber ser de **directriz recta** o ligeramente curva.
- Su **anchura** mínima será de 1,20 metros y la longitud del tramo sin descansillos no podrá ser superior a 9 metros.
- El **pavimento** será antideslizante en seco y en mojado, duro e indeformable.



*Imagen 88. Rampa accesible con pasamanos a ambos lados y a doble altura.*

- La **pendiente** de la rampa estará condicionada por la longitud de la misma
  - Si la longitud real de la rampa es inferior a 3,00 metros, la pendiente no superará el 10 %.
  - Si dicha longitud está comprendida entre 3 y 6 metros, la pendiente deberá ser inferior al 8 %.
  - Si la longitud es superior a 6,00 metros, la pendiente deberá ser inferior al 6 %.

## 5. Accesibilidad en cafeterías y restaurantes

- La pendiente transversal será inferior al 2 % en cualquier caso.
- Se debe disponer de un **zócalo de protección** en bordes laterales libres de 0,10 metros como mínimo.
- Al principio al final de la rampa se deben disponer **mesetas de embarque y desembarque** con una anchura mayor o igual a la de la rampa y una longitud medida en el sentido de la marcha superior a 1,20 metros.

Estas mesetas se señalarán con una franja de pavimento táctil direccional sentido transversal al tránsito peatonal con un ancho igual o superior al de la meseta y una longitud medida en el sentido de la marcha mayor o igual a 0,60 metros.

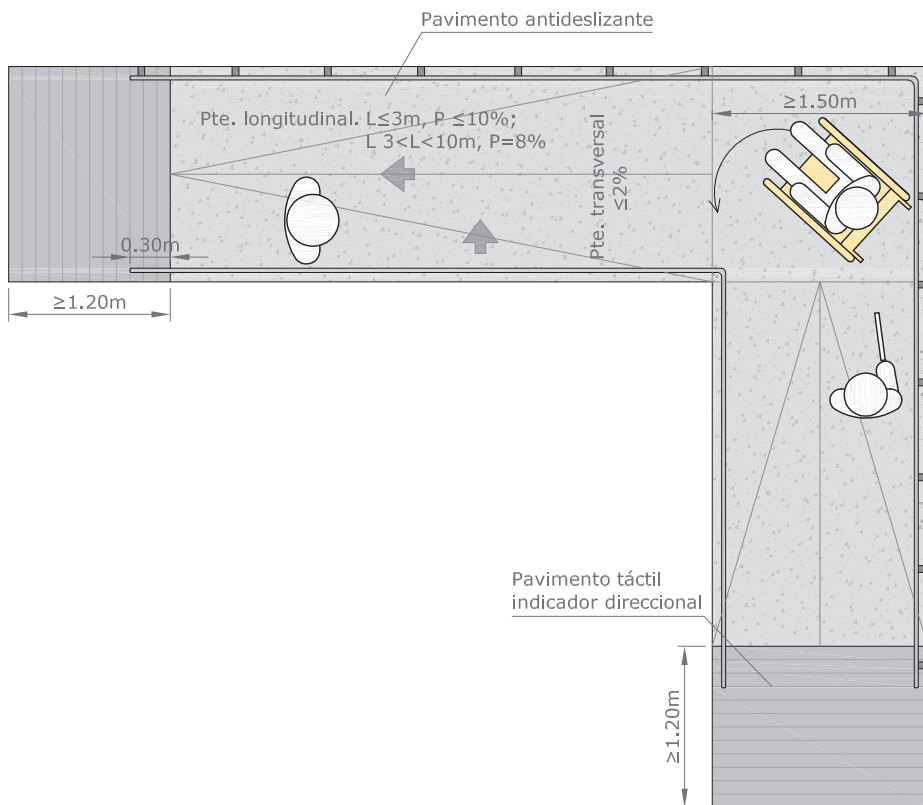
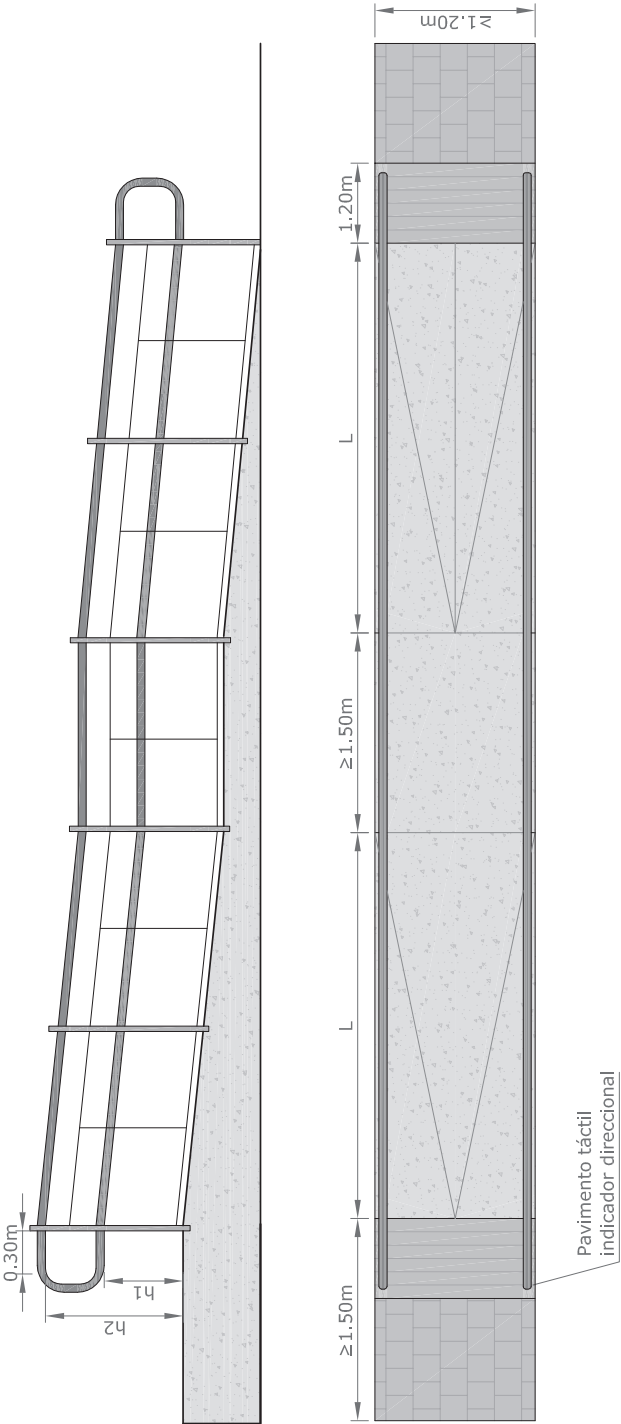


Imagen 89. Rampa accesible con cambio de dirección.



Imágenes 90 y 91. Planta y sección de una rampa accesible.

• **Pasamanos:**

- Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.
- Se colocarán a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.
- El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros y la separación entre el pasamanos y el paramento no podrá ser nunca inferior a 0,04 metros.
- Se deben prolongar al principio y al final 0,30 metros.
- En caso de rampas con anchura mayor a 4,00 m se debe colocar un pasamanos doble central.

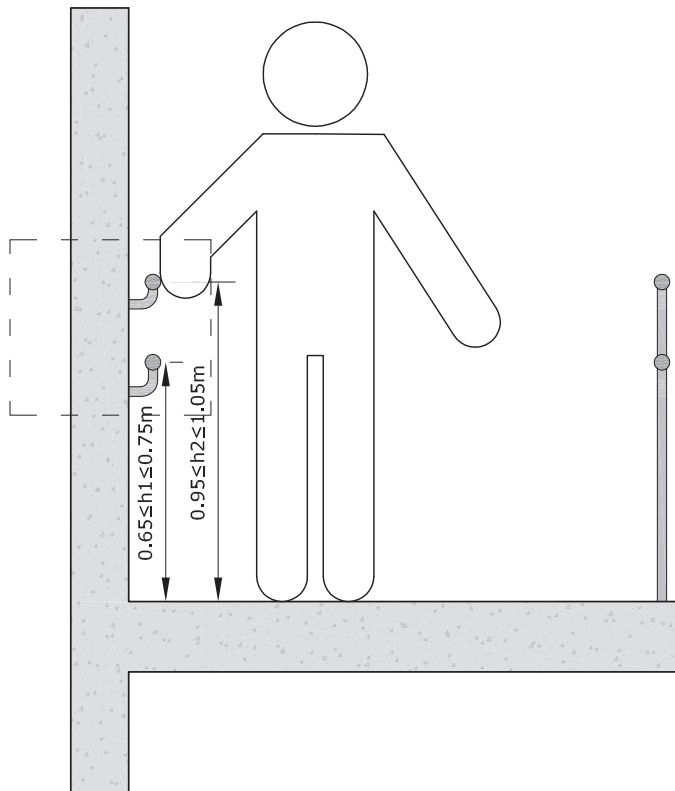


Imagen 92. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.

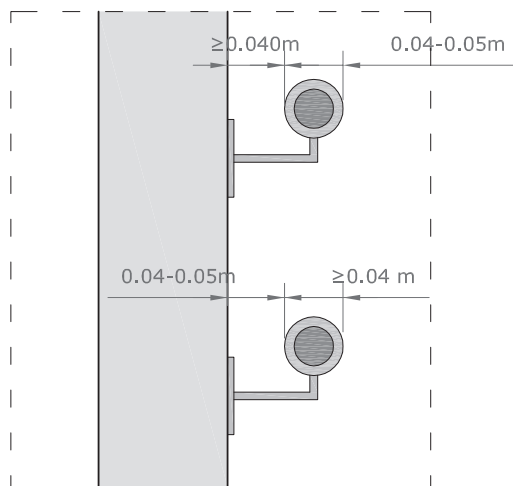
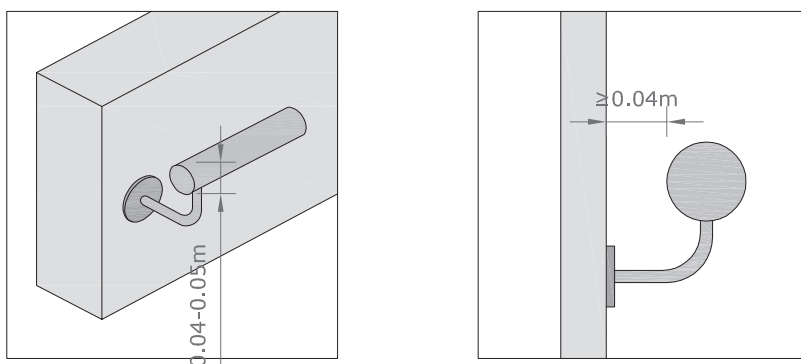


Imagen 93. Sección de un pasamanos ergonómico.



Imágenes 94 y 95. Diseño de un pasamanos ergonómico.

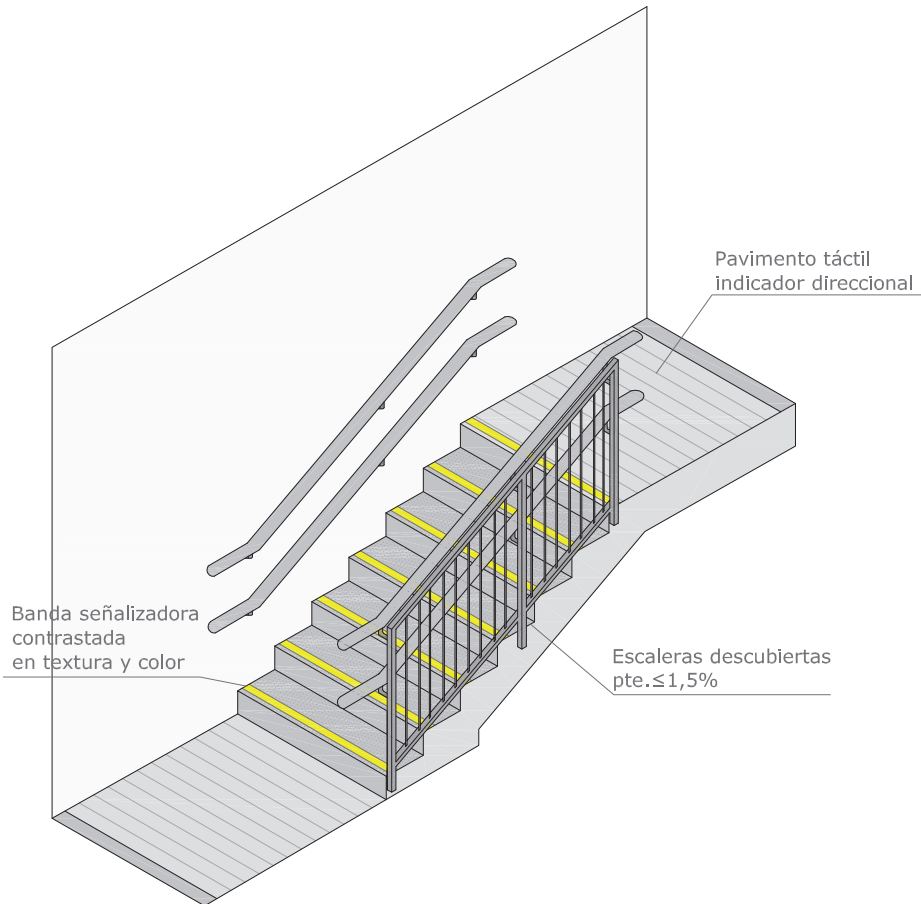
## 5.6. Escaleras

La presencia de escaleras supone un gran obstáculo para la gran mayoría de las personas con movilidad reducida, personas mayores, niños, etc. A pesar de que son una barrera arquitectónica y que por ley tiene que haber una rampa o un acceso alternativo bien señalizado, la construcción de las mismas siguen estando presentes y en muchos de los casos son también necesarias, ya que para algunas personas es más fácil salvar escalera que cualquier otro elemento como puede ser la rampa.

Para un correcto diseño de las mismas, es importante tener en cuenta varios requisitos de accesibilidad:



- La **anchura** libre del tramo debe ser mayor o igual de 1,20 metros.
- Todos los peldaños de un mismo tramo deben de tener la misma altura. La huella (H) y la contrahuella (C) deben cumplir la relación  $0,54 \text{ m} \leq 2C + H \leq 70 \text{ m}$ .
- Se debe inscribir un círculo mayor de 1,20 metros de diámetro en los casos que haya puertas de acceso. En el resto de los casos podrá ser mayor o igual que 1,00 m. Además, la longitud medida en el sentido del recorrido de la escalera debe ser mayor o igual que 1,20 metros.



*Imagen 96. Vista en perspectiva de una escalera accesible.*

- Todos los **peldaños** deben disponer de tabica y su altura deberá estar comprendida entre 0,13 y 0,175 metros, permitiéndose un ángulo de inclinación menor o igual de 15°.
- Las dimensión de la **huella** deber ser mayor de 0,28 metros y deben carecer de bocel, vuelo o resalto sobre la tabica.
- El **pavimento** no debe producir deslumbramientos, debe ser antideslizante en seco y en mojado y carecer de elementos sueltos. Cada escalón se debe señalar en toda su longitud con una banda de 0,05 metros de anchura enrasada en la huella y situada a 0,03 metros del borde contrastada en textura y color con el pavimento del escalón.

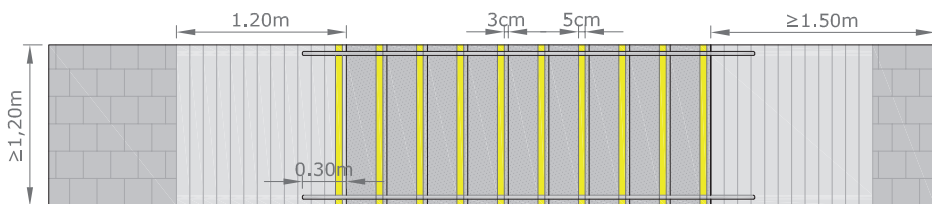


Imagen 97. Vista en planta de una escalera accesible.

- **Barandillas.** Cuando la altura a proteger sea como máximo de 6 metros se colocará una barandilla a una altura mínima 0,90 metros. Si es mayor de 6 metros, su altura deberá ser superior a 1,10 metros.
- **Pasamanos:**
  - Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.
  - Se deben colocar a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.
  - > El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros.
  - La separación entre el pasamanos y el paramento no debe ser inferior a 0,04 metros.



cognitiva o a cualquier otra persona que requiera su uso. Para conocer la características de accesibilidad del mismo, debemos diferenciar entre la zona de la puerta, el exterior y el interior del ascensor.

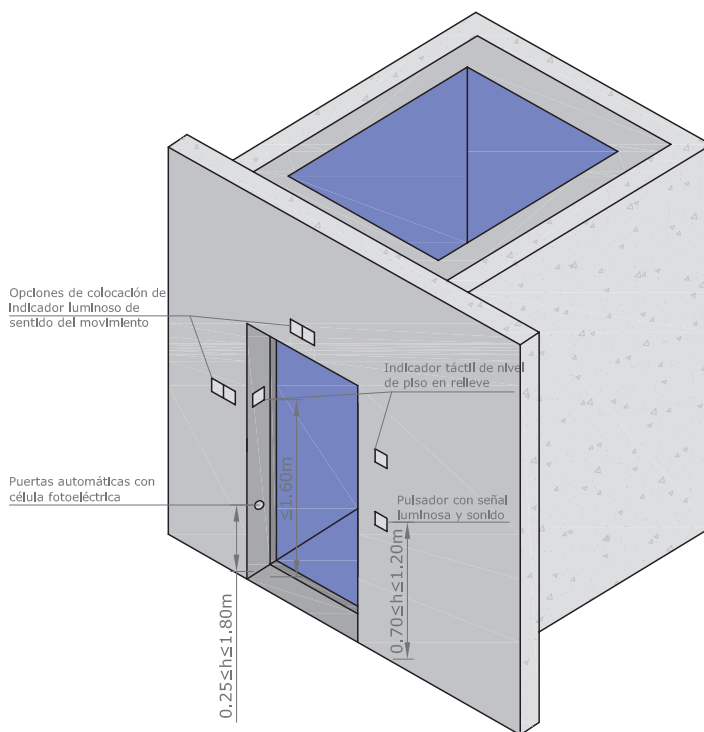


Imagen 98. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor.

### En el exterior del ascensor:

- Se debe disponer de un espacio libre de obstáculos junto a la puerta de un diámetro mínimo de 1,50 metros.
- La **botonera** debe estar colocada a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros. Además, debe disponer el número de planta en braille con carácter arábigo y en relieve, que contraste cromáticamente con su entorno.
- Se debe señalar con **franjas de pavimento táctil indicador** direccional en sentido transversal a la marcha, la zona frente a la puerta con un fondo de 1,20 metros.

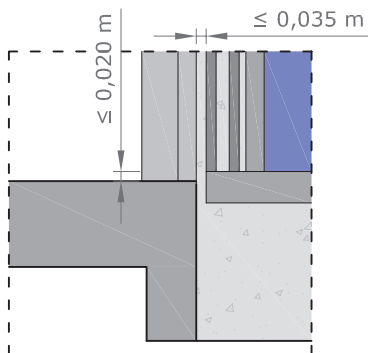
- También se deberán colocar unos indicadores luminosos y acústicos que indiquen la llegada y el sentido de desplazamiento.



Imágenes 99 y 100. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma.

### Zona de puertas:

- La **puerta** de recinto y cabina deberá contar con un sensor de cierre en toda la altura del lateral.
- Las puertas deberán ser parcialmente transparentes y de cierre automático.
- El **ancho** de paso libre deberá ser mayor de 1,00 metro.

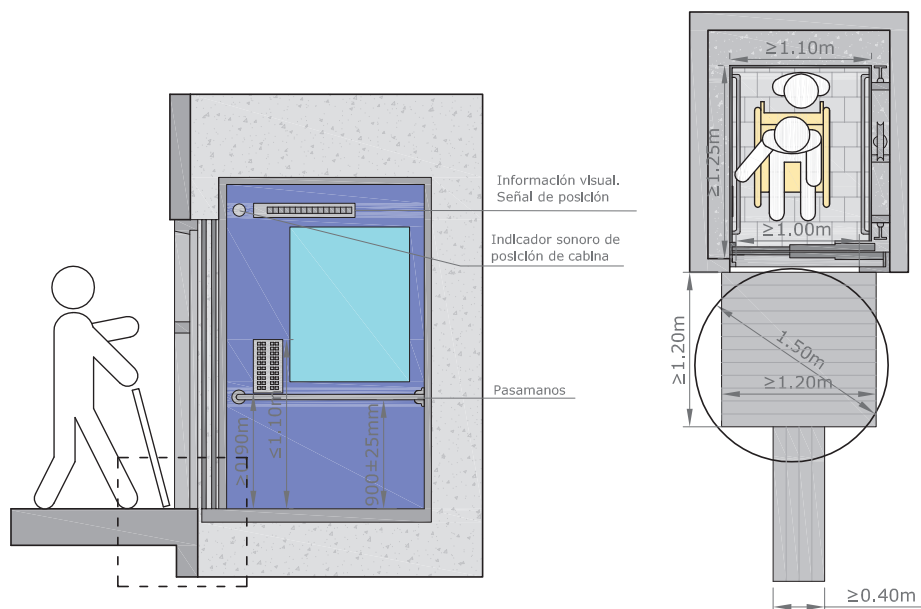


Imágenes 101 y 102. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.

- El espacio entre el suelo de la cabina y el pavimento exterior deberá ser menor de 0,035 metros.
- La precisión de nivelación del suelo del ascensor con el pavimento exterior no deberá ser superior a los 0,02 metros.
- La velocidad de cierre de las puertas se podrá ajustar.

#### Interior de la cabina:

- Las **medidas interiores** de la cabina podrán variar en función del número de puertas que tenga y su disposición: con una puerta o dos enfrentadas la dimensión mínima será de 1,00 x 1,40 metros, y en puertas en ángulo de 1,40 x 1,40 metros.
- La altura de los **pulsadores** debe estar comprendida entre 0,70 y 1,20 metros. Además, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
  - Estarán dotados de número en braille y arábigos contrastados.
  - Los botones de alarma estarán identificados con una campana en relieve.
  - Dispondrá de un botón de activación de apertura de las puertas desde la cabina.
  - El botón del número 5 dispondrá de señalización táctil.
- Dispondrá de un **indicador sonoro y visual** de parada, de información de número de planta, de un pictograma que indique su presencia, así como de un sistema de bucle magnético para los casos de atrapamiento o emergencia.
- Dispondrá de un **pasamanos** con las siguientes características:
  - Debe estar colocado a una altura aproximada de 0,90 metros.
  - El diámetro debe estar comprendido entre 0,03 y 0,045 metros.
  - La separación entre el paramento y el pasamanos deberá ser superior a 0,035 metros.



Imágenes 103 y 104. Planta y sección de un ascensor accesible.

## 5.8. Plataformas salvaescaleras

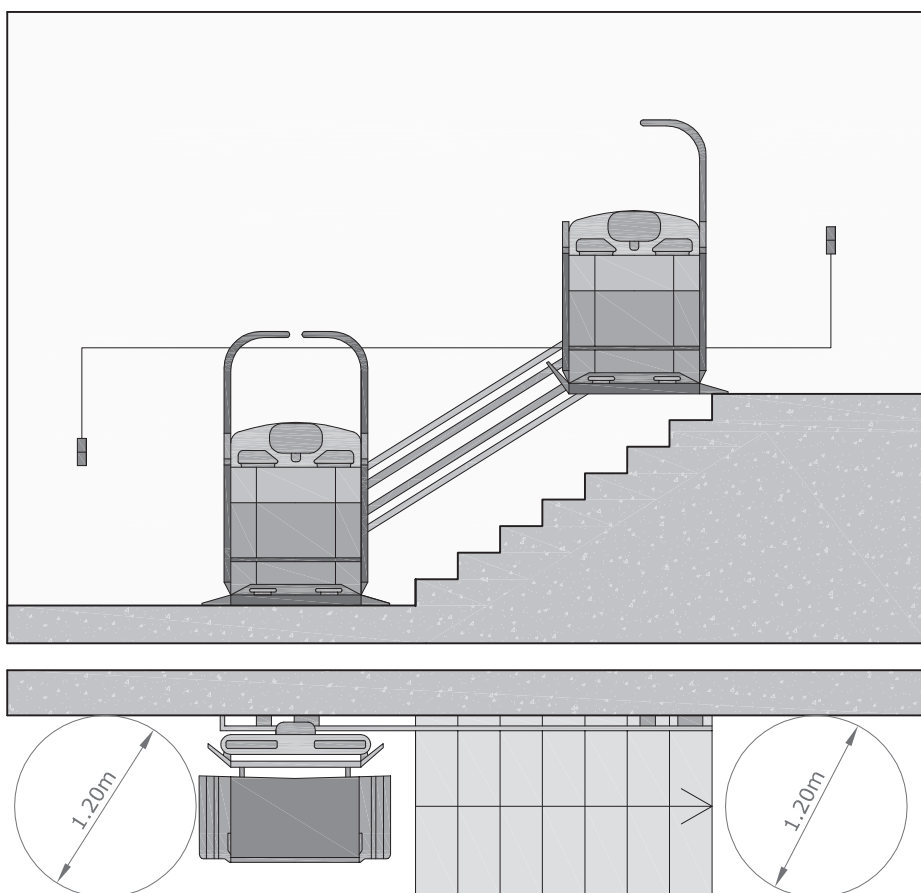
Para salvar los diferentes desniveles que pueden existir en un edificio público, normalmente se recurren a elementos constructivos como escaleras y rampas, o mecánicos como lo son el ascensor, tapiz rodante o escalera mecánica.

En muchos casos, en edificios construidos el espacio no permite la colocación de una rampa o un ascensor que salven el desnivel de forma accesible, por lo que no queda otra opción que recurrir a la colocación de plataformas salvaescaleras, elevadoras verticales, rampas desmontables, etc.

Estas ayudas técnicas son fáciles de colocar y apenas requieren obra. Si hay que tener en cuenta, que el uso de la mismas se eviten en la medida de lo posible, ya que en muchos casos no permiten la total autonomía del colectivo debido a que es necesaria su manipulación y en casos de avería no permitirá su uso y, por lo tanto, el disfrute del servicio que se ofrece.

Los requisitos más importantes que deben cumplir estas plataformas son:

- Debe salvar desniveles de forma autónoma para personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.
- Deben estar instaladas de forma permanente.
- En las zonas de embarque y desembarque deben disponer de un espacio libre de obstáculos de forma que pueda inscribirse un círculo de diámetro 1,20 metros como mínimo.
- Deben cumplir con las condiciones de seguridad exigidas por la normativa correspondiente de aplicación.
- Las plataformas salvaescaleras no pueden invadir el ancho libre de la escalera en su posición recogida para no suponer obstáculos.



Imágenes 105 y 106. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.



- En caso de disponer de rampas desmontables, deben cumplir los siguientes requisitos:
  - Se permitirá su uso de forma ocasional.
  - Cumplirán con los requisitos exigidos a las rampas.
  - Serán sólidas y estables y estarán fijadas correctamente al suelo.
  - Deberán mantenerse en uso durante el horario de servicio al público.

### 5.9. Pavimentos

La correcta disposición y elección de un pavimento en un entorno urbano o edificado supone una gran importancia para permitir la orientación y movilidad de cualquier persona y especialmente a personas con discapacidad visual y cognitiva.

Se deberá estudiar cada situación para determinar cuál es el pavimento más idóneo. Este pavimento debe cumplir con las siguientes características:

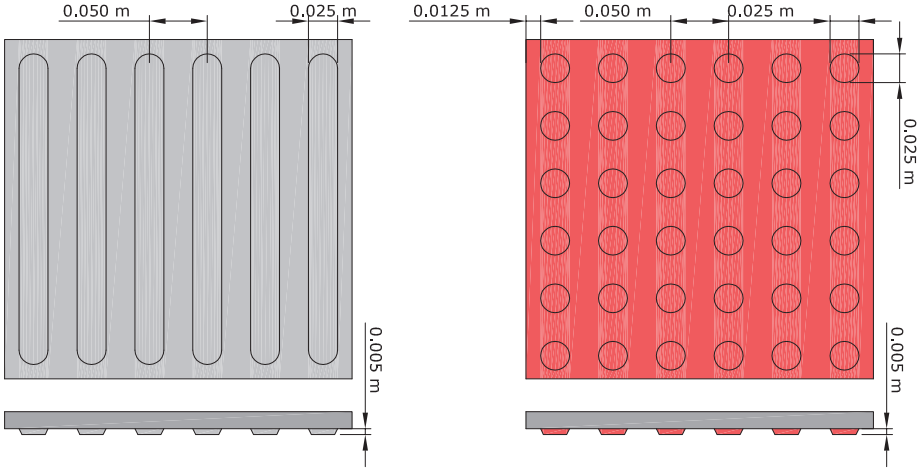
- **Duro, estable, firmemente fijado, antideslizante** en seco y en mojado, **sin deslumbramientos, continuo, sin resaltas e indeformable** (excepto en los sectores de juegos si los hubiera).
- Es conveniente tener en cuenta la **climatología** a la que estará sometido, para conocer su idoneidad.
- En caso de pavimento de tierra, se compactará.

En el exterior del edificio se podrán utilizar pavimentos táctiles que sirvan de encaminamiento o advertencia según el caso concreto y con el diseño que se indica a continuación en las imágenes.

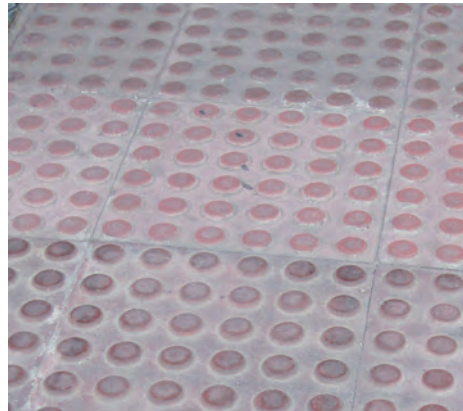
Una vez en el interior del edificio y desde su punto de entrada se deberán disponer de franjas de encaminamiento (similares a las dispuestas anteriormente) que guíen desde dicho punto hacia el mostrador de atención al cliente, al ascensor, rampa o escalera.

Este pavimento debe ser táctil, contrastado cromáticamente con el entorno y antideslizante.

También se podrán utilizar a modo de señalización en el pavimento, iconos, flechas y/o pictogramas que ayuden a su orientación.



Imágenes 107 y 108. Detalle de los tipos de pavimentos táctiles.



Imágenes 109 y 110. Imagen real de los dos tipos de pavimentos táctiles.

## 5.10. Distribución mobiliario

En la sala del restaurante, cafetería o terraza, deben existir zonas libres de paso que permitan circular entre el mobiliario a personas usuarias de sillas de ruedas o productos de apoyo, como andadores muletas, etc.

El mobiliario se debe disponer de forma que la distancia mínima

entre muebles sea **0,80 metros** y que los pasillos entre mesas sean de 1,20 metros como mínimo. Además, existirá al menos un lugar en cada sala en el que se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 metros para que una silla de ruedas pueda girar sobre sí misma.



*Imagen 111. Interior de un espacio gastronómico sin señalización táctil.*

Además, en el caso de disposición terrazas en la vía pública, hay que tener en cuenta que deben respetar y no interrumpir el itinerario accesible de la acera.



*Imagen 112. Persona con movilidad reducida en una terraza de restaurante.*

Por otro lado, otros elementos de mobiliario, como extintores, armarios, guardarropa, etc., deben estar empotrados en las paredes al margen de los itinerarios y en caso de que no pueda ser así deben quedarse fuera del itinerario accesible, debiendo señalizarse

su proyección en el suelo.

Se debe evitar en la medida de lo posible la realización de cambios de ubicación del mobiliario que puedan desorientar a personas con discapacidad visual y ocasionarles choques y caídas.

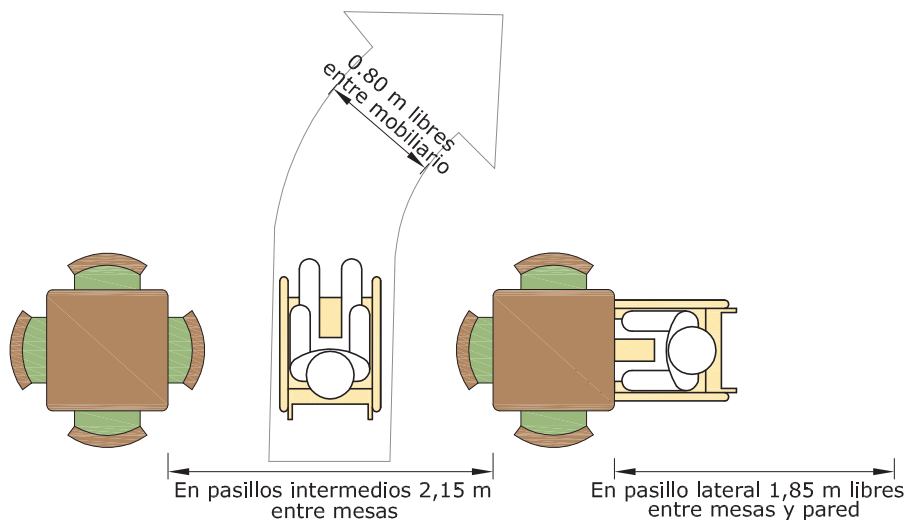


Imagen 113. Distancia de paso entre elementos de mobiliario.

## 5.11. Mesas y sillas

Una correcta disposición y diseño de mesas y sillas suponen una gran importancia a la hora de permitir su uso, especialmente por personas con movilidad reducida, puesto que deben permitir su aproximación.



Imagen 114. Distribución de mesas y sillas en un restaurante.

En cuanto a la **mesas**, se debe disponer un espacio libre de obstáculos para permitir la aproximación con las siguientes medidas: anchura de 0,80 metros, altura igual o superior a 0,70 metros y fondo de al menos 0,60 metros. Además, no deben tener soportes inferiores transversales que puedan obstaculizar la aproximación frontal. El soporte más adecuado es uno central o uno de cuatro patas según la imagen que se muestra. La altura de la mesa debe estar comprendida entre 0,75 y 0,80 metros.

En cuanto a las **sillas**, la altura del asiento debe estar comprendida entre 0,42 y 0,45 metros, debiendo disponer de respaldo y apoyabrazos, que ayuden a sentarse y levantarse. Además, han de disponer de troncos para niños, al menos 2 por cada 50 plazas de capacidad.

Además de estos aspectos, es conveniente tener en cuenta los siguientes:

- Debe evitarse que el movimiento de las sillas y mesas ocasionen **ruidos molestos**, por lo que se deben aislar las patas.
- Se recomienda que éstas sean de **bajo peso** y que no estén fijadas al suelo para facilitar su manipulación.
- No es conveniente mover las sillas y mesas de sitio, ya que pueden desorientar a personas con discapacidad visual y ocasionarles choques y caídas.



Imágenes 115 y 116. Criterios de diseño en mesas de una y cuatro patas.

- Se ha de tener en cuenta la **accesibilidad acústica** en el interior del bar o restaurante. Para ello hay que considerar la colocación de moquetas o plantas que absorban el sonido. Otra solución es la separación de ambientes, de modo que se creen rincones y lugares más silenciosos y acogedores.



Imagen 117. Mesa con espacio inferior para la aproximación de una silla de ruedas.

- En cuanto a las barras de los bares o cafeterías, han de disponer a doble altura, incluyendo también taburetes de distintos tamaños.
- En el caso de restaurantes o comedores de tipo autoservicio, además de una adecuada dimensión del pasillo por el que circulan los clientes, se prestará especial atención a la altura de la superficie en la que se apoya la bandeja, la profundidad de los mostradores, la altura de los estantes, etc., para facilitar su uso a cualquier usuario.

## 5.12. Puntos de atención al público

La barra de atención al público debe estar ubicada a dos alturas y permitirá la aproximación frontal de una silla de ruedas, contando con una profundidad de al menos 0,50 metros en el espacio accesible y una altura libre mínima de 0,70 metros respecto al suelo.

La información que se disponga en estos puntos deberá ser accesible a cualquier colectivo. Por lo que se debe ofrecer en braille, en lectura fácil y en varios idiomas.

El personal de atención estará capacitado para atender a personas con cualquier tipo de discapacidad y conocerá la lengua de signos española.



### 5.13. Carta/ menú y alimentación

Un adecuado diseño de la carta menú, así como una clara explicación de los servicios que se ofrecen, es de vital importancia para que el cliente pueda acceder a dicha información, sin obstáculo alguno. Para ello es importante tener en cuenta varios aspectos:

- La manipulación de los folletos o cartas debe ser fácil y en cualquier caso se facilitará un apoyo para la lectura del mismo. Por tanto, se han de evitar folletos pesados, en papel deslizante o que en folios sueltos.
- La lista de precios o el menú del día que se encuentren fijados a la pared, se deben situar a una altura adecuada para que lo puedan leer todas las personas en función de su estatura. Esta información debe contar con la suficiente iluminación y un adecuado uso de tipografía y colores contrastados. También es importante que esté libre de obstáculos, por si alguien necesita acercarse para poder leerlo mejor.
- El tamaño de la letra será legible, con un contraste adecuado y en formato de lectura fácil y con pictogramas si fuera necesario.
- Se debe indicar la disponibilidad de alimentos sin gluten, dietas blandas, hipocalóricas, bajas en colesterol, bajas en sodio, sin lactosa, comida vegetariana, etc. En definitiva, se debe incluir todas las opciones posibles que garanticen la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Se deben disponer de productos de apoyo que faciliten el uso de los diferentes cubiertos: tazas con asa, tenedores, cuchillos y cucharas adaptadas, pajitas, etc.
- Toda la información debe estar disponible en diferentes formatos: lectura fácil, braille o de forma oral.

### 5.14. Señalización, información e iluminación

La señalización, la información (web, paneles informativos o folletos) y la iluminación son factores muy importantes para garantizar la accesibilidad de un espacio turístico, ya que su correcta disposición evitará problemas de orientación, de movilidad, de localización y visualización dentro y fuera del mismo.

Para ello, todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, debe incorporar criterios de diseño inclusivo y accesible que garanticen el correcto acceso a la información a cualquier persona, sea cual sea su discapacidad.

### **5.14.1. Señalización**

#### **Señalización visual**

Todos los establecimientos deben disponer de señalización visual que garantice la comprensión del mensaje por parte del turista, por lo que deberá ser claramente visible y comprensible.

El color de los caracteres debe contrastar con el fondo de la señalización y éste a su vez con el entorno, siendo los contrastes más adecuados los siguientes:

- Símbolo blanco sobre fondo azul oscuro.
- Símbolo negro sobre fondo amarillo.
- Símbolo verde sobre fondo blanco.
- Símbolo rojo sobre fondo blanco.
- Símbolo azul sobre fondo blanco.
- Símbolo negro sobre fondo blanco.
- Símbolo amarillo sobre fondo negro.
- Símbolo blanco sobre fondo rojo.
- Símbolo blanco sobre fondo verde oscuro.
- Símbolo blanco sobre fondo negro.

También es importante garantizar un tamaño adecuado de la letra para que toda la información pueda ser visible a cualquier distancia. Para ello, es recomendable tener en cuenta diferentes tamaños de letra en función de la distancia a la que se leerá:

- Si la distancia de lectura es de 5,00 metros, el tamaño de la letra deberá ser de 0,07 metros, aunque es recomendable que lo sea de 0,14 metros.



- Si la distancia es de 4,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,056 cm, siendo recomendable de 0,11 metros.
- Si la distancia es de 3,00 m, el tamaño mínimo debe ser de 0,042 metros y recomendable de 0,084 metros.
- Si es de 2,00 metros, el tamaño mínimo deberá ser de 0,028 metros, siendo recomendable de 0,056 metros.
- Si es de 1,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,014 metros y el recomendado de 0,028 metros.
- Finalmente, si la distancia de lectura es de 0,50 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,007 metros, siendo recomendable de 0,014 metros.

Además del contraste de la letra con el propio cartel donde se ubica, es conveniente todo el conjunto se diferencie cromáticamente del entorno. Se debe colocar a una altura de 1,60 metros medida desde el pavimento.

Los planos directorios, maquetas o placas de orientación deberán ubicarse en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada y a los puntos de atención accesible.

### **Señalización acústica y sonora de seguridad**

La señalización de seguridad avisa de la presencia de algún objeto o situación de emergencia o peligro. Para ello se deberá ofrecer el aviso de forma visual y acústica, disponible de una gama audible en las correctas frecuencias e intensidades. Además, se dispondrá de una señal de atención previa al mensaje. Las señales visuales se colocarán en lugares estratégicos para que sean fácilmente visibles.

### **Señalización horizontal**

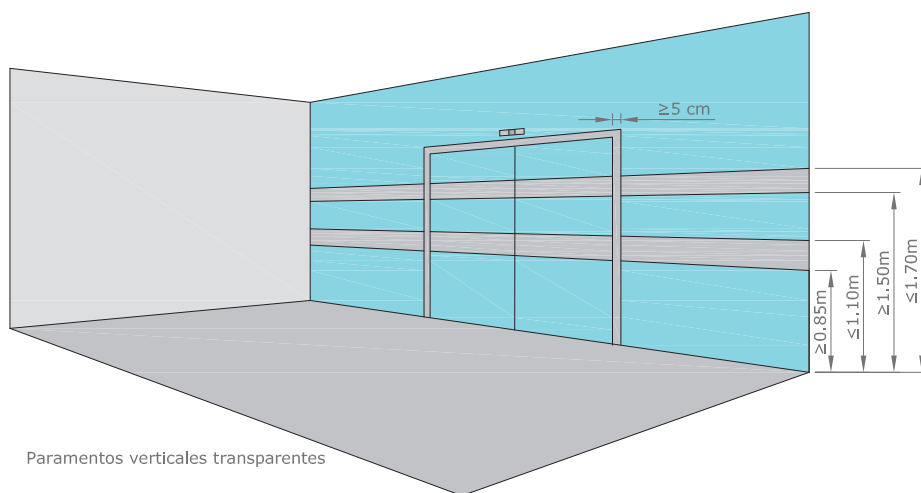
Además de la señalización vertical, también es conveniente disponer de señalización horizontal complementaria a la misma. En este caso, el objetivo es facilitar la orientación y movilidad a cualquier persona y en concreto a las personas con discapacidad visual y cognitiva. Por tanto, además de las señales de orientación que se puedan colocar, se deberán señalar de forma táctil y visual todos los obstáculos, itinerarios o puntos de interés del mismo, como itinerarios accesibles, entradas al edificio, zonas de embarque

y de escalera, rampas y ascensores, plazas y espacios reservados accesibles, zonas que disponen de bucle magnético u otros sistemas adaptados a personas con discapacidad auditiva, servicios higiénicos accesibles y la identificación de plantas, distribución de estancias, así como la específica en materia de evacuación en caso de emergencia.

### Señalización en superficies de cristal

En paramentos transparentes de cristal, se deben colocar dos bandas horizontales opacas, de color vivo y contrastado con el fondo abarcando toda la superficie. La anchura de estas bandas podrá oscilar entre 0,05 y 0,10 metros, colocándose la primera a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 metros y la segunda entre 1,50 y 1,70 metros.

También se podrán disponer de otros elementos informativos que garanticen su detección, tales como mobiliario urbano detectable, montantes separados a 0,60 metros como máximo o si la superficie acristalada cuenta con un travesaño en toda su longitud.



Paramentos verticales transparentes

Imagen 118. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.

### Señalización en salidas de emergencia

Se dispondrá de un sistema de señalización acústica y visual que pueda ser recibida desde el itinerario peatonal accesible y

conectado al sistema general del establecimiento.

### **Señalización con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**

Todos espacio accesible deberá estar señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad: entradas, itinerarios aseos, ascensores, plazas de aparcamientos, espacios reservados, etc.

### **Bandas señalizadoras visuales y táctiles**

Las bandas señalizadoras visuales y táctiles se utilizan para transmitir información al usuario tanto visual (color y contraste) como táctil (rugosidad). Las funciones de estas bandas son encaminar por un itinerario accesible o indicar la presencia de cualquier obstáculo como puede ser el arranque y desembarque de una escalera, una rampa o la proximidad a un ascensor.

Dichas bandas tendrán relieve en interior comprendida entre 2 y 4 milímetros y en exterior entre 4 y 6 milímetros.

Para la señalización de arranques y desembarques en escaleras se deberán disponer en una longitud en el sentido de la marcha de 0,80 metros como mínimo y una anchura igual a la del itinerario. Las acanaladuras deberán estar dispuestas en sentido perpendicular al de la marcha.

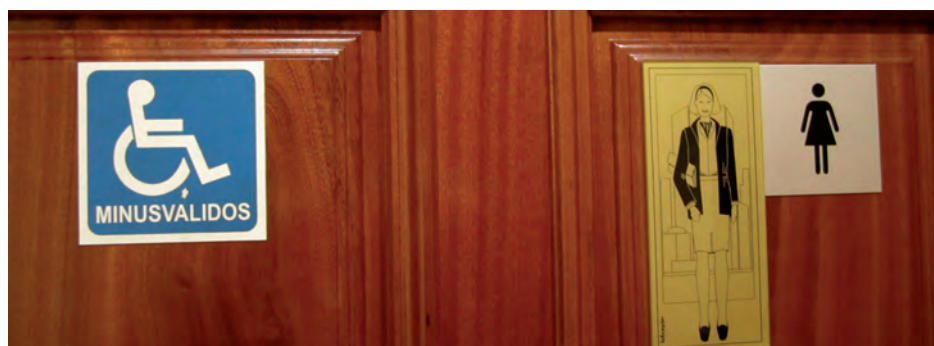
En el caso de las rampas, la longitud a señalizar en el sentido de la marcha será de 0,60 metros como mínimo y en ascensores, escaleras mecánicas y tapices rodantes de 1,20 metros como mínimo.

Para señalar un itinerario accesible, conocido como encaminamiento, se debe disponer de un pavimento diferenciado de 0,40 metros de ancho y con las acanaladuras paralelas al sentido de circulación.

### **Elementos de señalización**

Los elementos verticales de señalización como son los postes, anuncios, puntos de información, etc., deben estar agrupados en el mínimo número de soportes y ubicarse de forma que no entorpezcan el paso, dejando una anchura mínima de 1,80 metros.

La altura del borde inferior de las placas y elementos voladores no será inferior a 2,20 metros.



*Imagen 119. Señalización anticuada y con diferentes criterios de diseño.*

### 5.14.2. Información

Cualquier establecimiento turístico deberá disponer de la máxima información necesaria para facilitar la orientación y localización de los distintos espacios y equipamientos de interés del mismo, así como todas las muestras o folletos que estén a disposición del turista. Por tanto, en todos los puntos de información se deberán encontrar ubicados en una zona cercana a los accesos y que se disponga en dos modalidades sensoriales, así como en formato lectura fácil.

Además, es importante tener en cuenta los siguientes parámetros:

#### **Rótulos, carteles y planos informativos**

- Se deben situar en sentido perpendicular a los desplazamientos.
- Se dispondrán de información concisa, básica y con símbolos sencillos.
- Deben situarse en lugares bien iluminados a cualquier hora, evitando sombras y reflejos.
- Se han de evitar obstáculos, cristales u otros elementos que dificulten su fácil lectura.
- Si se colocan en plano horizontal se deben inclinar entre 30° y 45°.
- El tipo de fuente recomendada a utilizar es la Sans Serif.
- El rótulo contrastará cromáticamente con el paramento.

- Las pantallas informativas que no requieran manipulación deben disponerse a una altura de 1,60 metros de forma que puedan ser legibles.

### Señalización e información táctil

- Se debe utilizar el braille y señalización en alto relieve cuando estén situados al alcance del brazo. En el caso de paramentos verticales debe situarse a una altura comprendida entre 1,25 y 1,75 metros, y en los planos horizontales entre 0,90 y 1,25 metros.
- Los símbolos y pictogramas serán de fácil comprensión.
- La distancia de los caracteres braille respecto al margen inferior izquierdo del rótulo debe estar entre 0,01 y 0,03 metros.
- La altura de los símbolos no debe ser inferior a 0,03 metros.
- El relieve de las letras puede oscilar entre 0,001 y 0,005 metros y el de los símbolos de 0,002 metros.

### Información sonora en zonas de pública concurrencia

- Toda la información sonora también debe estar disponible de forma escrita por medio de paneles u otros sistemas visuales.

### Información en la web y en folletos

Es conveniente que la web del establecimiento sea accesible, se actualice periódicamente y se expongan todos los servicios que se ofrecen, incluyendo detalladamente los que son accesibles.

También se debe disponer de toda la información en accesibilidad en los folletos o guías que se ofrezcan. Es conveniente que sean accesibles y estén en formato lectura fácil, con imágenes, etc.

### 5.14.3. Iluminación

Otro factor a tener en cuenta y que influye de forma notoria en la accesibilidad, es un nivel adecuado de iluminación, de modo que no sea ni escaso ni excesivo.

Las fuentes de luz deben colocarse por encima de la línea de visión, de forma que se eviten deslumbramientos directos o indirectos, contraluces y diferencias bruscas de iluminación. Los niveles de iluminación diurna deben ser superiores a los nocturnos.

Se debe dotar de mayores niveles de iluminación en áreas próximas a los accesos y espacios de salida. Además, los puntos de interés o de especial peligro como escaleras, sistemas de señalización, etc., se deben resaltar mediante luces directas o aumentando la intensidad lumínica, sin producir reflejos ni deslumbramientos.

A continuación una serie de recomendaciones a tener en cuenta:

#### **Niveles de iluminación mínima:**

- Vestíbulos: 200 luxes.
- Pasillos, rampas y escaleras: 120 luxes.
- Cabina ascensor: 100 luxes.

#### **Niveles de reflectancia de superficie:**

- Para techos entre 70 y 90 %.
- Para paredes entre 40 y 60 %.
- Para suelos no superan el 30 %.

Se utilizará el factor color para diferenciar ambientes y facilitar la orientación espacial, así como la disposición de pictogramas.

### **5.15. Productos de apoyo y otras adaptaciones**

Hay que tener en cuenta la gran variedad de productos de apoyo que se pueden ofrecer al cliente para mejorar su uso y manipulación de los diferentes alimentos y bebidas. Entre esos **productos ergonómicos** destacan los siguientes:

- Cubiertos: mangos especiales, asideros de goma, antideslizantes, cuchillos basculantes, etc.
- Platos: platos termo con reborde, etc.
- Bandejas o alfombrillas antideslizantes.
- Vasos: con sistema de pajita adaptada, vasos-copa con tetina o boquilla, con asas, etc.
- Sillas o taburetes ergonómicos.



Imágenes 120 y 121. Productos de apoyo para la comida y la limpieza.



Imágenes 122 y 123. Sillas y taburetes ergonómicos.

## 5.16. Aseos

Al menos uno de los aseos que se dispongan debe ser accesible. Para ello debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Las **puertas** deberán ser abatibles o correderas con un ancho libre de paso de 0,80 metros como mínimo.
- Se podrá trazar en su interior un círculo de **1,50 metros** de diámetro no invadido por hoja de la puerta.
- Todos los accesorios que componen el baño deben **diferenciarse cromáticamente** de su entorno y estar colocados a una altura comprendida entre 0,80 metros y 1,20 metros.

- No es obligatoria la instalación de **ducha**, pero en caso de que la tuviese sería conveniente tener en cuenta los requisitos de accesibilidad que se exponen en el Capítulo 6.

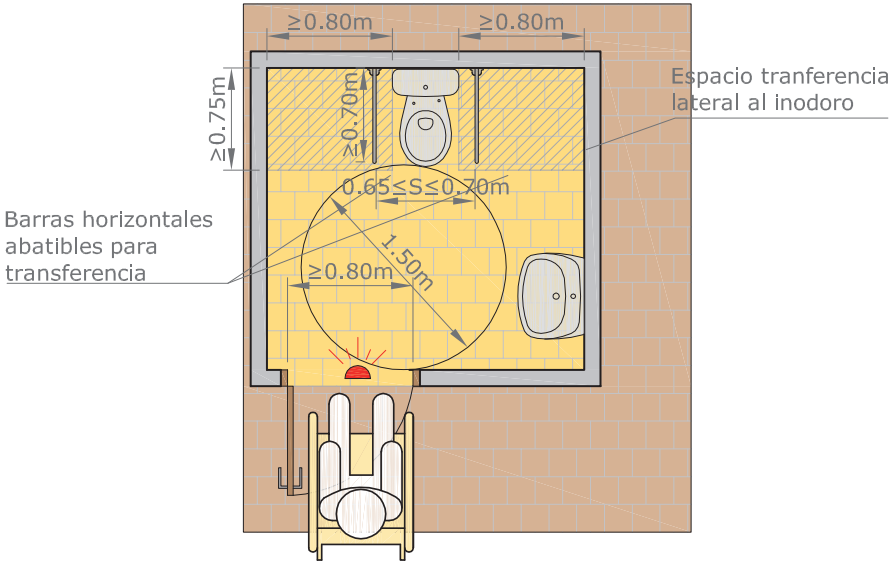
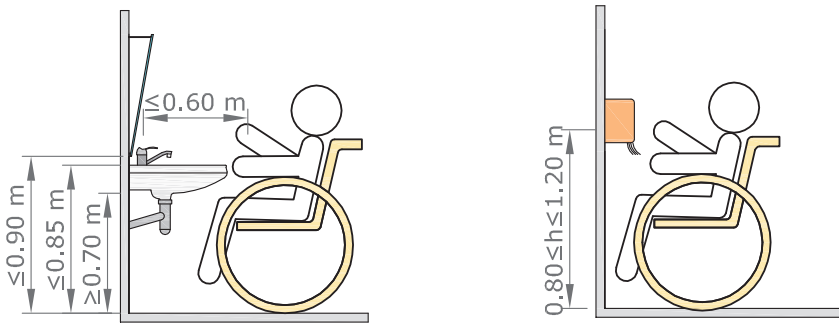


Imagen 124. Vista en planta de un aseo accesible.

- En cuanto al **lavabo**, la altura de su cara superior no debe ser superior a 0,85 metros, y además, debe disponer de un espacio libre inferior de altura y profundidad mayores de 0,70 y 0,50 metros, respectivamente, para facilitar la aproximación a usuarios de silla de ruedas.



Imágenes 125 y 126. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.



- En cuanto al **inodoro**:

- Su altura debe estar comprendida entre 0,45 y 0,50 metros y la del mando de accionamiento para el sistema de descarga entre 0,70 y 1,20 metros.

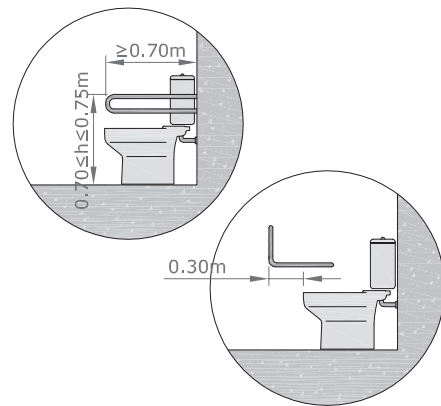
- Debe disponer de un espacio lateral de transferencia a ambos lados del mismo, de 0,80 metros de ancho y 0,75 metros de profundidad como mínimo.

- Las **barras de apoyo** para transferencia deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Las barras horizontales deben estar separadas entre 0,65 y 0,70 metros.

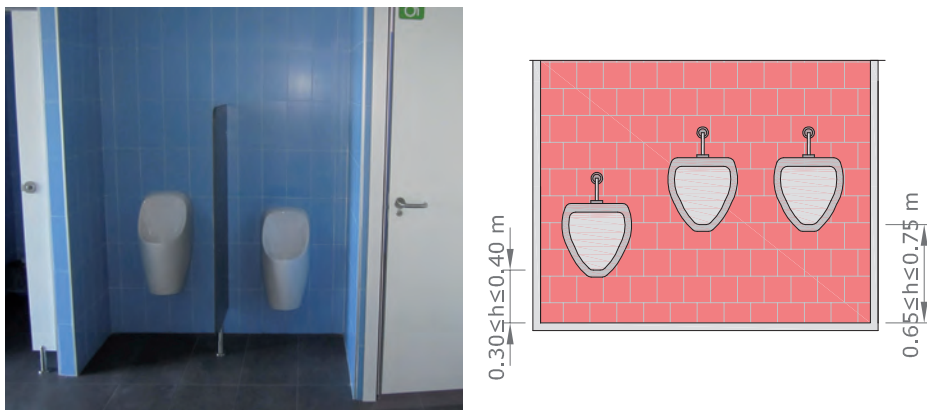
- Deben estar colocadas a una altura comprendida entre 0,70 y 0,75 metros.

- Las barras verticales han de sobresalir desde el borde del inodoro hacia delante 0,30 metros.



Imágenes 127, 128 y 129. Detalle de colocación barras de transferencia y sujeción.

- En caso de disponer de **urinarios colgados**, al menos uno de ellos ha de colocarse teniendo en cuenta que la altura del borde inferior del mismo con respecto al pavimento sea entre 0,30 y 0,40 metros.



Imágenes 130 y 131. Detalle de colocación de urinarios a diferentes alturas.

- La **grifería** debe ser de tipo palanca alargada o con detector de presencia. La distancia de alcance desde el asiento de la silla de ruedas hasta la misma, debe ser menor de 0,60 metros.
- El borde inferior del **espejo** se debe situar a una altura máxima de 0,90 metros y el ángulo de orientación debe ser mayor o igual a 10°.

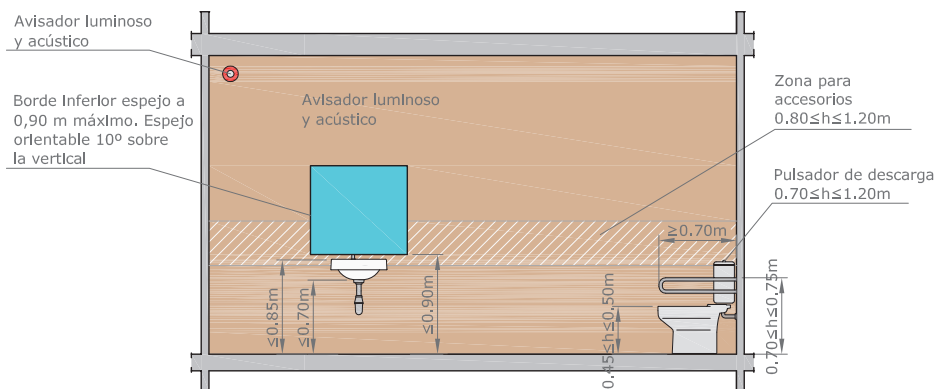


Imagen 132. Sección de un aseo accesible, con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.

- Se debe disponer de **avisador luminoso y acústico** en caso de emergencia, así como un dispositivo para llamadas de emergencia accesible desde cualquier punto del baño.
- Se debe señalar con **pictogramas** normalizados de sexo, en

alto relieve y contraste cromático, junto al marco a la derecha de la puerta y en el sentido de la marcha. Se colocarán a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros.

### **5.17. Evacuación en casos de emergencia**

Todo el personal deberá estar formado en caso de tener que realizar una evacuación en caso de emergencia, según las recomendaciones que se exponen en el Capítulo 8.

### **5.18. Trato adecuado a la diversidad de usuario**

El personal de atención al público o cualquier persona que tenga relación directa con el cliente deberá estar formado en materia de trato adecuado a personas con discapacidad, tal y como se exponen en el Capítulo 9.



## 6. CRITERIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD EN HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

### 6.1. Aparcamiento reservado

Junto a un establecimiento de estas características es importante que se disponga de al menos una plaza de aparcamiento reservada a personas con movilidad reducida por cada cuarenta plazas disponibles.

Dichas plazas deben estar situadas lo más cerca posible del establecimiento y el itinerario entre ambos puntos debe ser accesible.

En caso de que no estén disponibles, se podrá solicitar su habilitación al Ayuntamiento correspondiente y deberán cumplir con los siguientes requisitos.

- Deben estar **señalizadas** de forma vertical y horizontal con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**, siendo la

horizontal de pintura antideslizante. También se deberá indicar la prohibición de aparcar en estas plazas a otros vehículos no autorizados.



Imágenes 133 y 134. Señalización en aparcamientos reservados.

- Las **dimensiones** mínimas de dichas plazas deberán ser de 5,00 metros de largo por 2,20 metros de ancho, tanto si se disponen en batería, semibatería o línea. Además, contará con un espacio de aproximación y transferencia para facilitar la entrada y salida a los vehículos de las personas con movilidad reducida. Estos espacios tendrán las siguientes dimensiones:
  - En **infraestructuras y urbanismo** deberá ser de 1,50 metros, habilitándose un espacio posterior para las plazas en línea y lateral para plazas en batería. Esta zona podrá ser compartida en caso de existencia de más plazas.
  - En **edificios**, para el caso de plazas en batería deberá ser 1,20 metros como mínimo y en plazas en línea deberá ser superior a 3,00 metros. Para plazas en batería compartidas el espacio de transferencia deberá ser de 1,40 metros de ancho como mínimo.
- Todo el espacio deberá estar completamente **iluminado** y correctamente señalizado para facilitar la orientación.
- Deberá contar un **interfono** que permita la comunicación visual y auditiva con el personal del aparcamiento, así como con un punto de llamada al alcance en caso de necesitar auxilio o emergencia.

## 6. Accesibilidad en hoteles y alojamientos turísticos

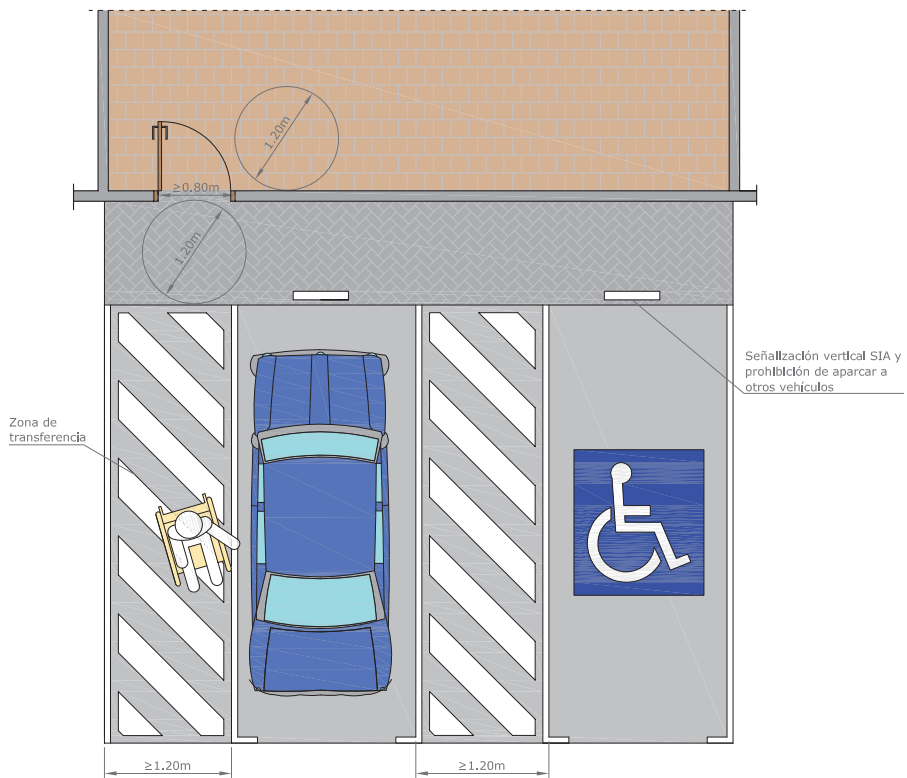


Imagen 135. Aparcamiento reservado en batería junto a un edificio.

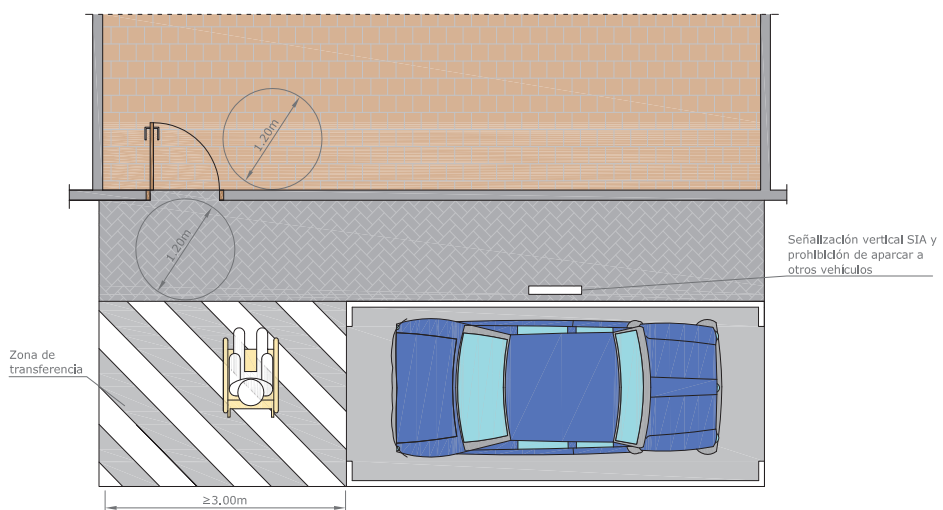
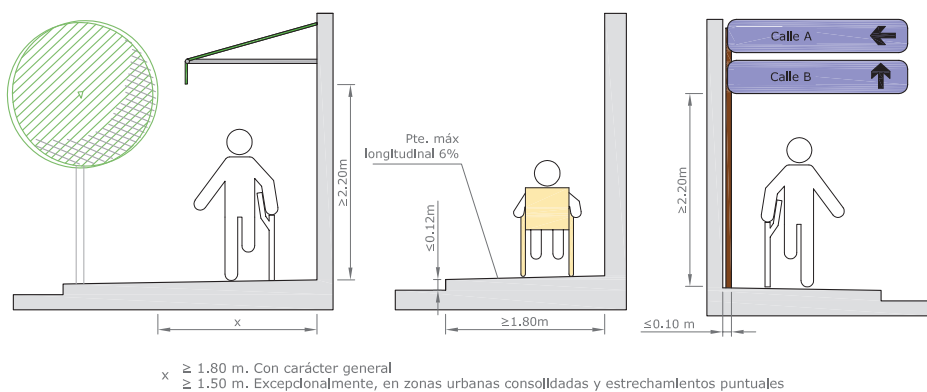


Imagen 136. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.

## 6.2. Accesos desde el exterior

Estas oficinas deben estar ubicadas en un lugar donde se permita el correcto acceso desde cualquier punto del municipio. Por tanto, si existe cualquier tipo de impedimento u obstáculo para ello, como escaleras, desniveles, etc., es conveniente solicitar al Ayuntamiento correspondiente que mejora la accesibilidad del entorno.

Del mismo modo, todo el entorno quedará debidamente señalizado, de forma que se facilite la orientación y localización del establecimiento.



Imágenes 137, 138 y 139. Dimensiones idóneas de un itinerario peatonal accesible.

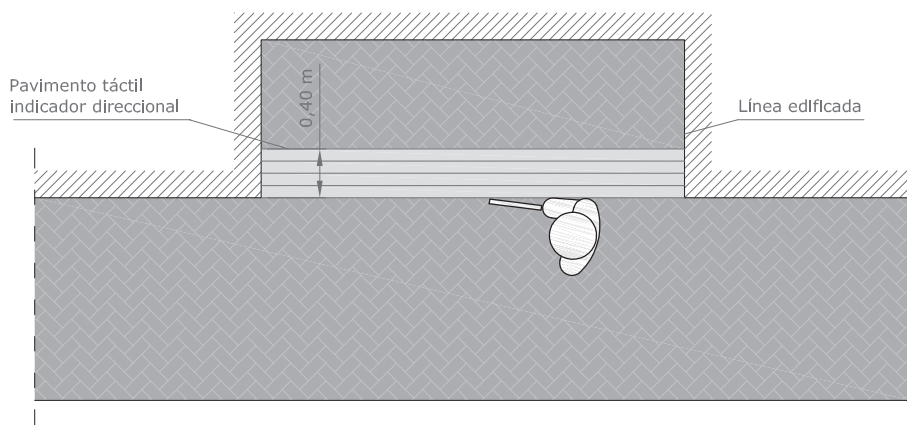


Imagen 140. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.



### 6.3. Puntos de entrada al establecimiento

El punto de entrada de cualquier establecimiento establece el límite entre la vía pública y edificación. Es por ello, que es de vital importancia que al menos un acceso principal sea accesible, de modo que todas las personas accedan por el mismo lugar. Estos puntos deben estar bien diseñados, puesto que si se invade la vía pública, puede suponer un obstáculo para los viandantes.



*Imagen 141. Punto de entrada inaccesible a un establecimiento turístico.*

El **acceso principal** deberá comunicarse con un **itinerario accesible** y con las **plazas de aparcamiento reservadas** y la anchura libre de paso en cualquiera de los puntos deber ser superior a 0,80 metros.



*Imagen 142. Rampa de acceso a un edificio residencial.*

Este acceso principal debe estar situado al **mismo nivel** de la cota exterior. En caso de que no sea posible, se debe salvar el desnivel con una rampa, un ascensor o una plataforma.

En caso de existir sistemas de control fijos de accesos o puertas giratorias que supongan un obstáculo para cualquier persona, debe disponerse un paso alternativo accesible.



Imagen 143. Punto de entrada a un establecimiento con plataforma salvaescaleras.

## 6.4. Circulación interior

La movilidad en el interior de una oficina de atención turística es de vital importancia para garantizar el acceso hasta el lugar deseado.

Para ello, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En **vestíbulos**, se podrá inscribir un círculo libre de obstáculos y no barrido por las hojas de las puertas de 1,50 metros diámetro.
- En **pasillos**, el círculo mínimo que se podrá inscribir libre de obstáculos será de 1,20 metros de diámetro, que en casos de estrechamientos puntuales se podrá reducir a 1,00 metro.
- En **huecos de paso** es conveniente tener en cuenta los siguientes parámetros:
  - Las dimensiones mínimas de los huecos de paso deberán ser de 0,80 metros de ancho (0,90 metros en el caso de accesos desde el exterior) y 2,20 metros de alto.
  - Se deberá disponer de un espacio libre a ambas caras de las puertas de un diámetro mínimo de 1,20 metros.
  - El ángulo mínimo de apertura de las puertas deber ser de 90°.

- La altura de la manivela estará comprendida entre 0,80 y 1,20 metros, con una separación mínima con el plano de la puerta de 0,04 metros y una distancia mínima desde el mecanismo hasta el encuentro en rincón de 0,30 metros.
- En el caso de puertas transparentes o acristaladas, es conveniente que sean de policarbonatos o metacrilatos, luna pulida templada de espesor mínimo 0,006 metros o acristalamientos de seguridad. Además, deben disponer de señalización horizontal en toda su longitud a dos alturas; una entre 0,85 y 1,10 metros y otra entre 1,50 y 1,70 metros.
- Si las puertas transparentes son de apertura automática o no disponen de mecanismo de accionamiento se dispondrá de una franja señalizadora de 0,05 metros de ancho. La velocidad de las puertas no superará 0,5 metros/segundo.
- En puertas de dos hojas, el ancho mínimo de paso de una de ellas será de 0,80 metros como mínimo.
- En el caso de puertas giratorias, se debe disponer de un acceso alternativo accesible.

Además, tanto en pasillos como en vestíbulos, se deberá disponer de **información y señalización** (acústica, luminosa y visual) necesaria para facilitar la movilidad, orientación y evacuación en caso de emergencia. Esta señalización se deberá ofrecer en diferentes formatos y con unos criterios de diseño accesibles, según se desarrolla en apartados siguientes.

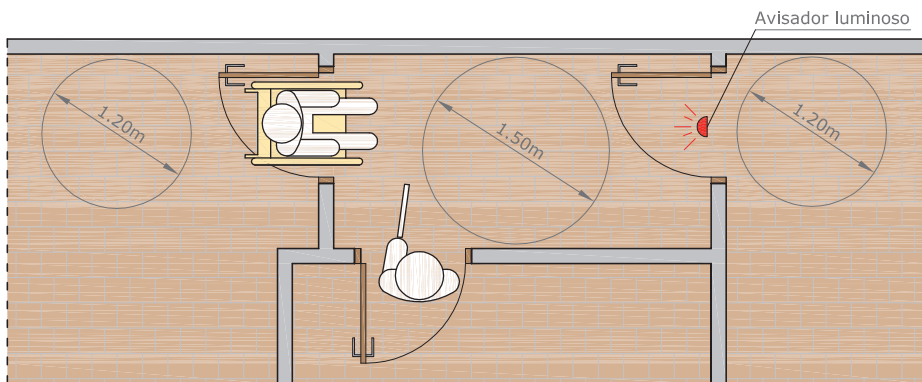


Imagen 144. Vestíbulo y pasillo en el interior de un establecimiento.

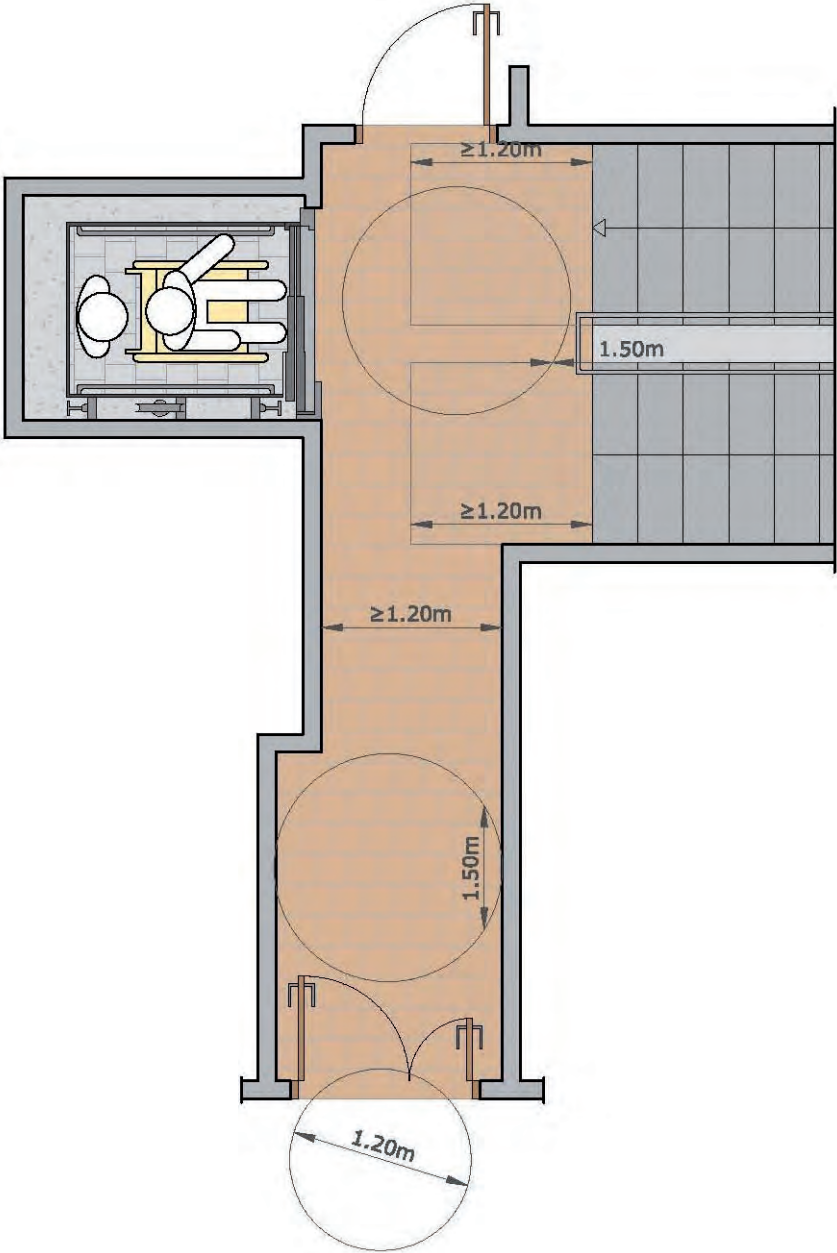


Imagen 145. Punto de encuentro entre pasillo, ascensor y escalera.

## 6.5. Rampas

La rampa es un elemento constructivo que facilita la accesibilidad a personas con movilidad reducida, usuarias de carros de la compra, o carros de bebé y a cualquier persona que haga uso de ella. Bien es cierto que, es conveniente que exista junto a la rampa una escalera accesible alternativa, que facilite el acceso a aquellas personas que tienen mayores dificultades en salvar la rampa.

A continuación se desarrollan los parámetros más importantes de los que debe constar una rampa para que sea accesible:

- Deber ser de **directriz recta** o ligeramente curva.
- Su **anchura** mínima será de 1,20 metros y la longitud del tramo sin descansillos no podrá ser superior a 9 metros.
- El **pavimento** será antideslizante en seco y en mojado, duro e indeformable.



*Imagen 146. Rampa inaccesible de un edificio residencial.*

- La **pendiente** de la rampa estará condicionada por la longitud de la misma
  - Si la longitud real de la rampa es inferior a 3,00 metros, la pendiente no superará el 10 %.
  - Si dicha longitud está comprendida entre 3 y 6 metros, la pendiente deberá ser inferior al 8 %.
  - Si la longitud es superior a 6,00 metros, la pendiente deberá ser inferior al 6 %.

- La pendiente transversal será inferior al 2 % en cualquier caso.
- Se debe disponer de un **zócalo de protección** en bordes laterales libres de 0,10 metros como mínimo.
- Al principio al final de la rampa se deben disponer **mesetas de embarque y desembarque** con una anchura mayor o igual a la de la rampa y una longitud medida en el sentido de la marcha superior a 1,20 metros.

Estas mesetas se señalarán con una franja de **pavimento táctil** direccional sentido transversal al tránsito peatonal con un ancho igual o superior al de la meseta y una longitud medida en el sentido de la marcha mayor o igual a 0,60 metros.

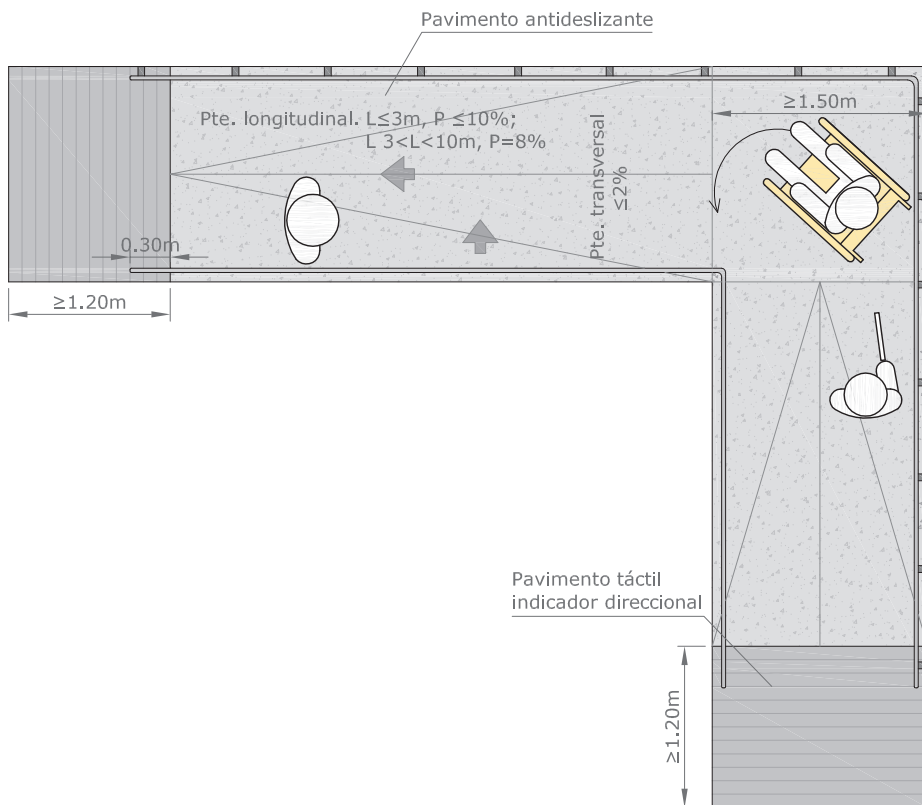


Imagen 147. Rampa accesible con cambio de dirección.

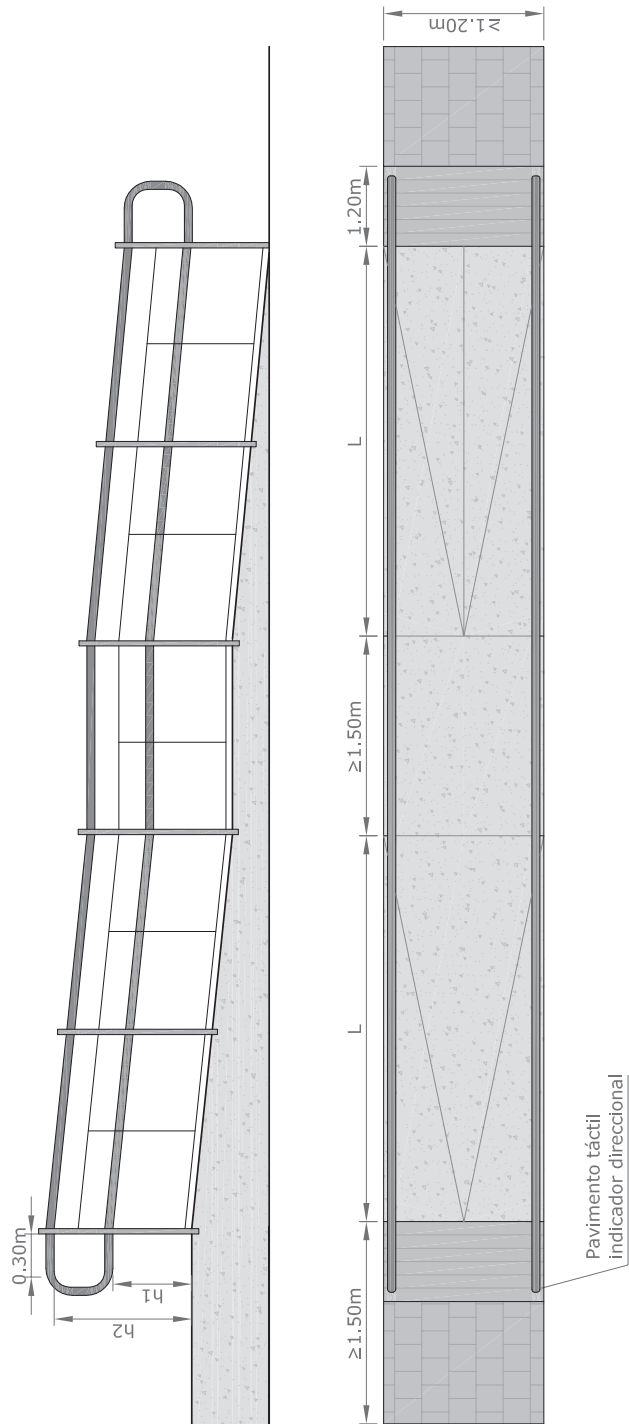


Imagen 148 y 149. Planta y sección de una rampa accesible.



• **Pasamanos:**

- Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.
- Se colocarán a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.
- El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros y la separación entre el pasamanos y el paramento no podrá ser nunca inferior a 0,04 metros.
- Se deben prolongar al principio y al final 0,30 metros.
- En caso de rampas con anchura mayor a 4,00 m se debe colocar un pasamanos doble central.

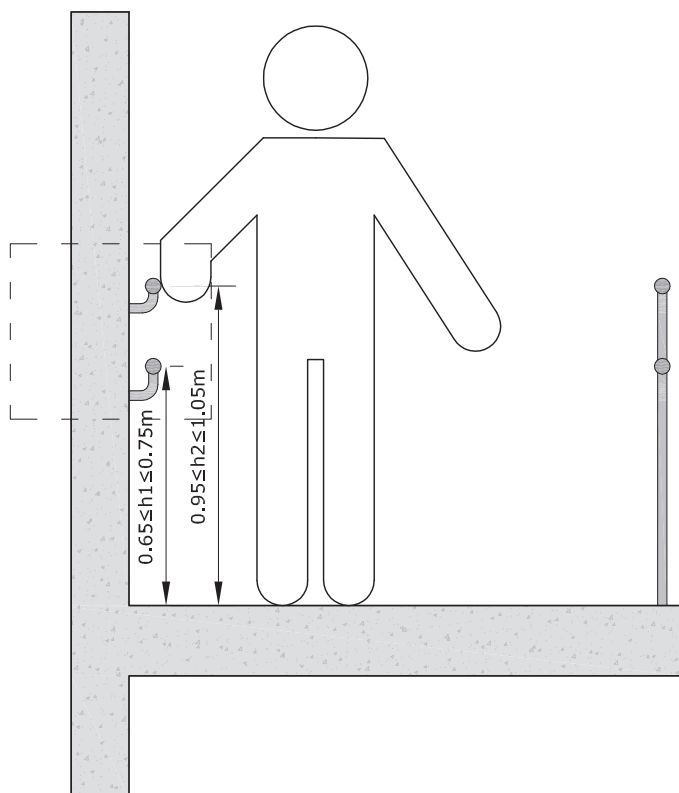


Imagen 150. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.



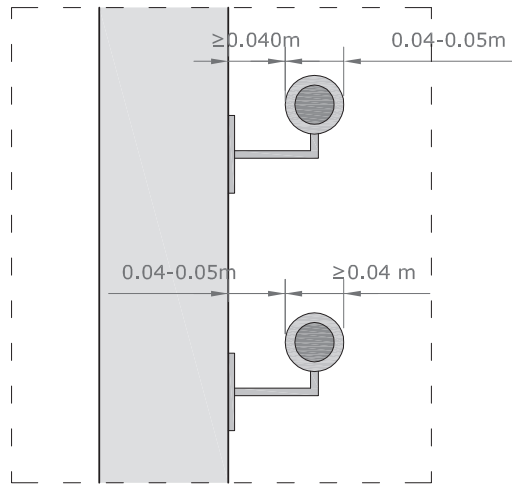


Imagen 151. Sección de un pasamanos ergonómico.

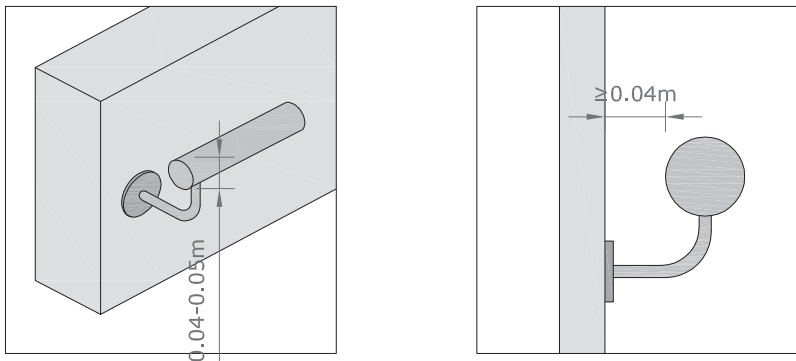


Imagen 152 y 153. Diseño de un pasamanos ergonómico.

## 6.6. Escaleras

La presencia de escaleras supone un gran obstáculo para la gran mayoría de las personas con movilidad reducida, personas mayores, niños, etc. A pesar de que son una barrera arquitectónica y que por ley tiene que haber una rampa o un acceso alternativo bien señalizado, la construcción de las mismas siguen estando presentes y en muchos de los casos son también necesarias, ya que para algunas personas es más fácil salvar escalera que cualquier otro elemento como puede ser la rampa.

Para un correcto diseño de las mismas, es importante tener en cuenta varios requisitos de accesibilidad:

- La **anchura** libre del tramo debe ser mayor o igual de 1,20 metros.
- Todos los **peldaños** de un mismo tramo deben de tener la misma altura. La huella (H) y la contrahuella (C) deben cumplir la relación  $0,54 \text{ m} \leq 2C + H \leq 70 \text{ m}$ .
- Se debe inscribir un círculo mayor de 1,20 metros de diámetro en los casos que haya puertas de acceso. En el resto de los casos podrá ser mayor o igual que 1,00 m. Además, la longitud medida en el sentido del recorrido de la escalera debe ser mayor o igual que 1,20 metros.
- Todos los peldaños deben disponer de **tabica** y su altura deberá estar comprendida entre 0,13 y 0,175 metros, permitiéndose un ángulo de inclinación menor o igual de 15°.

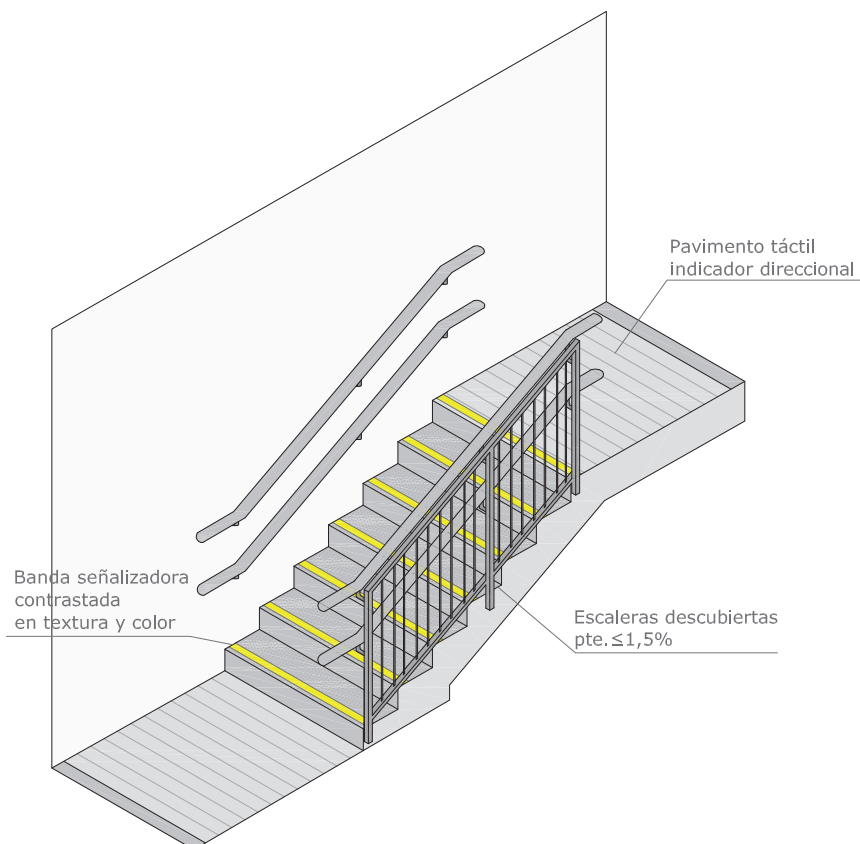


Imagen 154. Vista en perspectiva de una escalera accesible.

- Las dimensión de la **huella** deber ser mayor de 0,28 metros y deben carecer de bocel, vuelo o resalto sobre la tabica.
- El **pavimento** no debe producir deslumbramientos, debe ser antideslizante en seco y en mojado y carecer de elementos sueltos. Cada escalón se debe señalar en toda su longitud con una banda de 0,05 metros de anchura enrasada en la huella y situada a 0,03 metros del borde contrastada en textura y color con el pavimento del escalón.
- **Barandillas.** Cuando la altura a proteger sea como máximo de 6 metros, al altura mínima de la barandilla debe ser 0,90 metros. Si es mayor de 6 metros, su altura deberá ser superior a 1,10 metros.

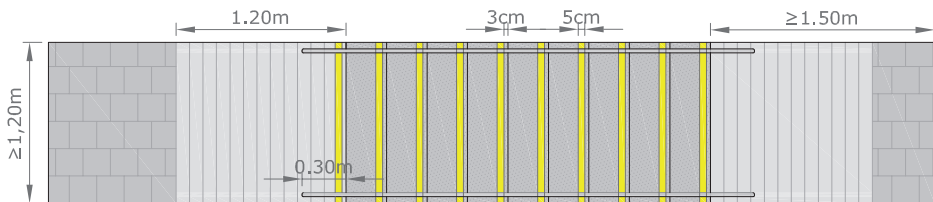


Imagen 155. Vista en planta de una escalera accesible.

- **Pasamanos:**

- Deben estar dispuestos a ambos lados y ser continuos en sus recorridos, firmes y fácil de manipular, permitiendo el paso continuo de la mano y el remate superior no debe disponer de aristas vivas. Se diferenciará cromáticamente del entorno.
- Se deben colocar a dos alturas: una entre 0,65 y 0,75 metros y otra entre 0,90 y 1,10 metros.
- > El diámetro del pasamanos debe estar comprendido entre 0,045 y 0,050 metros.
- La separación entre el pasamanos y el paramento no debe ser inferior a 0,04 metros.
- Se prolongarán al principio y al final 0,30 metros.
- En caso de escaleras con anchura mayor a 4,00 m se debe colocar un pasamanos doble central.

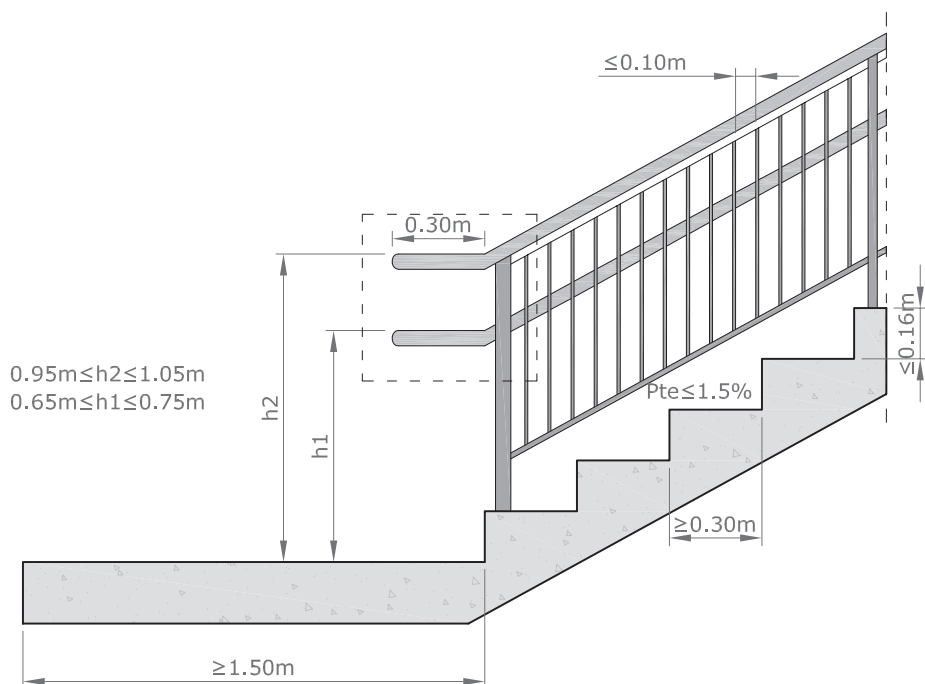


Imagen 156. Sección de una escalera accesible con pasamanos.

## 6.7. Ascensores

El ascensor es un elemento primordial para la comunicación vertical de un edificio, ya que permite la total movilidad de personas sin necesidad de realizar esfuerzo alguno y, además, sirve de alternativa a una rampa o escalera.

En todo edificio destinado a uso público que disponga de varias plantas y en las que en las superiores se destinen a otros usos, es recomendable disponer de un ascensor que permita acceder a cualquier persona a las diferentes plantas.

El ascensor debe cumplir con unos requisitos de accesibilidad que permita su uso, no sólo a personas con movilidad reducida, mayores o niños, sino que a personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o a cualquier otra persona que requiera su uso. Para conocer la características de accesibilidad del mismo, debemos diferenciar entre la zona de la puerta, el exterior y el interior del ascensor.

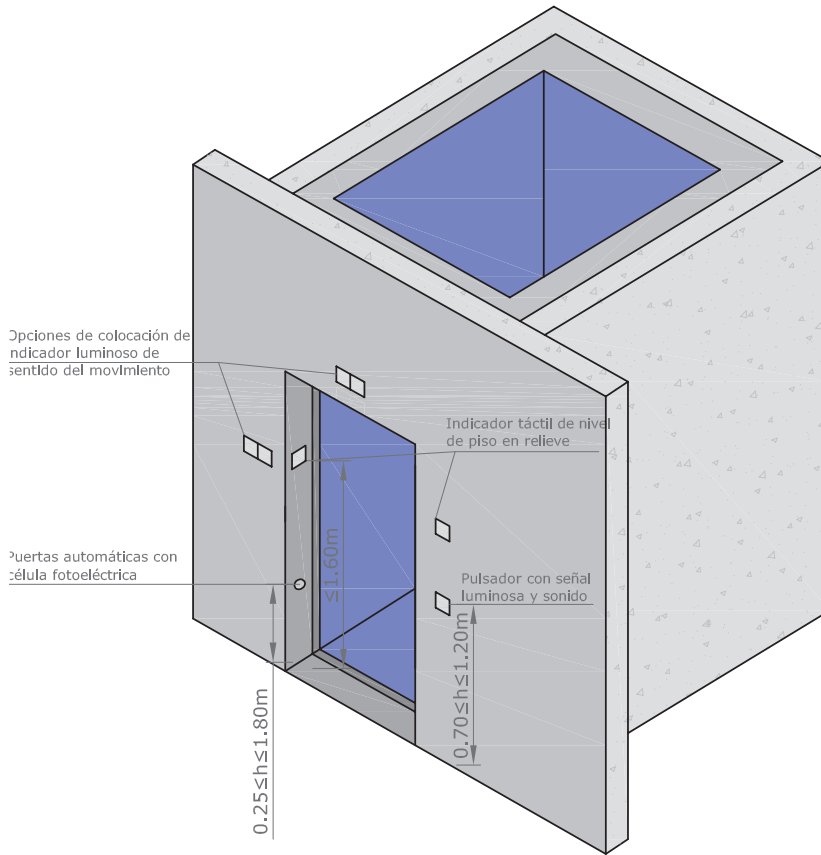


Imagen 157. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor.

### En el exterior del ascensor:

- Se debe disponer de un espacio libre de obstáculos junto a la puerta de un diámetro mínimo de 1,50 metros.
- La botonera debe estar colocada a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros. Además, debe disponer el número de planta en braille con carácter arábigo y en relieve, que contraste cromáticamente con su entorno.
- Se debe señalar con franjas de pavimento táctil indicador direccional en sentido transversal a la marcha, la zona frente a la puerta con un fondo de 1,20 metros.
- También se deberán colocar unos indicadores luminosos y acústicos que indiquen la llegada y el sentido de desplazamiento.



Imágenes 158 y 159. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma.

### Zona de puertas:

- Las puertas deberán ser parcialmente transparentes y de cierre automático.
- El ancho de paso libre deberá ser mayor de 1,00 metro.
- El espacio entre el suelo de la cabina y el pavimento exterior deberá ser menor de 0,035 metros.
- La precisión de nivelación del suelo del ascensor con el pavimento exterior no deberá ser superior a los 0,02 metros.

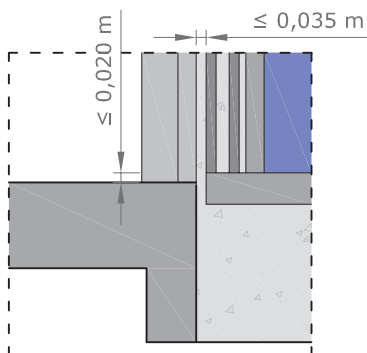
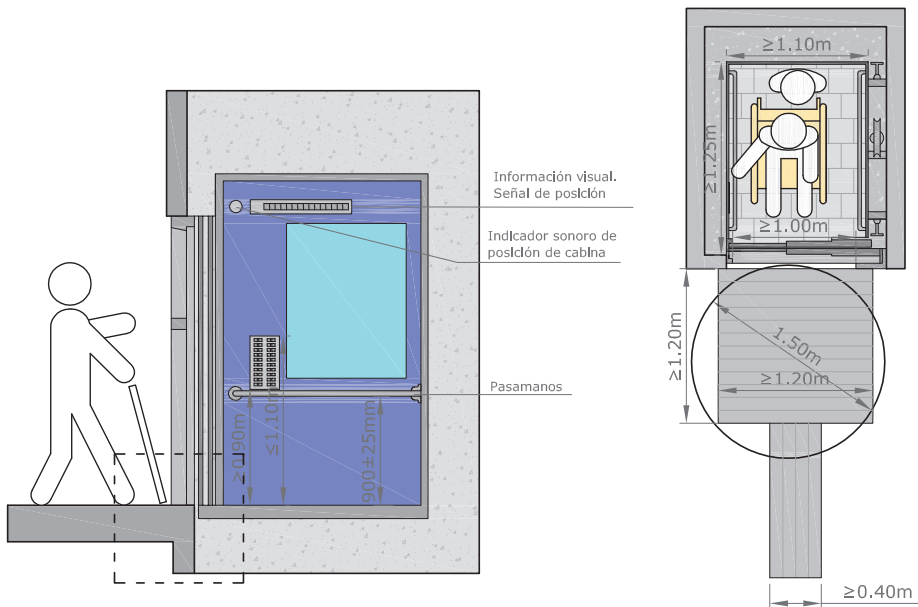


Imagen 160 y 161. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.

- La puerta de recinto y cabina deberá contar con un sensor de cierre en toda la altura del lateral.
- La velocidad de cierre de las puertas se podrá ajustar.

### Interior de la cabina:

- Las medidas interiores de la cabina podrán variar en función del número de puertas que tenga y su disposición: con una puerta o dos enfrentadas la dimensión mínima será de 1,00 x 1,40 metros, y en puertas en ángulo de 1,40 x 1,40 metros.
- La altura de los pulsadores debe estar comprendida entre 0,70 y 1,20 metros. Además, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
  - Estarán dotados de número en braille y arábigos contrastados.
  - Los botones de alarma estarán identificados con una campana en relieve.
  - Dispondrá de un botón de activación de apertura de las puertas desde la cabina.



Imágenes 162 y 163. Planta y sección de un ascensor accesible.

- El botón del número 5 dispondrá de señalización táctil.
- Dispondrá de un indicador sonoro y visual de parada, de información de número de planta, de un pictograma que indique su presencia, así como de un sistema de bucle magnético para los casos de atrapamiento o emergencia.
- Dispondrá de un pasamanos con las siguientes características:
  - Debe estar colocado a una altura aproximada de 0,90 metros.
  - El diámetro debe estar comprendido entre 0,03 y 0,045 metros.
  - La separación entre el paramento y el pasamanos deberá ser superior a 0,035 metros.

## 6.8. Plataformas salvaescaleras

Para salvar los diferentes desniveles que pueden existir en un edificio público, normalmente se recurren a elementos constructivos como escaleras y rampas, o mecánicos como lo son el ascensor, tapiz rodante o escalera mecánica.

En muchos casos, en edificios construidos el espacio no permite la colocación de una rampa o un ascensor que salven el desnivel de forma accesible, por lo que no queda otra opción que recurrir a la colocación de plataformas salvaescaleras, elevadoras verticales, rampas desmontables, etc.

Estas ayudas técnicas son fáciles de colocar y apenas requieren obra. Si hay que tener en cuenta, que el uso de la mismas se eviten en la medida de lo posible, ya que en muchos casos no permiten la total autonomía del colectivo debido a que es necesaria su manipulación y en casos de avería no permitirá su uso y, por lo tanto, el disfrute del servicio que se ofrece.

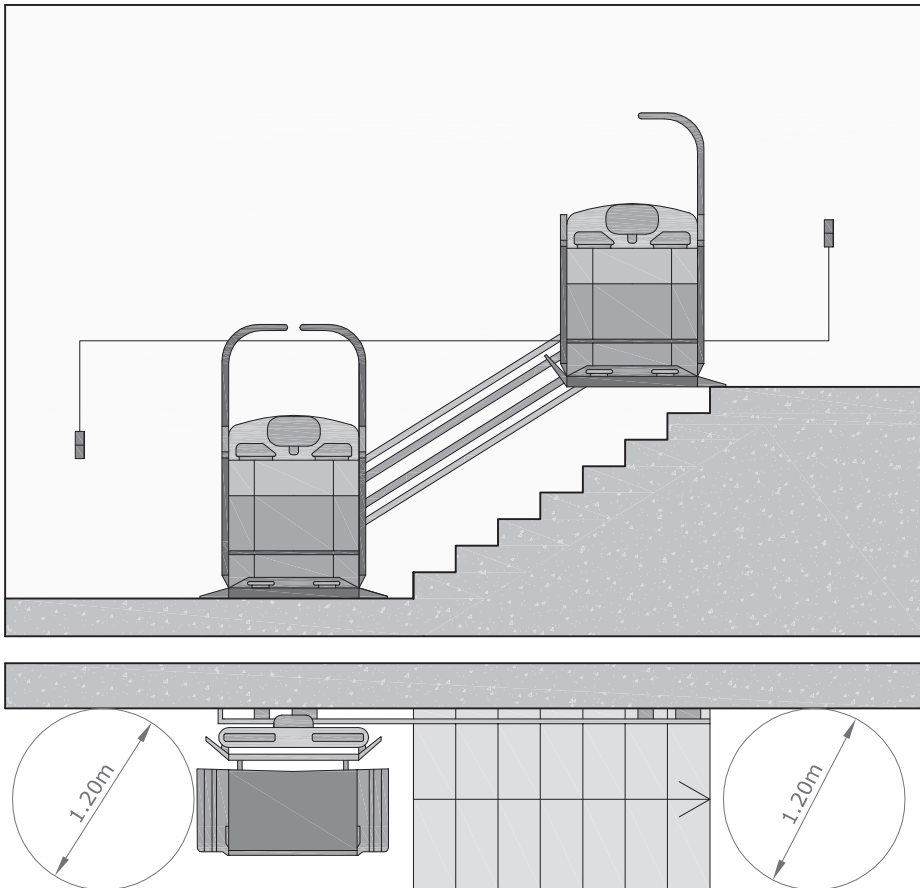
Los requisitos más importantes que deben cumplir estas plataformas son:

- Debe salvar desniveles de forma autónoma para personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.
- Deben estar instaladas de forma permanente.
- En las zonas de embarque y desembarque deben disponer de



un espacio libre de obstáculos de forma que pueda inscribirse un círculo de diámetro 1,20 metros como mínimo.

- Deben cumplir con las condiciones de seguridad exigidas por la normativa correspondiente de aplicación.
- Las plataformas salvaescaleras no pueden invadir el ancho libre de la escalera en su posición recogida para no suponer obstáculos.



Imágenes 164 y 165. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.

- En caso de disponer de rampas desmontables, deben cumplir los siguientes requisitos:
  - Se permitirá su uso de forma ocasional.

- Cumplirán con los requisitos exigidos a las rampas.
- Serán sólidas y estables y estarán fijadas correctamente al suelo.
- Deberán mantenerse en uso durante el horario de servicio al público.

## 6.9. Pavimentos

La correcta disposición y elección de un pavimento en un entorno urbano o edificado supone una gran importancia para permitir la orientación y movilidad de cualquier persona y especialmente a personas con discapacidad visual y cognitiva.

Se deberá estudiar cada situación para determinar cuál es el pavimento más idóneo. Este pavimento debe cumplir con las siguientes características:

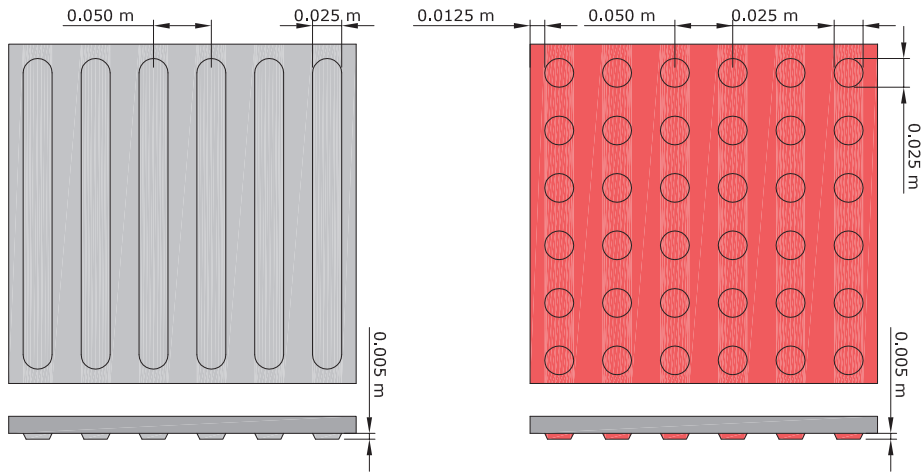
- **Duro, estable, firmemente fijado, antideslizante** en seco y en mojado, **sin deslumbramientos, continuo, sin resaltos e indeformable** (excepto en los sectores de juegos si los hubiera).
- Es conveniente tener en cuenta la climatología a la que estará sometido, para conocer su idoneidad.
- En caso de pavimento de tierra, se compactará.

En el exterior del edificio se podrán utilizar pavimentos táctiles que sirvan de encaminamiento o advertencia según el caso concreto y con el diseño que se indica a continuación en las imágenes.

Una vez en el interior del edificio y desde su punto de entrada se deberán disponer de franjas de encaminamiento (similares a las dispuestas anteriormente) que guíen desde dicho punto hacia el mostrador de atención al cliente, al ascensor, rampa o escalera.

Este pavimento debe ser táctil, contrastado cromáticamente con el entorno y antideslizante.

También se podrán utilizar a modo de señalización en el pavimento, iconos, flechas y/o pictogramas que ayuden a su orientación.



Imágenes 166 y 167. Detalle de los tipos de pavimentos táctiles.

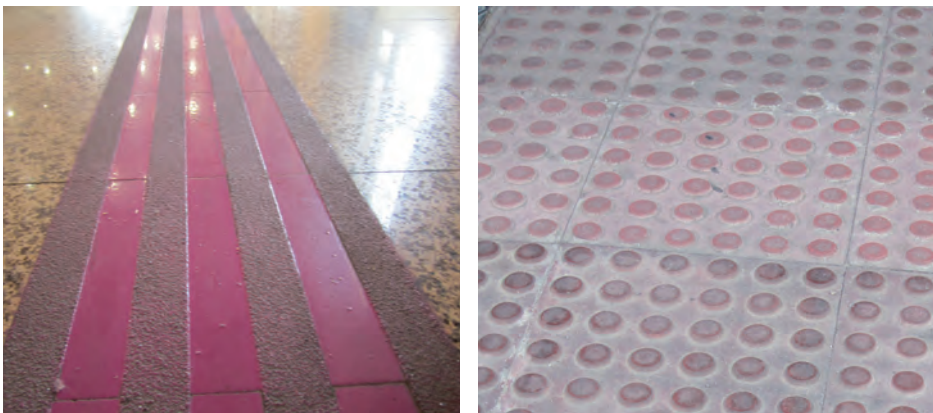


Imagen 168. Imagen real de dos tipos de pavimentos táctiles.

## 6.10. Mostrador de atención al cliente

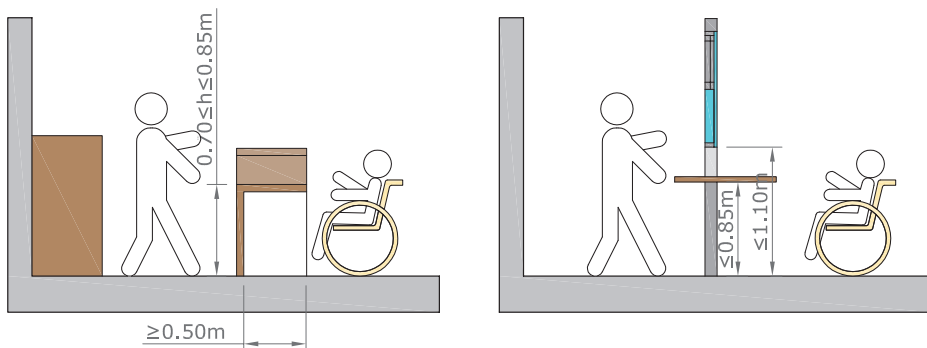
Los puntos de información y atención al cliente deben estar adaptados para poder dar la atención adecuada a cualquier turista o cliente, tenga discapacidad o no. Para ello, es recomendable que cumplan con los siguientes requisitos:

- Deben estar comunicados mediante **itinerarios accesibles** con la entrada principal accesible.
- Se ubicarán cerca de los vestíbulos, salas de espera y accesos accesibles.

- Deberán disponer de un dispositivo de **bucle de magnético** o un sistema de aumento de voz y se evitarán ruidos de fondo, como música que dificulten la comunicación.
- Los **mostradores** deben disponer de un tramo de 0,80 metros de longitud como mínimo y de una altura comprendida entre 0,70 y 0,85 metros, así como de un hueco en su parte inferior libre de obstáculos de dimensiones mínimas de 0,80 metros de ancho, 0,70 metros de alto y 0,50 metros de profundidad.
- Deben disponer de una **banda de encaminamiento visual y táctil**, que señalice el itinerario accesible desde la vía pública hasta dichos puntos y tendrá las siguientes características:
  - La acanaladura se dispondrá de forma paralela a la dirección de la marcha y su altura estará comprendida entre 0,002 y 0,004 metros.
  - Su anchura será de 0,40 metros.
  - Su color contrastará con el resto del pavimento.
- Se dispondrá de toda la **señalización visual y pictogramas** necesarios que faciliten la orientación espacial.

La información que se disponga en estos puntos deberá ser accesible a cualquier colectivo. Para ello es conveniente que se ofrezca en braille, en lectura fácil y en varios idiomas.

El personal de atención estará capacitado para atender a personas con cualquier tipo de discapacidad y conocerá la LSE.



Imágenes 169 y 170. Detalle de un punto de atención al cliente accesible.



Imagen 171. Punto de atención al cliente accesible.



Imagen 172. Bucle magnético en un punto de atención al cliente.

### 6.11. Zonas de espera, ocio o descanso

En cualquier establecimiento turístico donde haya afluencia de personas es necesario disponer de zonas de espera y descanso con asientos o bancos que permitan su uso a todas las personas.

Aunque la ubicación de estos espacios puede ser distinta según las condiciones del establecimiento, si que es conveniente tener en cuenta algunos aspectos comunes:

- El **hueco de paso** en la puerta de acceso debe ser como mínimo de 0,80 metros de ancho y 2,20 metros de alto. Su ángulo mínimo de apertura será de 90°.
- Se debe disponer de un espacio libre horizontal a ambas caras de la puerta de un diámetro mínimo de 1,20 metros
- Las **puertas y los elementos de mobiliario** deberán contrastar

con el entorno y ser fácilmente identificables para personas con discapacidad visual.

- La altura de la **manivela** estará comprendida entre 0,80 y 1,20 metros, con una separación mínima con el plano de la puerta de 0,04 metros y una distancia mínima desde el mecanismo hasta el encuentro en rincón de 0,30 metros. Además, es recomendable que la longitud mínima de los mecanismos sea de 0,13 metros.
- En caso de disponer de **puertas transparentes o acristaladas**, es recomendable que sean de espesor mínimo 0,006 metros. Además, constarán de señalización horizontal en toda su longitud a dos alturas; la primera entre 0,85 y 1,10 metros y la segunda entre 1,50 y 1,70 metros.
- Si las puertas transparentes son de apertura automática o no disponen de mecanismo de accionamiento se dispondrá de una franja señalizadora perimetral de 0,05 metros de ancho. Su anchura mínima de paso debe ser de 0,80 metros y la velocidad de las puertas no superará los 0,5 metros/segundo.
- La distancia entre mobiliario y paramento deberá ser como mínimo de 0,80 metros, de modo que una persona en silla de ruedas pueda circular con facilidad.

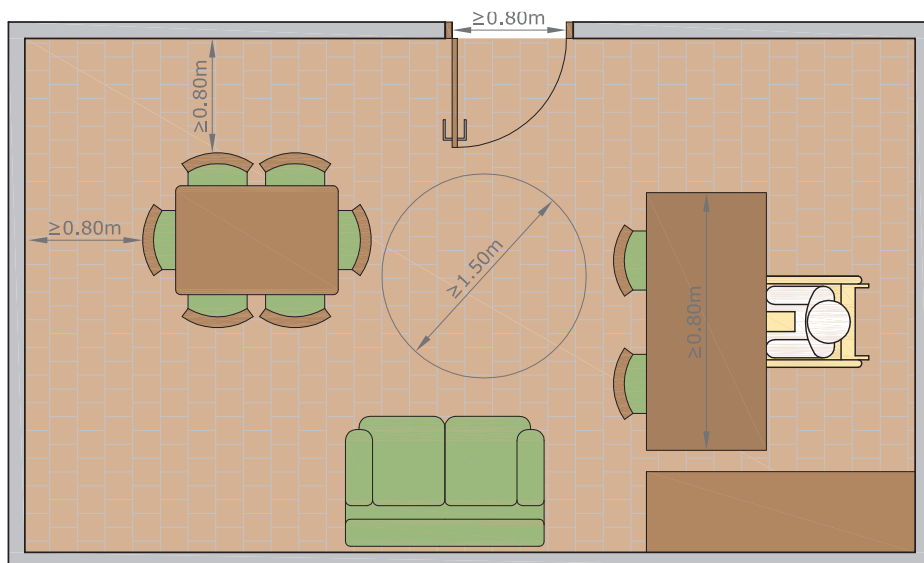


Imagen 173. Zona de trabajo junto a una zona de espera y mesa de reuniones.

- Dispondrá de un espacio interior libre de obstáculos de modo que se pueda inscribir un círculo de 1,50 metros de diámetro.
- Se debe disponer de una zona con **asientos o bancos** para el uso de cualquier persona. Tendrán una altura de 0.45 metros y dispondrá de respaldos y reposabrazos.
- También es importante contar con varios **apoyos isquiáticos** que permitan el descanso apoyándose, sin necesidad de estar sentado.
- No se aconsejan los sillones o sofás demasiado mullidos o demasiado bajos, puesto que la incorporación se hace complicada para una persona poco ágil, obesa, mayor, embarazada, etc. Deben tener un diseño ergonómico con respaldo y reposabrazos.
- Las **sillas**, además de ser cómodas, tendrán un diseño seguro para que cuando alguien se apoye en el respaldo o en un brazo no se vuelque.
- En el caso de las **salas de actos o reuniones** que puedan dedicarse a actividades formativas o informativas, y que tengan una tarima, ésta ha de ser accesible. Debe contar con los medios audiovisuales necesarios para facilitar el seguimiento de las exposiciones. Además, deberán contar con espacios reservados para personas con movilidad reducida, discapacidad auditiva y visual, así como la disposición sistemas de audiodescripción, subtítulo, bucle magnético e intérpretes de lengua de signos.

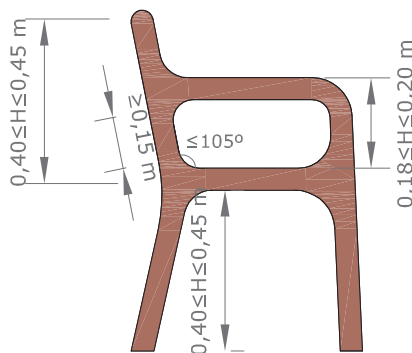


Imagen 174. Detalle de un banco/sillón accesible.

## 6.12. Habitaciones / dormitorios con aseo

### 6.12.1. Número de habitaciones reservadas

Se deben reservar un número determinado habitaciones accesibles para personas con discapacidad en función del número total de habitaciones:

- Si el establecimiento dispone de 1 a 75 habitaciones se debe reservar al menos 1 habitación accesible.
- Si dispone de 76 a 150 habitaciones, se deben reservar al menos 2 habitaciones accesibles.
- Si dispone de 151 a 300 habitaciones, se han de reservar 3 habitaciones accesibles.
- Para establecimientos de más de 300 habitaciones se reservarán 3 habitaciones más el 1% del resultante de restar el número de habitaciones del establecimiento menos 300.

### 6.12.2. Habitación accesible

Estas habitaciones accesibles se deben cumplir con varios requisitos:

- Su **ubicación** debe ser lo más cercana posible a la salida.
- La **puerta de entrada** debe dejar un ancho de paso mínimo de 0,80 metros y se debe poder inscribir un círculo con diámetro mayor o igual a 1,50 metros libre de obstáculos a ambos lados de la puerta.
- La distancia libre entre elementos de mobiliario debe ser mayor de 0,80 metros.
- El espacio al lado y a los pies de la cama debe ser de 0,90 metros como mínimo, y el frontal a armarios y mobiliario 0,70 metros como mínimo.
- La altura de la **cama** debe estar comprendida entre 0,45 y 0,50 metros. Además, debe quedar un espacio libre inferior igual o superior a 0,25 metros de alto, 0,80 metros de ancho y entre 0,60 y 0,80 metros de fondo.
- Se debe contar con un **bucle magnético** y un sistema de **alarma** que transmita señales visuales y acústicas desde cualquier punto del interior.



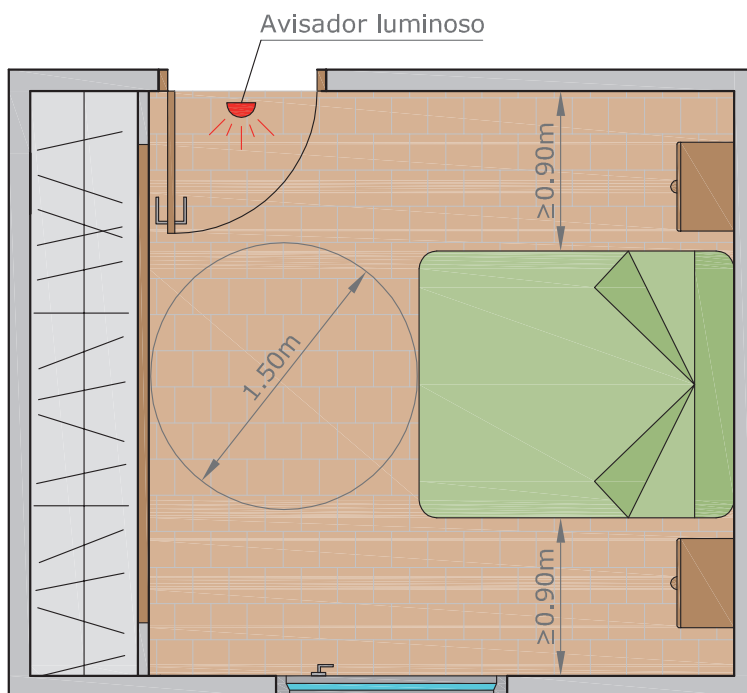


Imagen 175. Vista en planta de un dormitorio de matrimonio accesible.



Imagen 176. Vista en planta de un dormitorio de individual accesible.

- Se deben disponer de diferentes **productos de apoyo y ayudas técnicas** que sirvan al usuario en función de su tipo de discapacidad: herramientas para vestirse, despertadores con vibración, lupas, etc.

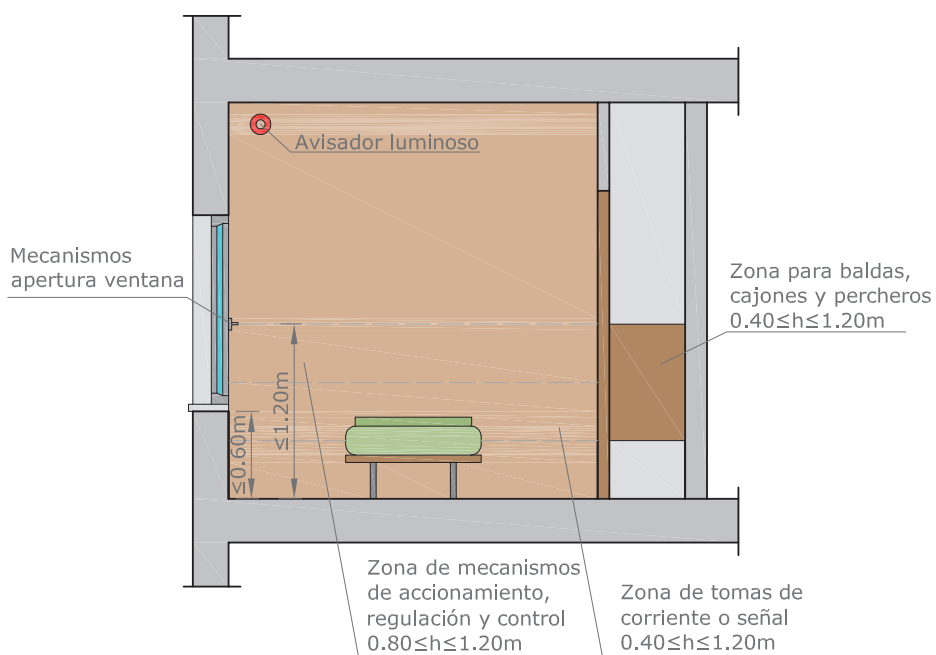
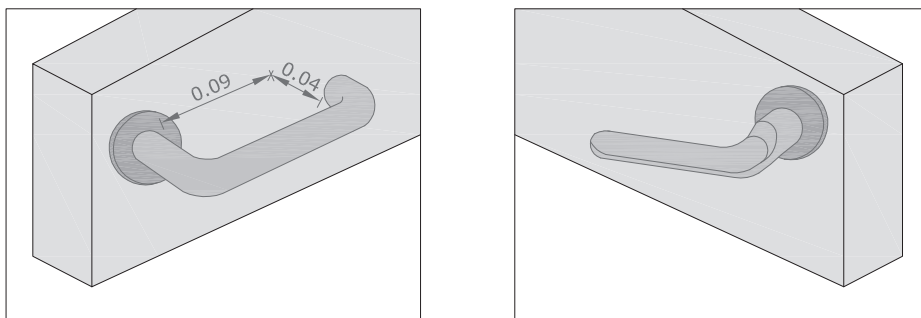


Imagen 177. Sección de dormitorio accesible.

### Carpintería y elementos de protección

- Los sistemas de apertura y cierre han de diferenciarse cromáticamente del entorno y estar libres de obstáculos en el frente de acceso.
- La separación mínima con el plano del elemento debe ser de 0,04 metros y su altura de colocación debe ser inferior a 1,20 metros.
- En ventanas, la altura del antepecho no podrá ser superior a 0,60 metros.
- La zona de circulación estará libre del barrido de la hoja.



Imágenes 178 y 179. Detalle de un pomo de puerta ergonómico y accesible.

- En el caso de **armarios empotrados**, su pavimento debe estar enrasado con el de la habitación y las puertas deben ser correderas. La altura de las baldas, cajones y percheros debe estar comprendida entre 0,40 y 1,20 metros.

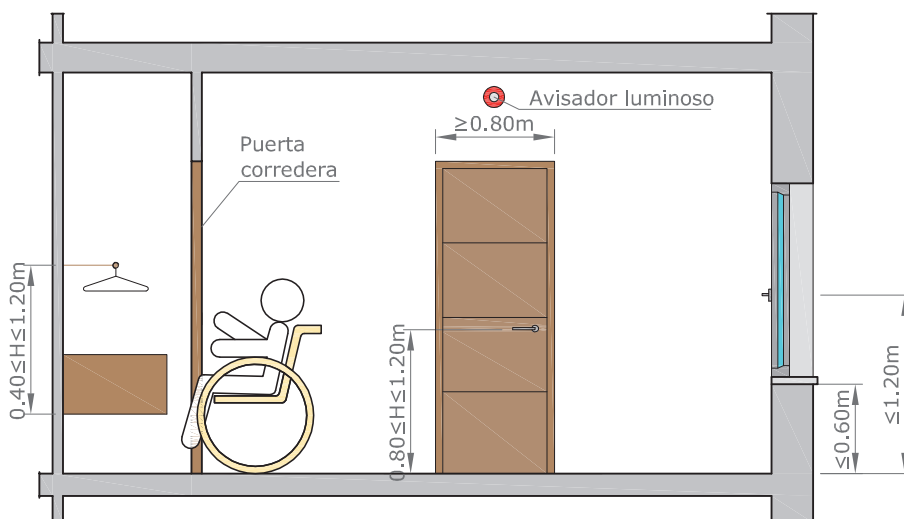


Imagen 180. Sección de un dormitorio accesible con armario empotrado.

### Instalaciones y mecanismos de accionamiento, regulación y control

- Debe ser accesibles personas con dificultades de movilidad o de comunicación. Quedan prohibidos los de accionamiento rotatorio.
- Los interruptores han de ser tipo presión de gran superficie, se diferenciarán cromáticamente con el entorno y estarán colocados a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 metros.



Imágenes 181 y 182. Enchufes e interruptores de la luz diferenciados cromáticamente del paramento y armario al mismo nivel del suelo.

- Las **tomas de corriente** deben facilitar el machihembrado y la posibilidad de abrir y cerrar la corriente. Deberán colocarse a una altura comprendida entre 0,40 y 1,20 metros.
- Las **llaves de corte general** han de ser accesibles y estar libres de obstáculos. Se deben ubicar a una altura inferior a 1,20 metros, al igual que los mecanismos de apertura y portero automático.

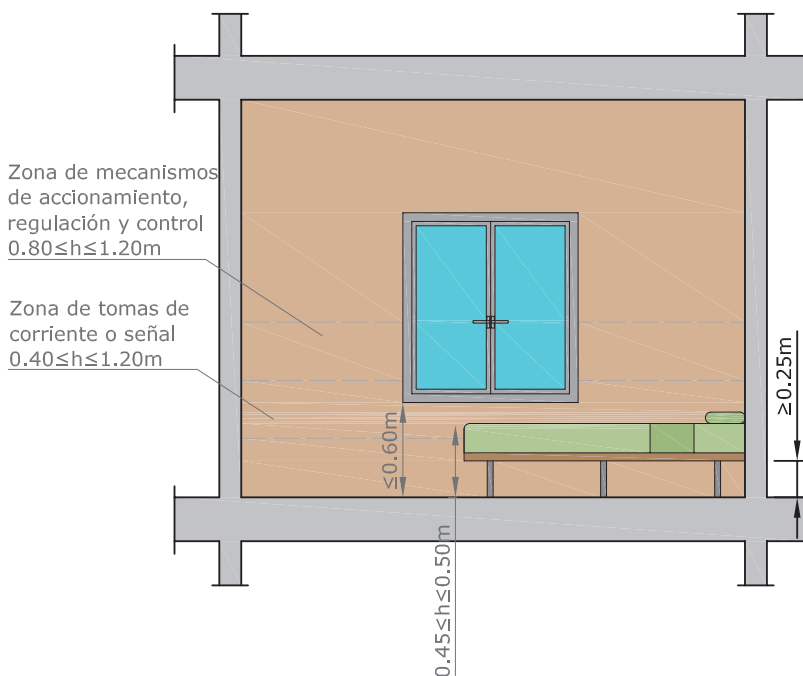


Imagen 183. Sección de un dormitorio accesible.

### 6.12.3. Aseo accesible

En aquellos edificios turísticos que se dispongan de aseos para uso público, al menos uno de ellos debe ser accesible. Estos aseos de disponer de al menos un **inodoro, lavabo y ducha** con las siguientes características:

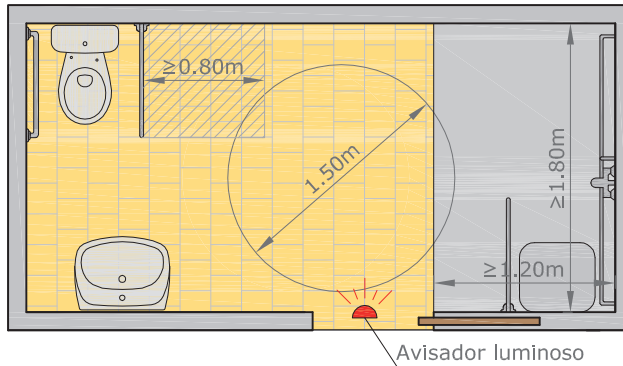
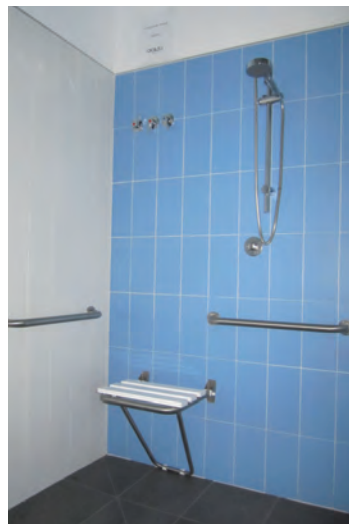


Imagen 184. Vista en planta de un aseo accesible con ducha enrasada.

- La **ducha** debe cumplir los siguientes requisitos:
  - Ha de ser antideslizante, de dimensiones mínimas de **1,80 x 1,20 metros** y enrasada con el pavimento.
  - La pendiente de evacuación debe ser menor del 2%.
  - Debe contar con un espacio de **transferencia lateral** mínimo de **0,80 metros**.
  - La altura de los **mecanismos de manipulación** deberán estar comprendida entre **0,80 y 1,20 metros**.
  - Debe disponer de un **asiento adosado abatible y con respaldo**, de unas medidas mínimas de **0,40 metros** de anchura, **0,45 - 0,50 metros** de altura y **0,40 metros** de profundidad.
  - En el lado del asiento, se han de disponer de **barras de apoyo horizontales** de forma perimetral en al menos dos paredes que forman esquina y una **barra vertical** en la pared a **60 cm.** de la esquina o del respaldo del asiento.



Imágenes 185 y 186. Sección e imagen de ducha y barras de sujeción.

- En cuanto al **lavabo**, la altura de su cara superior no debe ser superior a 0,85 metros, y además, debe disponer de un espacio libre inferior de altura y profundidad mayores de 0,70 y 0,50 metros, respectivamente, para facilitar la aproximación a usuarios de silla de ruedas.



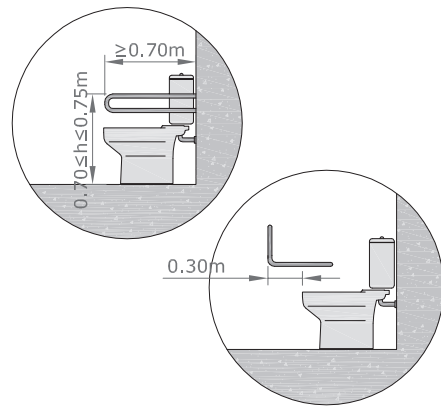
Imágenes 187 y 188. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.

- En cuanto al **inodoro**:
  - Su altura debe estar comprendida entre 0,45 y 0,50 metros y la del mando de accionamiento para el sistema de descarga entre 0,70 y 1,20 metros.
  - Debe disponer de un espacio lateral de transferencia a ambos

lados del mismo, de 0,80 metros de ancho y 0,75 metros de profundidad como mínimo.

- Las **barras horizontales de apoyo** para transferencia en inodoro deben estar separadas entre 0,65 y 0,70 metros y colocadas a una altura comprendida entre 0,70 y 0,75 metros.

- Las barras **verticales de apoyo** han de sobresalir desde el borde del inodoro hacia delante 0,30 metros.



Imágenes 189, 190 y 191. Barras de transferencia y sujeción junto al inodoro.

Además, los aseos deben cumplir con los siguientes puntos:

- Todos los accesorios que componen el baño deben diferenciarse cromáticamente de su entorno y estar colocados a una altura comprendida entre 0,80 metros y 1,20 metros.
- Los **aparatos sanitarios** deberán diferenciarse cromáticamente del suelo, paredes y el resto de accesorios.
- La **grifería** debe ser de tipo palanca alargada o con detector de presencia. La distancia de alcance desde el asiento de la silla de ruedas hasta la misma, debe ser menor de 0,60 metros.
- Las **puertas** deberán ser abatibles o correderas con un ancho libre de paso de 0,80 metros como mínimo.
- Se podrá trazar en su interior un círculo de 1,50 metros de diámetro no invadido por hoja de la puerta

- El borde inferior del **espejo** se debe situar a una altura máxima de 0,90 metros y el ángulo de orientación debe ser mayor o igual a 10°.
- Se debe disponer de **avisador luminoso y acústico** en caso de emergencia, así como un dispositivo para llamadas de emergencia accesible desde cualquier punto del baño.

También, se aconseja disponer de un **avisador luminoso**, que alerte a personas con discapacidad auditiva de una llamada de **timbre o puerta**. Esta señal es conveniente que esté colocada en las partes superiores, preferiblemente por encima del marco de la puerta.

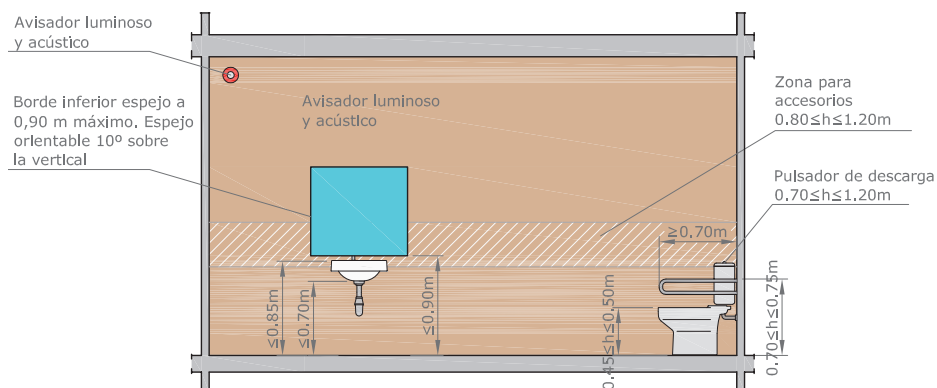


Imagen 192. Sección de un aseo accesible con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.

#### 6.12.4. Balcón/terraza accesible

En balcones o terrazas junto al dormitorio se debe considerar que:

- El **acceso hacia el interior** de terrazas o balcones ha de estar enrasado con el resto del pavimento. En caso de disponer de carpintería podrá tener un resalto del cerco menor o igual de 0,05 metros. En el acceso hacia el exterior dicha altura ha de ser de 0,02 metros como máximo.

A pesar de las recomendaciones anteriores, este acceso suele ser un punto muy crítico, ya que sigue existiendo un pequeño escalón, que puede suponer un gran obstáculo tanto como para personas con movilidad reducida, como para una persona con



discapacidad visual o cualquier otra persona que vaya despietada. Por lo que sería más aconsejable que esté enrasada con el pavimento y no exista ningún desnivel.

- Se debe permitir un giro libre de obstáculos de 1,20 metros como mínimo.
- La altura de los **tendederos** no debe ser superior 1,20 metros.
- La **solería** debe ser antideslizante.
- En caso de disponer de sumidero, debe estar enrasado con el pavimento circundante y el diámetro de las rejillas de apertura no ha de ser superior a 0,025 metros.
- El ancho de paso debe ser superior a 0,80 metros y el sistema de apertura de la puerta debe ser accesible y fácilmente manipulable.
- En caso de que sea necesaria la **evacuación de aguas pluviales**, la pendiente de la terraza no debe ser superior al 2%.

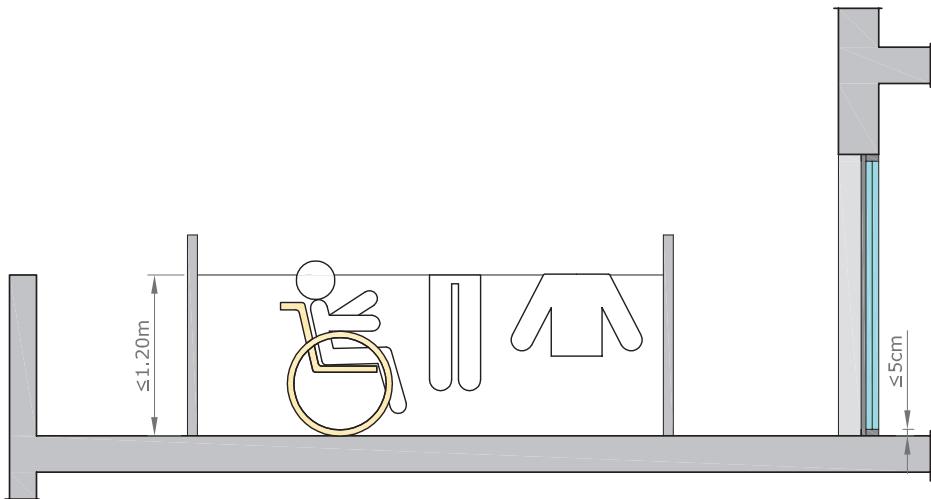


Imagen 193. Detalle acceso a terraza y colocación del tendedero.

### 6.13. Cafetería y restaurante

Todos los servicios que se ofrecen en el restaurante o cafetería se adapten a los requisitos expuestos en el Capítulo 5 "Accesibilidad en cafeterías y restaurantes".

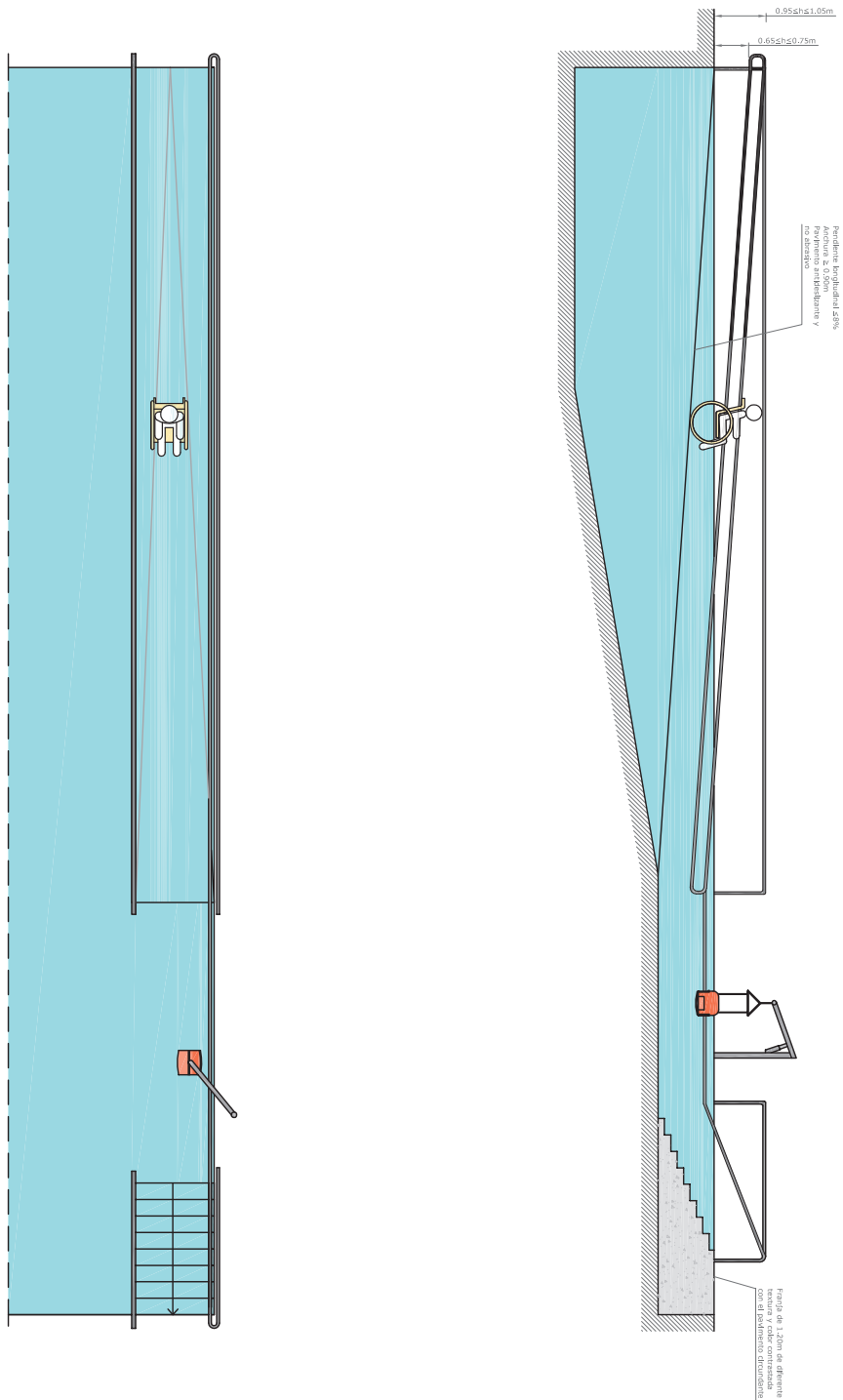
## 6.14. Piscinas

Si el establecimiento dispone de piscina, es importante que su diseño sea accesible y se permita disfrutar de la misma a cualquier persona. Para el análisis de la accesibilidad de la misma se deben tener en cuenta dos zonas diferenciadas:

- Antes de llegar a los vasos de la piscina. El itinerario que une la piscina con las demás zonas del establecimiento ha de ser accesible.
- **Vasos de la piscina.** Los diferentes modos de acceso a la piscina deben ser accesibles, por lo que es importante contar con una grúa o elevador hidráulico, una escalera y una rampa accesibles. Además, las duchas que se sitúen junto a los mismos, deben estar enrasadas con el resto del pavimento.

En el caso de las escaleras, conviene tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La **huella** ha de ser antideslizante, de dimensión mínima de 0,30 metros y la tabica de dimensión inferior a 0,16 metros.
- La **anchura** del tramo debe ser superior a 1,20 metros.
- **Pasamanos:**
  - Ha de disponer de pasamanos a ambos lados a una altura comprendida entre 0,95 y 1,05 metros. Además, se prolongarán en el arranque y final de la escalera, serán continuos en su recorrido, firmes y fáciles de usar, se diferenciarán cromáticamente del entorno y carecerán de materiales que sufran calentamientos.
  - Se recomienda la colocación de un segundo pasamanos a una altura comprendida entre 0,65 y 0,75 metros, para cubrir las necesidades de los demás usuarios que lo necesiten.
  - Su diámetro debe estar comprendido entre 0,045 y 0,055 metros y la separación mínima entre pasamanos y paramento será de 0,04 metros como mínimo.
  - En caso de escaleras con ancho superior a 4,00 metros se debe colocar un pasamanos doble central.



Imágenes 194 y 195. Planta y sección de un piscina con rampa y grúa hidráulica.

También es conveniente disponer de una **rampa** alternativa que cumpla con los siguientes requisitos:

- La **pendiente** ha de ser inferior al 8 %, su anchura debe ser de 0,90 metros como mínimo y el pavimento ha de ser antideslizante.
- El **pasamanos** debe cumplir con los mismos requisitos que los expuestos para la escalera.

Por último, es importante recordar que los bordes de los vasos han de estar redondeados, evitando siempre la existencia de cantos vivos.

## 6.15. Señalización, información e iluminación

La señalización, la información (web, paneles informativos o folletos) y la iluminación son factores muy importantes para garantizar la accesibilidad de un espacio turístico, ya que su correcta disposición evitará problemas de orientación, de movilidad, de interpretación y de visualización dentro y fuera del mismo.

Para ello, todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, debe incorporar criterios de diseño inclusivo y accesible que garanticen el correcto acceso a la información a cualquier persona, sea cual sea su discapacidad.

### 6.15.1. Señalización

#### Señalización visual

Todos los establecimientos deben disponer de señalización visual que garantice la comprensión del mensaje por parte del turista, por lo que deberá ser claramente visible y comprensible.

El color de los caracteres debe contrastar con el fondo de la señalización y éste a su vez con el entorno, siendo los contrastes más adecuados los siguientes:

- Símbolo blanco sobre fondo azul oscuro.
- Símbolo negro sobre fondo amarillo.
- Símbolo verde sobre fondo blanco.

- Símbolo rojo sobre fondo blanco.
- Símbolo azul sobre fondo blanco.
- Símbolo negro sobre fondo blanco.
- Símbolo amarillo sobre fondo negro.
- Símbolo blanco sobre fondo rojo.
- Símbolo blanco sobre fondo verde oscuro.
- Símbolo blanco sobre fondo negro.

También es importante garantizar un tamaño adecuado de la letra para que toda la información pueda ser visible a cualquier distancia. Para ello, es recomendable tener en cuenta diferentes tamaños de letra en función de la distancia a la que se leerá dicha información:

- Si la distancia de lectura es de 5,00 metros, el tamaño de la letra deberá ser de 0,07 metros, aunque es recomendable que lo sea de 0,14 metros.
- Si la distancia es de 4,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,056 cm, siendo recomendable de 0,11 metros.
- Si la distancia es de 3,00 m, el tamaño mínimo debe ser de 0,042 metros y recomendable de 0,084 metros.
- Si es de 2,00 metros, el tamaño mínimo deberá ser de 0,028 metros, siendo recomendable de 0,056 metros.
- Si es de 1,00 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,014 metros y el recomendado de 0,028 metros.
- Finalmente, si la distancia de lectura es de 0,50 m, el tamaño mínimo deberá ser de 0,007 metros, siendo recomendable de 0,014 metros.

Además del contraste de la letra con el propio cartel donde se ubica, es conveniente todo el conjunto se diferencie cromáticamente del entorno. Se debe colocar a una altura de 1,60 metros medida desde el pavimento.

Los planos directorios, maquetas o placas de orientación deberán

ubicarse en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada y a los puntos de atención accesible.

### **Señalización acústica y sonora de seguridad**

La señalización de seguridad avisa de la presencia de algún objeto o situación de emergencia o peligro. Para ello se deberá ofrecer el aviso de forma visual y acústica, disponible de una gama audible en las correctas frecuencias e intensidades. Además, se dispondrá de una señal de atención previa al mensaje. Las señales visuales se colocarán en lugares estratégicos para que sean fácilmente visibles.

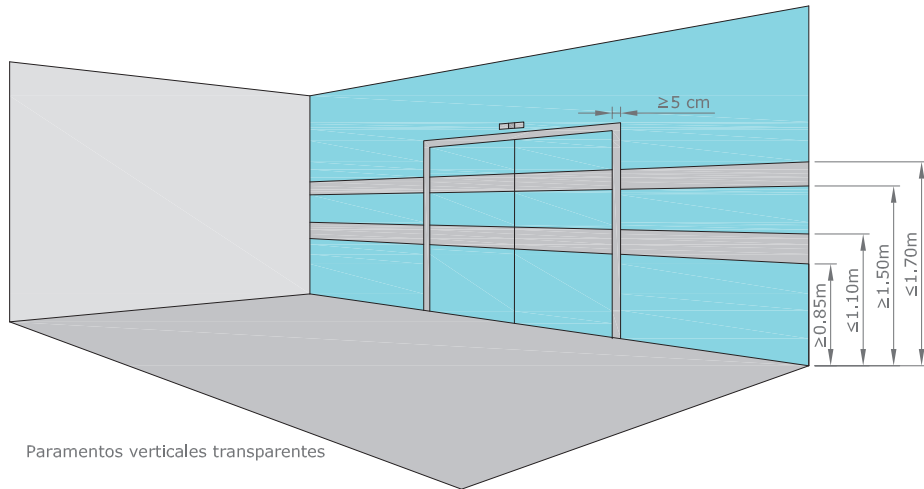
### **Señalización horizontal**

Además de la señalización vertical, también es conveniente disponer de señalización horizontal complementaria a la misma. En este caso, el objetivo es facilitar la orientación y movilidad a cualquier persona y en concreto a las personas con discapacidad visual y cognitiva. Por tanto, además de las señales de orientación que se puedan colocar, se deberán señalar de forma táctil y visual todos los obstáculos, itinerarios o puntos de interés del mismo, como itinerarios accesibles, entradas al edificio, zonas de embarque y de escalera, rampas y ascensores, plazas y espacios reservados accesibles, zonas que disponen de bucle magnético u otros sistemas adaptados a personas con discapacidad auditiva, servicios higiénicos accesibles y la identificación de plantas, distribución de estancias, así como la específica en materia de evacuación en caso de emergencia.

### **Señalización en superficies de cristal**

En paramentos transparentes de cristal, se deben colocar dos bandas horizontales opacas, de color vivo y contrastado con el fondo abarcando toda la superficie. La anchura de estas bandas podrá oscilar entre 0,05 y 0,10 metros, colocándose la primera a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 metros y la segunda entre 1,50 y 1,70 metros.

También se podrán disponer de otros elementos informativos que garanticen su detección, tales como mobiliario urbano detectable, montantes separados a 0,60 metros como máximo o si la superficie acristalada cuenta con un travesaño en toda su longitud.



Paramentos verticales transparentes

Imagen 196. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.

### Señalización en salidas de emergencia

Se dispondrá de un sistema de señalización acústica y visual que pueda ser recibida desde el itinerario peatonal accesible y conectado al sistema general del establecimiento.

### Señalización con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)

Todos espacio accesible deberá estar señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad: entradas, itinerarios aseos, ascensores, plazas de aparcamientos, espacios reservados, etc.

### Bandas señalizadoras visuales y táctiles

Las bandas señalizadoras visuales y táctiles se utilizan para transmitir información al usuario tanto visual (color y contraste) como táctil (rugosidad). Las funciones de estas bandas son encaminar por un itinerario accesible o indicar la presencia de cualquier obstáculo como puede ser el arranque y desembarque de una escalera, una rampa o la proximidad a un ascensor.

Dichas bandas tendrán relieve en interior comprendida entre 2 y 4 milímetros y en exterior entre 4 y 6 milímetros.

Para la señalización de arranques y desembarques en escaleras se deberán disponer en una longitud en el sentido de la marcha de 0,80 metros como mínimo y una anchura igual a la del itinerario.

Las acanaladuras deberán estar dispuestas en sentido perpendicular al de la marcha.

En el caso de las rampas, la longitud a señalizar en el sentido de la marcha será de 0,60 metros como mínimo y en ascensores, escaleras mecánicas y tapices rodantes de 1,20 metros como mínimo.

Para señalizar un itinerario accesible, conocido como encaminamiento, se debe disponer de un pavimento diferenciado de 0,40 metros de ancho y con las acanaladuras paralelas al sentido de circulación.

### **Elementos de señalización**

Los elementos verticales de señalización como son los postes, anuncios, puntos de información, etc., deben estar agrupados en el mínimo número de soportes y ubicarse de forma que no entorpezcan el paso, dejando una anchura mínima de 1,80 metros.

La altura del borde inferior de las placas y elementos voladores no será inferior a 2,20 metros.

### **6.15.2. Información**

Cualquier establecimiento turístico deberá disponer de la máxima información necesaria para facilitar la orientación y localización de los distintos espacios y equipamientos de interés del mismo, así como todas las muestras o folletos que estén a disposición del turista.

Por tanto, en todos los puntos de información se deberán encontrar ubicados en una zona cercana a los accesos y que se disponga en dos modalidades sensoriales, así como en formato lectura fácil.

Además, es importante tener en cuenta los siguientes parámetros:

#### **Rótulos, carteles y planos informativos**

- Se deben situar en sentido perpendicular a los desplazamientos.
- Se dispondrán de información concisa, básica y con símbolos sencillos.
- Deben situarse en lugares bien iluminados a cualquier hora, evitando sombras y reflejos.



- Se han de evitar obstáculos, cristales u otros elementos que dificulten su fácil lectura.
- Si se colocan en plano horizontal se deben inclinar entre 30° y 45°.
- El tipo de fuente recomendada a utilizar es la Sans Serif.
- El rótulo contrastará cromáticamente con el paramento.
- Las pantallas informativas que no requieran manipulación deben disponerse a una altura de 1,60 metros de forma que puedan ser legibles.

### Señalización e información táctil

- Se debe utilizar el braille y señalización en alto relieve cuando estén situados al alcance del brazo. En el caso de paramentos verticales debe situarse a una altura comprendida entre 1,25 y 1,75 metros, y en los planos horizontales entre 0,90 y 1,25 metros.
- Los símbolos y pictogramas serán de fácil comprensión.
- La distancia de los caracteres braille respecto al margen inferior izquierdo del rótulo debe estar entre 0,01 y 0,03 metros.
- La altura de los símbolos no debe ser inferior a 0,03 metros.
- El relieve de las letras puede oscilar entre 0,001 y 0,005 metros y el de los símbolos de 0,002 metros.

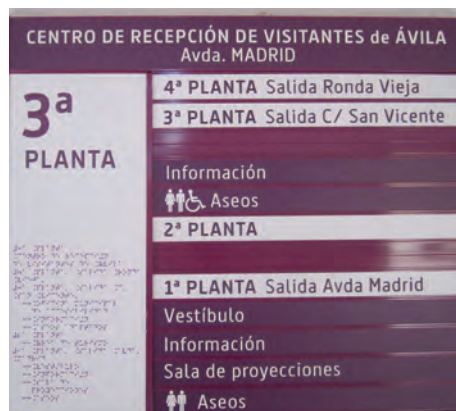


Imagen 197. Señalización e información escrita y en braille.

### **Información sonora en zonas de pública concurrencia**

- Toda la información sonora también debe estar disponible de forma escrita por medio de paneles u otros sistemas visuales.

### **Mapas, planos o maquetas táctiles**

- Indicarán los espacios accesibles e itinerarios más utilizados.
- Deben estar exentos de obstáculos y cristales de protección.
- Se deben representar en relieve y contrastarán con el entorno.
- Deben situarse en la zona de acceso principal a una altura comprendida entre 0,90 y 1,20 metros.

### **Información en la web y en folletos**

Es conveniente que la web del establecimiento sea accesible, se actualice periódicamente y se expongan todos los servicios que se ofrecen, incluyendo detalladamente los que son accesibles.

También se debe disponer de toda la información en accesibilidad en los folletos o guías que se ofrezcan. Es conveniente que sean accesibles y estén disponibles en formato lectura fácil, con imágenes, etc.

### **6.15.3. Iluminación**

Otro factor a tener en cuenta y que influye de forma notoria en la accesibilidad, es un nivel adecuado de iluminación, de modo que no sea ni escaso, ni excesivo.

Las fuentes de luz deben colocarse por encima de la línea de visión, de forma que se eviten deslumbramientos directos o indirectos, contraluces y diferencias bruscas de iluminación. Los niveles de iluminación diurna deben ser superiores a los nocturnos.

Se debe dotar de mayores niveles de iluminación en áreas próximas a los accesos y espacios de salida. Además, los puntos de interés o de especial peligro como escaleras, sistemas de señalización, etc., se deben resaltar mediante luces directas o aumentando la intensidad lumínica, sin producir reflejos ni deslumbramientos.

A continuación una serie de recomendaciones a tener en cuenta:

**Niveles de iluminación mínima:**

- Vestíbulos: 200 luxes.
- Pasillos, rampas y escaleras: 120 luxes.
- Cabina ascensor: 100 luxes.

**Niveles de reflectancia de superficie:**

- Para techos entre 70 y 90 %.
- Para paredes entre 40 y 60 %.
- Para suelos no superan el 30 %.

Se utilizará el factor color para diferenciar ambientes y facilitar la orientación espacial, así como la disposición de pictogramas.

## **6.16. Evacuación en casos de emergencia**

Todo el personal deberá estar formado en caso de tener que realizar una evacuación en caso de emergencia, según las recomendaciones que se exponen en el Capítulo 8.

## **6.17. Trato adecuado a la diversidad de usuario**

El personal de atención al público o cualquier persona que tenga relación directa con el cliente deberá estar formado en materia de trato adecuado a personas con discapacidad, tal y como se exponen en el Capítulo 9.



## 7. CRITERIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD EN OTROS ESTABLECIMIENTOS Y COMERCIOS TURÍSTICOS

Además de los establecimientos turísticos considerados anteriormente hay que tener en cuenta otros muchos que, aunque no se analizarán de forma específica, también forman parte de la cadena del turismo accesible. Se pueden agrupar en este apartado las tiendas de souvenirs, los supermercados, teatros, museos, recintos deportivos, etc.

Los requisitos de accesibilidad en estos espacios son similares a los expuestos en apartados anteriores, a excepción de los elementos de mobiliario propios de estos establecimientos, como pueden ser las estanterías, carros de la compra, cajas de cobro, etc.,

En el caso de museos, teatros, etc., es importante la ubicación de personas con discapacidad, así como el guiado de personas con discapacidad, disponibilidad de audioguías, signoguías, maquetas táctiles, funciones de teatro y cine accesible, etc.



*Imagen 198. Rampa de acceso a un edificio histórico.*

Para implantar correctamente la accesibilidad en estos espacios es conveniente hacer uso del sentido común y ponerse en el lugar de la persona para poder saber cuáles son sus necesidades, y lo más importante, contar con profesionales especializados en la materia y con el propio colectivo para que teste la accesibilidad de dichos establecimientos.

Por tanto, se deberá tener en cuenta la **accesibilidad física, sensorial y cognitiva**, tanto en el entorno más cercano como en el interior del mismo. Por ejemplo:

- **Discapacidad física:** accesibilidad horizontal y vertical (rampas, escaleras, ascensores, etc.), fácil acceso y manipulación de los productos, etc.
- **Discapacidad visual:** audiodescripción, audioguías, maquetas táctiles, etc.
- **Discapacidad auditiva:** subtítulos, lengua de signos, signoguías, etc.
- **Discapacidad cognitiva:** lectura fácil, señalización horizontal y vertical, inclusión de pictogramas, etc.

Para el caso de establecimientos comerciales, además de los requisitos de accesibilidad expuestos en apartados anteriores, se debe prestar especial atención a:

- Pasillos.
- Estanterías al alcance, o en su caso, de personal de ayuda a la compra.

- Congeladores, neveras, etc., de fácil apertura y cierre.
- Fácil manipulación de productos.
- Cajas de cobro.
- Exendedoras de números y verificadores de precios.
- Señalización e información.
- Elevadores de cestas.
- Carros de la compra adaptados.
- Aseos adaptados.
- Folletos accesibles.
- Personal formado en trato a la diversidad de usuario.

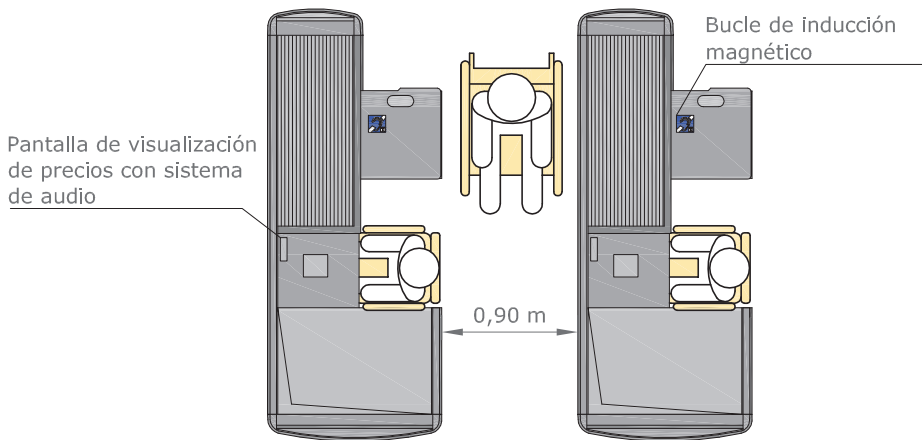


Imagen 199. Ancho de paso en cajas de cobro de un supermercado.



Imagen 200. Carro de la compra anclado a una silla de ruedas.





## 8. EVACUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA

La evacuación de personas con discapacidad en caso de emergencia, es otro de los aspectos importantes que se deben considerar en materia de accesibilidad en cualquier establecimiento turístico.

Dicha evacuación, suele ser más complicada debido a la posible presencia de personas con discapacidad, ya que se pueden dar situaciones de mayor lentitud en la evacuación y, consecuentemente, un mayor peligro para los presentes.

Por tanto, se deberán tomar medidas específicas en la materia en función del tipo de discapacidad y asignar un encargado para que se ocupe de las ellas.

También es importante que se formen a los trabajadores en materia de **trato adecuado** a personas con discapacidad en casos de emergencia y que se hagan simulacros para comprobar que el

sistema implantado ha sido correctamente aplicado y asimilado por los trabajadores

Aunque los aspectos a considerar en la evacuación y emergencia de personas con o sin discapacidad abarcarían un manual completo, a continuación se exponen una serie de pautas que son imprescindibles considerar, teniendo en cuenta que para llevar a cabo actuaciones de este tipo es necesario contar con profesionales especializados que analicen las medidas a aplicar en cada caso.

- Todo el **edificio debe ser accesible** (accesibilidad física, sensorial y cognitiva). La implantación de la accesibilidad disminuye la presencia de riesgos y contribuye a una mejora en la evacuación de personas con discapacidad.
- Se deben disponer de **zonas de refugio** para personas con movilidad reducida, debidamente dimensionadas y equipadas con un pulsador de emergencia para alertar a las autoridades de la presencia de una persona en dicha zona.

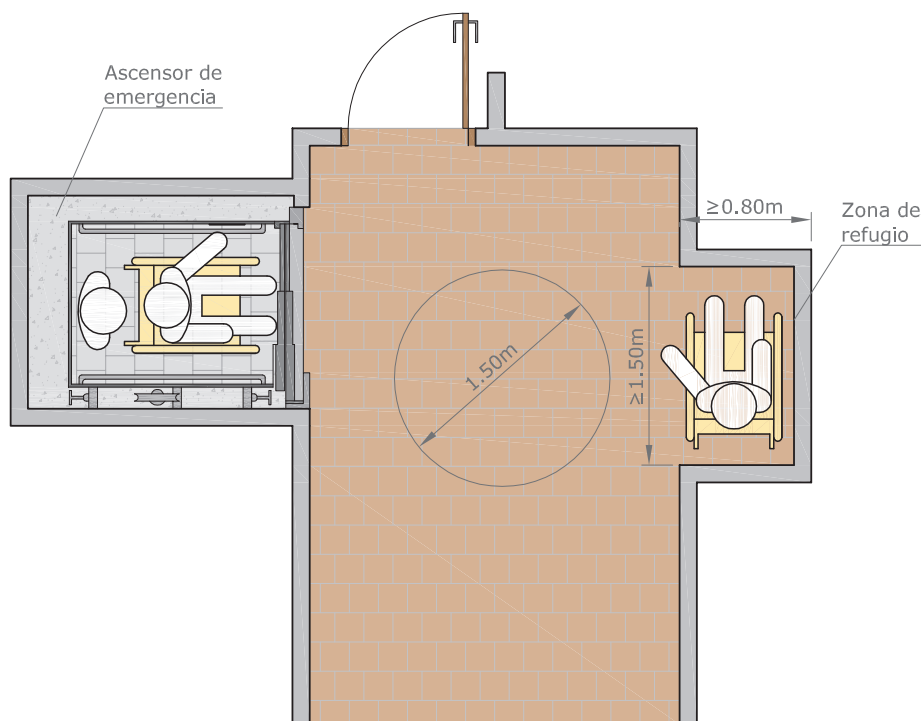


Imagen 201. Zona de refugio junto a un itinerario accesible.

- Se deben señalar los **recorridos de evacuación** de forma clara y visual, e incluso durante la emergencia se podrá reforzar si es necesario, contando con paneles informativos, displays o iluminación.
- Todo el personal deberá estar formado en materia de **trato adecuado** a personas con discapacidad, en los procedimientos de actuación en casos de emergencia y en el uso de los diferentes medios de evacuación (como las sillas de evacuación). También conocerá las rutas que se deben realizar durante la evacuación en función de las condiciones físicas, sensoriales o cognitivas de la persona.
- Hacer un registro de las personas con discapacidad que hay en el establecimiento y tenerlas siempre localizadas, de modo que se pueda actuar de una forma más eficaz en caso de evacuación.
- Se debe designar un **encargado de piso**, que sea responsable de evacuar a las personas con discapacidad. Este encargado deberá conocer el número de personas con discapacidad que hay en la planta y el tipo de discapacidad que presentan.
- Disponer de **sillas de evacuación de emergencia** cerca de la escalera del mismo piso donde se encuentra ubicada la persona con movilidad reducida. Se deberá garantizar el mantenimiento y supervisión de la misma, así como explicar su funcionamiento a todos el personal del establecimiento, para que en un caso determinado sepa utilizarla.



Imagen 202. Silla de evacuación de emergencia.

- Disponer de **sistemas de alarma** (acústicos, visuales y táctiles=, colocados en sitios estratégicos para que el aviso llegue a cualquier persona.
- Se deben disponer **pulsadores de alarma** en casos de emergencia fácilmente localizables y accesibles, incluidos en los aseos.



*Imágenes 203 y 204. Pulsador de alarma de emergencia ubicado en un aseo.*

- Realizar **simulacros** periódicamente en los que se encuentren todas las personas.
- Comprobar los siguientes aspectos:
  - Que no hay desniveles,
  - Que las puertas de emergencia abren hacia el exterior, que no están nunca bloqueadas y que sean manipulables por cualquier persona
  - Que no hay obstáculos en las salidas de emergencia.
  - Que el pavimento sea antideslizante y de color contrastado o con diferente textura,
  - Que la señalización sea visible y se valore la posibilidad de reforzarla en caso de emergencia, etc.
  - Comprobar que las zonas de refugio no se encuentran obstaculizadas.

- Establecer una serie de pautas de evacuación como:
  - Desenchufar los aparatos eléctricos que cada uno tenga a su cargo,
  - No gritar ni generar pánico, mantener la calma.
  - No utilizar los ascensores que no sean de emergencia,
  - No detenerse durante la evacuación.
  - En caso de incendio cerrar puertas y ventanas (siempre y cuando no sean las ubicadas en la ruta de evacuación).
  - Guiarse por la señalización de evacuación, esperar en un sitio seguro donde se pueda pedir auxilio y recibirlo.



## 9. TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Cuando estamos con una persona con discapacidad el trato debe ser el mismo que con cualquier persona, es decir, actuar con naturalidad, respeto, utilizar el sentido común para ponernos en su lugar, evitando prejuicios y sobreprotección.

Para ello es preciso tener en cuenta unas pautas de atención y buena conducta hacia la diversidad de usuario para evitar que el colectivo se pueda sentir discriminado.

### 9.1. Personas con discapacidad visual

Las principales dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad visual son: movilidad, comunicación y orientación. Cuando interaccionamos con una persona con discapacidad visual es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Colocarse delante de la persona, presentarse y hablar de forma natural. No gritar.

- Ofrecerle nuestra ayuda para cualquier cosa que pueda necesitar. No por el simple hecho de tener esta discapacidad quiere decir que necesite ayuda siempre.
- No cogerle del brazo y tampoco del bastón, si lo tuviera.
- Si necesita que le guiemos, ofrecerle nuestro brazo u hombro. De este modo la persona que ayuda se convertirá en su guía.
- No dejarlo sólo, sin previo aviso.
- Si dispone de perro guía, no distraerlo ni darle de comer. En caso de que sea necesario, coger al perro de la correa y no del arnés.
- Utilizar referencias que puedan comprender, es decir, "izquierda" o "derecha" en vez de "aquí" o "allí".
- Se pueden utilizar los términos "ver", "mirar", etc., cuando estamos interaccionado con ellas, puesto que son términos que el colectivo también usa en sus conversaciones.
- En caso de disposición de pasamanos, obstáculos o cualquier otro elemento, indicarle donde se encuentra, siendo precisos en la información.
- No cambiarle objetos o mobiliario de sitio sin previo aviso y sin el consentimiento de la persona.

## 9.2. Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva presentan su mayor dificultad en la comunicación. Para un trato adecuado hacia este colectivo es conveniente tener en cuenta las siguientes pautas:

- Darle al interruptor de la luz para llamar la atención de la persona.
- Colocarse frente a la persona. No girar la cabeza ni hablarle de espalda.
- No todas las personas con discapacidad auditiva saben hacer la lectura labial o conocen la lengua de signos, por lo que es conveniente asegurarnos cuál es el medio más idóneo de comunicación.



- Hablarle despacio para que pueda leer bien los labios. Asegurarse de que la persona lo ha comprendido y si es necesario comunicarse por escrito o volver a explicarle lo que no ha entendido, utilizando frases más sencillas y con sinónimos. En caso de ponencias, reuniones, etc., indicarle a los miembros que hablen despacio, vocalizando y respetando los turnos de palabra.
- No gritarle, ya que la comunicación se dificulta por la lectura labial.
- No pasa nada si les decimos “oiga” o “escuche”, son términos que se utilizan para hablar.
- No comer chicle, taparse la boca o mantener un bolígrafo, cigarro, etc.
- Utilizar gestos y señales para apoyarnos en la comunicación.
- Alertar a la persona con un leve toque en el brazo o el hombro.
- Cuando disponga de intérprete oficial, dirigirse a la persona y no al intérprete.
- Cuando se realice cualquier tipo de actividad es bueno facilitarle al intérprete toda la documentación posible para que pueda estar informado de los temas a tratar.
- El intérprete se colocará en un lugar donde pueda ser visto por todas las personas con discapacidad auditiva y con la suficiente iluminación. No debe interponerse entre las proyecciones, diapositivas o videos que se ofrezcan.
- Contar con una buena iluminación para comunicarse. Si es necesario, facilitar iluminación portátil para que la persona pueda saber que pasa en todo momento y puedan estar en contacto con el resto. Se deben evitar brillos y sombras.

### **9.3. Personas con discapacidad física**

El colectivo de personas con discapacidad física presenta mayores problemas en cuanto a movilidad y accesibilidad física del espacio. La discapacidad física puede ser de alteraciones en el esqueleto, en las articulaciones, en los tejidos, en los ligamentos, en los miembros, en la musculatura o en el sistema nervioso, por lo las principales

discapacidades se pueden presentar en usuarios de silla de ruedas, dificultades en caminar, en el uso de los brazos, en movimientos de cabeza o personas de talla baja.

Cuando interactuáramos con personas con discapacidad física es conveniente tener en cuenta varios aspectos:

- Las personas con discapacidad física, en su gran mayoría pueden escuchar, ver y hablar, por lo que no es conveniente gritar.
- Ofrecer nuestra ayuda, pidiéndole que nos expliquen en qué y cómo podemos ayudarle.
- Prestar atención a la persona, no a su discapacidad.
- Colocarse frente a la persona intentando estar a su altura y hablarle a ella, no a su acompañante.
- No coger las ayudas técnicas de la persona cuando las tenga en su poder, a no ser que ella lo pida, ya que son su principal punto de apoyo.
- Cuando se guíe a la persona es preciso indicarle que lo estamos haciendo. Desplazarla cuidadosamente.
- Tener en cuenta que los tiempos de desplazamientos pueden ser más largos. Debemos ajustar nuestro paso al suyo y evitarles en la medida de lo posible los largos recorridos.
- Facilitarles paradas de descanso. La gran mayoría de las personas con discapacidad física necesita hacer descansos con bastante frecuencia, por lo que debemos habilitar dichas zonas y acompañarlos durante el descanso.
- Ayudarlos si tienen que llevar algún objeto o paquete.
- Evitarles posibles empujones de otras personas en movimiento, especialmente en situaciones de aglomeración o evacuación.
- En caso de empujar a un usuario de silla de ruedas, hacerlo cuidadosamente, sin cambios bruscos de velocidad y sentido. Consultar con el usuario como debemos salvar los escalones, ya que en función de la silla será más conveniente hacerlo de una forma u otra.

## 9.4. Personas con discapacidad cognitiva

Las personas con discapacidad cognitiva presentan dificultades en el aprendizaje y en el desarrollo de habilidades de la vida cotidiana. Aunque variará en función del grado de discapacidad, la gran mayoría de ellas precisan la ayuda de terceras personas.

A continuación se exponen varias recomendaciones de trato adecuado hacia este colectivo:

- Ofrecer nuestra ayuda, teniendo en cuenta que en muchos casos no pueden comprender las orientaciones e indicaciones facilitadas.
- Asegurarse que haya comprendido las instrucciones o información facilitada. Quizás sea necesario repetirle las indicaciones.
- Tener en cuenta que su comportamiento puede ser violento, ya que se pueden bloquear y estresar ante situaciones imprevistas y/o de emergencia.
- Hablarles despacio, explicarles utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- Tener en cuenta la edad de la persona, para tratarla como tal.
- Colocarse frente a la persona y hablarle a ella, no a su acompañante.
- Evitar utilizar un lenguaje peyorativo y conductas o situaciones violentas, así como frases hechas o de humor que no pueden entender.
- Tener paciencia, ya que pueden tardar en expresarse.
- No gritarles aunque ellas lo hagan con nosotros.
- Acompañar a la persona durante la visita ya que puede perderse o sentirse insegura.
- Ante una persona con dificultad para hablar, ser pacientes y esperar a que terminen de hablar sin intentar completarles la frase y presionarles. Si no entendemos lo que nos dicen pedirles que lo repitan.

## 9.5. Personas con discapacidad orgánica

En la gran mayoría de los casos este tipo de discapacidad no es visible ya que afecta órganos internos del organismo (cardiopatías, enfermedades renales, asma, alergias, fibrosis quística, hemofilia, epilepsia, etc.)

Al igual que en el resto de tipos de discapacidad el trato con estas personas debe ser normal, hay que tener en cuenta que en muchos casos pueden sentirse cansados, bajos de ánimo, con dolores, por lo que debemos ser comprensivos y prestar nuestra ayuda, así como preguntarles cuáles son sus necesidades en cada momento.

## 9.6. Personas con multidiscapacidad

También deberemos tener en cuenta casos de personas que presenten varios tipos de discapacidad. Para ello es importante considerar los diferentes parámetros recogidos en los apartados anteriores, así como los que se exponen a continuación:

- Acercarse de forma natural para llegar a la persona y detectar cuál puede ser su discapacidad o necesidad.
- Intentar lograr por cualquier medio el tipo de comunicación idóneo para esa persona, ya sea lenguaje oral, informático, visual, gestual, etc.

## 9.7. Personas con otro tipo de necesidades

También nos podemos encontrar con personas que presentan otro tipo de necesidades, como lo son las personas que tienen asma, dificultad en la respiración, alergias, obesidad, diabetes, etc.

Cuando interactuamos con estas personas es conveniente consultar con ellas cuáles son sus necesidades y cuáles son los factores que más le afectan para tenerlos en cuenta.

Por ejemplo, puede que la ventilación de un edificio influya favorablemente o negativamente en su sistema respiratorio. También se deberán tener en cuenta otros factores como el correcto uso de plantas, alfombras, insecticidas, presencia de humos, iluminación, etc.





## 10. MODELO DE FICHAS PARA EL DIAGNÓSTICO

A continuación se exponen una serie de fichas que podrán servir como modelo para realizar un diagnóstico del establecimiento turístico que se pretende analizar. Se exponen una serie de fichas divididas en cuatro bloques principales, separadas en función del espacio a analizar:

1. Oficinas de información turística.
2. Cafeterías y restaurantes.
3. Hoteles y alojamientos turísticos.
4. Otros lugares de interés: museos, teatros, monumentos, históricos, etc.

A su vez, para proceder al análisis completo de cada una de las fichas, se desarrollan a continuación de éstas, otras tantas que servirán para analizar con mayor profundidad cada uno de los espacios o elementos de un establecimiento.

ACCESIBILIDAD DE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Valoración			
	Accesible	No accesible	Mejorable	No procede
Existe una zona de aparcamiento reservada (Ver ficha de diagnóstico 1)				
Los accesos e itinerarios del exterior del establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 2)				
Los puntos de entrada al establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 3)				
Los huecos de paso y pasillos cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 4)				
En caso de disponer de rampa, ésta es accesibles (Ver ficha de diagnóstico 5)				
En caso de disponer de escalera, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 6)				
En caso de disponer de ascensor, éste es accesible (Ver ficha de diagnóstico 7)				
En caso de disponer de plataformas salvaescaleras, éstas son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 8)				
El pavimento reúne los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 9)				
Mostrador de atención al cliente es accesible (Ver ficha de diagnóstico 10)				
Las zonas de espera y/o de descanso correctamente habilitadas (Ver ficha de diagnóstico 11)				
Los aseos están adaptados (Ver ficha de diagnóstico 12)				
Se cumplen con los requisitos de señalización, información e iluminación (Ver ficha de diagnóstico 13)				
La oferta turística se adapta a las distintas necesidades de los clientes con discapacidad y ofrecen rutas, visitas, recomendaciones sobre espacios accesible en la comarca				
El personal de atención al público está formado en trato adecuado a personas con discapacidad y al menos uno conoce la lengua de signos				
Cumple con las condiciones de evacuación de personas con discapacidad. (Ver ficha de diagnóstico 14)				
Permiten la entrada a perros de asistencia				
Las condiciones acústicas del entorno son adecuadas y los materiales de construcción no favorecen la reverberación				
Observaciones				



## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

ACCESIBILIDAD EN CAFETERÍAS Y RESTAURANTES	Valoración			
	Accesible	No accesible	Mejorable	No procede
Existe una zona de aparcamiento reservada (Ver ficha de diagnóstico 1)				
Los accesos e itinerarios del exterior del establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 2)				
Los puntos de entrada al establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 3)				
Los huecos de paso y pasillos cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 4)				
En caso de disponer de rampa, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 5)				
En caso de disponer de escalera, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 6)				
En caso de disponer de ascensor, éste es accesible (Ver ficha de diagnóstico 7)				
En caso de disponer de plataformas salvaescaleras, éstas son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 8)				
El pavimento reúne los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 9)				
Mostrador de atención al cliente es accesible (Ver ficha de diagnóstico 10)				
La distribución de mobiliario es adecuada (Ver ficha de diagnóstico 15)				
Las mesas y sillas están debidamente diseñadas y dispuestas (Ver ficha de diagnóstico 16)				
Los aseos están adaptados (Ver ficha de diagnóstico 12)				
Se cumplen con los requisitos de señalización, información e iluminación (Ver ficha de diagnóstico 13)				
La carta de menú/ alimentación está adaptada está en escrita en braille y con un tamaño de letra y contraste adecuado				
Disponen de menú para celíacos, diabéticos o vegetarianos				
Se disponen de diferentes productos de apoyo para facilitar la cogida de los utensilios				
El personal de atención al público está formado en trato adecuado a personas con discapacidad y al menos uno conoce la lengua de signos				
Cumple con las condiciones de evacuación de personas con discapacidad. (Ver ficha de diagnóstico 14)				
Las terrazas cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 19)				
Permiten la entrada a perros de asistencia				
Observaciones				

ACCESIBILIDAD HOTeles Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	Valoración			
	Accesible	No accesible	Mejorable	No procede
Existe una zona de aparcamiento reservada (Ver ficha de diagnóstico 1)				
Los accesos e itinerarios del exterior del establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 2)				
Los puntos de entrada al establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 3)				
Los huecos de paso y pasillos cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 4)				
En caso de disponer de rampa, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 5)				
En caso de disponer de escalera, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 6)				
En caso de disponer de ascensor, éste es accesible (Ver ficha de diagnóstico 7)				
En caso de disponer de plataformas salvaescaleras, éstas son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 8)				
El pavimento reúne los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 9)				
Mostrador de atención al cliente es accesible (Ver ficha de diagnóstico 10)				
Se reserva un número mínimo de habitaciones y son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 17)				
El restaurante cumple con las condiciones descritas en la tabla anterior				
Los aseos están adaptados (Ver ficha de diagnóstico 12)				
Se cumplen con los requisitos de señalización, información e iluminación (Ver ficha de diagnóstico 13)				
La piscina cumple con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 18)				
El personal de atención al público está formado en trato adecuado a personas con discapacidad y al menos uno conoce la lengua de signos				
Cumple con las condiciones de evacuación de personas con discapacidad. (Ver ficha de diagnóstico 14)				
Las terrazas, balcones o azoteas cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 19)				
Permiten la entrada a perros de asistencia				
Observaciones				

## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

ACCESIBILIDAD EN MUSEOS, TEATROS, MONUMENTOS HISTÓRICOS, ...	Valoración			
	Accesible	No accesible	Mejorable	No procede
En la comarca existe una oficina de atención al turista que informe de los recursos accesibles de la zona en función de los tipos de discapacidad				
Existe una zona de aparcamiento reservada (Ver ficha de diagnóstico 1)				
Los accesos e itinerarios del exterior establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 2)				
Los puntos de entrada al establecimiento son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 3)				
Los huecos de paso y pasillos cumplen con los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 4)				
En caso de disponer de rampa, ésta es accesibles (Ver ficha de diagnóstico 5)				
En caso de disponer de escalera, ésta es accesible (Ver ficha de diagnóstico 6)				
En caso de disponer de ascensor, éste es accesible (Ver ficha de diagnóstico 7)				
En caso de disponer de plataformas salvaescaleras, éstas son accesibles (Ver ficha de diagnóstico 8)				
El pavimento reúne los requisitos de accesibilidad (Ver ficha de diagnóstico 9)				
Mostrador de atención al cliente es accesible (Ver ficha de diagnóstico 10)				
Se disponen de zonas de descanso correctamente habilitadas (Ver ficha de diagnóstico 11)				
La distribución de mobiliario es adecuada (Ver ficha de diagnóstico 15)				
Las mesas y sillas están debidamente diseñadas y dispuestas (Ver ficha de diagnóstico 16)				
Los aseos están adaptados (Ver ficha de diagnóstico 12)				
Se cumplen con los requisitos de señalización, información e iluminación (Ver ficha de diagnóstico 13)				
El personal de atención al público o de la ruta o visita guiada está formado en trato adecuado a personas con discapacidad y al menos uno conoce la lengua de signos				
La información que se transmite en la ruta guiada está disponible en audioguía, signoguía, con intérprete de lengua de signos y en audiodescripción				
Cumple con las condiciones de evacuación de personas con discapacidad. (Ver ficha de diagnóstico 14)				
Se disponen de espacios reservados accesible a personas con discapacidad (Ver ficha de diagnóstico 20)				
Permiten la entrada a perros de asistencia				
Observaciones				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 1. PLAZAS DE APARCAMIENTO RESERVADAS			
Número de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida en zonas de estacionamiento de concurrencia pública. (En superficie o subterráneas, de propiedad pública o privada siempre que se destinen a uso colectivo o concurrencia de público)		1 cada 40 o fracción	N =
Situadas lo más ceca posible de:	Puntos de cruce entre itinerarios peatonales accesibles e itinerarios de vehículos		Si No
	Entrada accesible de edificios de uso y concurrencia pública		
	Centros de medios de transportes públicos		
	Servicios públicos		
Acceso desde zona de transferencia a itinerario peatonal accesible	Mediante la incorporación de un vado a la zona de transferencia		Si No
	Mediante los puntos de cruce entre itinerarios peatonales e itinerarios de vehículos (paso de peatones)		Si No
Señalización de las plazas	De forma visible con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)	Verticalmente	Si No
		Horizontalmente con pintura antideslizante	Si No
	Prohibición de aparcar a otros vehículos en las plazas		Si No
Señalización de itinerarios	Con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) a los itinerarios peatonales accesibles de acceso a las plazas		Si No
Dimensiones de las plazas	Si la plaza está dispuesta en batería o semibatería	5,00 x 2,20 m + zona lateral de transferencia (1,50 m)	Si No
	Plaza en línea	5,00 x 2,20 m + zona posterior de transferencia (1,50 m)	Si No
Zona de aproximación y transferencia	Anchura (se puede compartir con más de una plaza cuando están en batería)	≥ 1,50 m	m
	Se comunica de forma accesible con un itinerario peatonal		Si No
Zonas de estacionamientos	Cuentan con un acceso peatonal y un itinerario peatonal que comunica las plazas reservadas con la vía pública		Si No
El pavimento es compacto y antideslizante.			Si No
La distancia del establecimiento es adecuada			m
En caso de la inexistencia de plaza reservada se propone una solución alternativa			
Observaciones:			

FICHA DE DIAGNÓSTICO 2. ACCESOS E ITINERARIOS EXTERIORES HACIA EL ESTABLECIMIENTO				
Situación y diseño del itinerario	Colindante o adyacente a la línea de fachada o elemento horizontal límite		Si No	
	Continuo en puntos de cruces con itinerarios de vehículos, pasos subterráneos y elevados		Si No	
	En ausencia de límite de fachada, pavimento táctil indicador direccional de 40 cm colocado en sentido longitudinal		Si No	
	Ausencia de escalones aislado o resaltes		Si No	
Iluminación	El nivel de iluminación es adecuado. No ocasiona deslumbramientos y lugares oscuros	$\geq 20$ lx	lx	
Espacio libre de obstáculos	Anchura	Con carácter general De existir estrechamientos puntuales. Excepcionalmente en zonas urbanas consolidadas	$\geq 1,80$ m $\geq 1,50$ m	m m
		En viales existentes, si no es posible cumplir lo anterior, plataforma única diferenciándose en pavimento la zona preferente peatonal		Si No
	Altura		$\geq 2,20$ m	m
Pendientes	Longitudinal		$\leq 6\%$	%
	Transversal		$\leq 2\%$	%
Altura de bordillos			$\leq 12$ cm	cm
Abertura máxima de los alcorques de rejilla, y de rejillas en registros.	En itinerarios peatonales		$\emptyset \leq 0,01$ m	m
	En calzadas		$\emptyset \leq 0,025$ m	m
La rampa es accesible según las condiciones expuestas en la Ficha de diagnóstico 5				
La escalera es accesible según las condiciones expuestas en la Ficha de diagnóstico 6				
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 3. PUNTOS DE ENTRADA AL ESTABLECIMIENTO				
Acceso principal	Está situado al mismo nivel de la cota exterior		Si No	
	Existe un desnivel que se salva con rampa o ascensor accesible		Si No	
	Comunica con itinerario accesible fácilmente localizable		Si No	
	Se comunica con las plazas de aparcamiento accesibles del exterior		Si No	
	Anchura libre de paso (mínimo en una de las hojas de la puerta). En ángulo de máxima apertura reducida por grosor hoja, anchura $\geq 78$ cms	$\geq 0,80$ m	m	
En puertas de dos o mas hojas: Sin mecanismo de automatismo y coordinación, una deja un paso libre de anchura	$\geq 0,80$ m	m		
Diferencia de resantes entre la vía pública y la parcela	La diferencia de rasante entre la vía pública y la parcela, se resuelve en el interior de la parcela		Si No	
	La diferencia de rasantes se resuelve en la vía pública, debido a la imposibilidad o grave dificultad de hacerlo en el interior del edificio existente. Se garantiza un ancho libre en la acera $\geq 1,50$ m		Si No	
Huecos de paso	Puertas	Ángulo de apertura	$\geq 90^\circ$	°
		Se puede inscribir un círculo $\varnothing 1,20$ m a ambas caras de la puerta, en el sentido del paso, en un espacio libre horizontal al mismo nivel y no barrido por las hojas	Si No	
		Son fácilmente identificables para personas con discapacidad visual	Si No	
		Sistemas de apertura o cierre:		
		Altura	$0,80 \leq H \leq 1,20$ m	m
		Separación con el plano de la puerta	$\geq 40$ mm	mm
	Distancia desde el mecanismo de apertura hasta el encuentro en rincón	$\geq 30$ cm	cm	
	Los mecanismo son fáciles para usar personas con dificultades en la manipulación. Funcionamiento presión o palanca y maniobrables con una sola mano o automáticos. Prohibido pomos	Si No		
	Los sistemas de apertura o cierra se diferencian cromáticamente del fondo de la puerta	Si No		
	Puertas de apertura automática	Velocidad del mecanismo de minoración de velocidad	$\leq 0,5$ m/s	m/s
Dispositivos sensibles que impiden el cierre automático si su umbral está ocupado por una persona		Si No		
Dispositivos sensibles que las abren automáticamente en caso de aprisionamiento		Si No		
Mecanismo manual de parada del sistema de apertura y cierre		Si No		
Paramentos y/o puertas transparentes	Material utilizado; Policarbonato o metacrilato	Si No		
	Luna pulida templada de 6 mm mínimo	Si No		
	Acrystalamientos laminares de seguridad	Si No		

10. Modelo de fichas para el diagnóstico

Huecos de paso	Paramentos y/o puertas transparentes	Señalización horizontal a doble altura en toda su longitud contrastada con el entorno		Si No
		Altura inferior	$0,85 \leq H_1 \leq 1,10\text{m}$	m
		Altura superior	$1,50 \leq H_2 \leq 1,70\text{m}$	m
		Montantes separados a una distancia	$\leq 0,60\text{ m}$	m
		Al menos un travesaño situado a la altura	$0,85 \leq H \leq 1,10\text{m}$	m
		El ancho de la franja señalizadora del contorno en puertas con hojas totalmente transparentes de apertura automática que no disponen de mecanismo de accionamiento	$\geq 5\text{ cm}$	cm
	Puertas giratorias o barreras tipo torno:	Existe otro hueco de paso alternativo conectado con el itinerario accesible con distinto sistema de apertura		Si No
	Puertas correderas	El pavimento carece de resaltes		Si No
	En puertas con pasos controlados. Al menos uno	Anchura del hueco de paso libre con sistema tipo cuchilla, guillotina o batiente automático Anchura de portilla para apertura por el personal de control del edificio, que garantice el paso de una silla de ruedas o de una persona usuaria de perro guía	$\geq 0,90\text{ m}$	m
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 4. HUECOS DE PASO Y PASILLOS			
Las puertas cumplen con los requisitos expuestos en la Ficha de diagnóstico 3 y el ancho de pasillos es $\geq 0,80$ m			m
Las pendientes longitudinales y transversales de los pasillos y vestíbulos en el sentido de la marcha no son mayores del 4% y del 2% respectivamente		Si No	
Todo el interior del establecimiento carece de escalones		Si No	
El acceso a las diferentes estancias del establecimiento es accesible y está señalizado		Si No	
Vestíbulos	Se puede inscribir un círculo de $\varnothing 1,50$ m en un espacio libre de todo obstáculo no barrido por las hojas de las puertas y frente al ascensor accesible	Si No	
Pasillos	Anchura libre de los pasillos	$\geq 1,20$ m	m
	Anchura libre del paso mínimo en los pasillos, cuando existen estrechamientos puntuales de longitud inferior a 50 cm, debido a soluciones estructurales constructivas o de instalaciones que sobresalen de los paramentos	$\geq 1,00$ m	m
	Separación estrechamientos $\geq 0,65$ m a huecos de paso o cambios de dirección		Si No
	Espacio de giro libre de todo obstáculo al fondo de pasillos mayor de 10 m	$\varnothing 1,50$ m	$\varnothing$ m
Observaciones:			



10. Modelo de fichas para el diagnóstico

FICHA DE DIAGNÓSTICO 5. RAMPAS				
Tramos	Anchura libre del tramo (No se descuenta la anchura de pasamanos cuando sobresalgan $\leq 12$ cm)		$\geq 1,20$ m	m
	Longitud del tramo sin descansillo (Longitud real)		$\leq 9$ m	m
	Los tramos son de directriz recta			Si No
Pavimentos	Duros e indeformables			Si No
	Carecen de elementos sueltos que puedan deslizarse			Si No
Pendiente	Longitudinal (Longitud proyección horizontal)	Recorridos $R < 3$ m	$\leq 10$ %	%
		Recorridos $3 \text{ m} \leq R < 6$ m	$\leq 8$ %	%
		Recorridos $R \geq 6$ m	$\leq 6$ %	%
	Transversal		$\leq 2$ %	%
Mesetas	Anchura $\geq$ Anchura de rampa			Si No
	Espacio libre de obstáculos		$\varnothing \geq 1,20$ m	m
	Longitud medida en el sentido de la marcha		$\geq 1,50$ m	m
	Si la rampa es de acceso al edificio. Longitud		$\geq 1,20$ m	m
	Las mesetas son exclusivas y no forman parte de espacios destinados a otros usos			Si No
	En cambios de dirección entre dos tramos la anchura de la rampa no se reduce a lo largo de la meseta			Si No
Para rampas que salvan el desnivel $H$ $18,5 \text{ cm} < H \leq 55 \text{ cm}$ con pendiente $\geq 6$ %	Altura del zócalo o elemento protector lateral en bordes libres		$\geq 10$ cm	cm
	Pasamanos continuos en todo su recorrido a ambos lados			Si No
Para rampas que salvan el desnivel $H > 0,55$ m	Cerradas lateralmente por	Muros con pasamanos Barandillas o antepechos rematados por pasamanos	Si No	
	Barandillas o antepechos	Coinciden como mínimo con el inicio y desarrollo final de la rampa La altura de la barandilla o antepecho estará comprendida entre 0,90 y 1,10 m	Si No	Si No
Pasamanos	Dispone de pasamanos a ambos lados continuos en su recorrido			Si No
	Firme y fácil de asir			Si No
	El sistema de sujeción permite el paso continuo de la mano			Si No
	Colocados a dos alturas ( $H_1$ y $H_2$ )		$0,65 \leq H_1 \leq 0,75$ m	m
	Separación entre pasamanos y paramento		$0,90 \leq H_2 \leq 1,10$ m	m
			$\geq 4$ cm	cm
Longitud tramo rampa $\leq 3$ m pasamanos continuo en todo su recorrido			Si No	
Longitud tramo rampa $> 3$ m pasamanos se prolonga horizontalmente a ambos lados en los extremos $\geq 30$ cm			Si No	
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 6. ESCALERAS				
Anchura libre del tramo (Se descuenta el vuelo de pasamanos $\geq 12$ cm, y en tramos curvo, se descuentan zonas de huella $< 17$ cm)		$\geq 1,20$ m		m
Nivel de iluminación es adecuado				lx
Carecen de escalones o mesetas compensadas			Si No	
Distancia de ala arista de peldaños a puertas o a pasillos de anchura inferior a 1,20 m		$\geq 0,40$ m		
Tabicas	Ángulo con la vertical de las tabicas verticales o inclinadas		$\leq 15^\circ$	°
	Altura de tabica	Uso general	De 13 cm a 18 cm	cm
		Uso público o sin alternativa de ascensor	De 13 cm a 17,50 cm	cm
	Todos los peldaños disponen de tabicas			Si No
Huellas	Carecen de bocel, vuelo o resalto sobre la tabica			Si No
	La huella $\geq 28$ cm			Si No
Pavimentos	Pavimento antideslizante en seco y en mojado			Si No
	El pavimento no produce destellos o deslumbramientos			Si No
	El borde la huella dispone de una tira antideslizante de color contrastado, enrasada en el ángulo de los peldaños y firmemente unida a éstas			Si No
	En zonas de uso público los arranques y desembarcos de cada planta, franja de pavimento táctil señalizador de diferente textura y color (A=anchura de la escalera, F=0,80 m)			Si No
	Carecen de elementos sueltos que puedan deslizarse (alfombras o similar)			Si No
Mesetas	Arranque y desembarco con longitud medida en el sentido del recorrido de la escalera	$\geq 1,20$ m		m
	Se puede inscribir un círculo de $\varnothing 1,20$ libre de obstáculos en las mesetas (espacio no invadido por puertas o ventanas)			Si No
	En cambios de dirección entre tramos, la anchura de la escalera no se reduce a lo largo de la meseta			Si No
Protección de desniveles	Las escaleras que estén cerradas lateralmente por muros o paramentos verticales dispondrán de pasamanos			Si No
	Las escaleras que salven una diferencia de altura $\leq 0,55$ m y que no estén cerradas lateralmente por muros o paramentos verticales dispondrán de pasamanos			Si No
	Las escaleras que salven una diferencia de altura $> 0,55$ m y que no estén cerradas lateralmente por muros o paramentos verticales, dispondrán de barandillas o antepechos coronados con pasamanos			Si No
Pasamanos	Altura	$0,90 \leq H_2 \leq 1,10$ m		m
	En escuelas infantiles existe otro pasamanos a altura	$0,65 \leq H_2 \leq 0,75$ m		m
	Separación entre pasamanos y paramento	$\geq 4$ cm		cm
	Se disponen de pasamanos continuos a ambos lados			Si No
	En escaleras con anchura $\geq 4$ m, se instala pasamanos intermedio			Si No
Firme y fácil de asir. Su sistema de sujeción no interferirá en el paso continuo de la mano			Si No	
Los pasamanos se diferencian cromáticamente de las superficies del entorno			Si No	
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 7. ASCENSORES				
En el exterior del ascensor	Diámetro del espacio conlindante libre de obstáculos		$\geq 1,50$ m	m
	Franjas de pavimento tráctil indicador direccional en sentido transversal a la marcha frente a la puerta y en todos los niveles. Fondo = fondo		Igual a 1,20 m	m
	Altura de la botonera		$0,70 \leq H \leq 1,10$ m	m
	Indicadores luminosos y acústicos de llegada			Si No
	Indicadores luminosos que señalan el sentido de desplazamiento del ascensor			Si No
	Nº de planta en braille y con carácter árabe y en relieve, y contraste cromático en las jambas			Si No
Espacio entre el suelo de la cabina y el pavimento exterior			$\leq 35$ mm	mm
Precisión de nivelación			$\leq 20$ mm	mm
Puertas de recinto y cabina	Cuentan con un sensor de cierra en toda la altura del lateral			Si No
	Son parcialmente transparentes y facilitan la visualización del exterior			Si No
	Son automáticas. Dimensión del hueco de paso libre		$\geq 1,00$ m	m
En el interior de la cabina	Medidas interiores	1 puerta 1,10 x 1,40 m		m
		2 puertas enfrentadas 1,10 x 1,40 m		
		2 puertas en ángulo 1,40 x 1,40 m		
	Botonera	Altura de los pulsadores	$0,70 \leq H \leq 1,20$ m	m
		Dotadas de números en braille y árabigos contrastados		Si No
		Botones de alarma indetificados con una campana en relieve		Si No
		Botón de activación de apertura de las puertas desde cabina		Si No
	El botón del número 5 dispone de señalización táctil diferenciada		Si No	
	Indicador sonoro y visual de parada y de información de número de planta			Si No
	Sistema de interfono accesible, a través de bucle magnético, para los casos de atrapamiento o de emergencia			Si No
Altura de pasamanos		$0,80 \text{ m} \leq H \leq 0,90 \text{ m}$	m	
Dimensiones sección transversal del pasamanos		$0,30 \leq D \leq 0,45$ mm	mm	
Separación entre pared y pasamanos		$\geq 35$ mm	mm	
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 8. PLATAFORMAS SALVAESCALERAS		
En obras de reforma, cuando por imposibilidad física sea inviables colocar un ascensor o rampa se admite su colocación		Si No
Ayudas técnicas	Posibilitan salvar desniveles de forma autónoma a personas usuarias de sillas de ruedas	Si No
	Están instaladas de forma permanente	Si No
	En el embarque y desembarque se puede inscribir una circunferencia de Ø 1,20 m	Si No
	Cumplen condiciones de seguridad exigidas por la normativa sectorial de aplicación	Si No
	Las plataformas salvaescaleras no invaden el ancho libre de la escalera en su posición recogida	Si No
	Rampas desmontables: Solo se permite su uso de forma ocasional Son sólidas y estables Se mantienen a lo largo del horario de servicio al público	Si No
Observaciones:		

FICHA DE DIAGNÓSTICO 9. PAVIMENTOS		
Duros y estables		Si No
Antideslizantes, en seco y mojado		Si No
Carecen de excesos de brillo		Si No
Son indeformables (excepto en zonas de juegos infantiles, actividades deportivas, etc)		Si No
Están firmemente fijados		Si No
Carecen de cejas y rebordes entre las piezas. Continuos y sin resaltes		Si No
Carecen de elementos sueltos como alformbras o elementos en voladizo		Si No
En todo itinerario se disponen de sistemas de drenaje que evitan encharcamientos		Si No
En itinerarios peatonales: Pavimento táctil indicador	Material antideslizante	Si No
	Fácil detección de información mediante el pie o bastón	Si No
	Franjas de orientación	Si No
	Contrasta cromáticamente con el suelo circundante	Si No
Tipo de pavimento táctil indicador	Indicador direccional. Piezas o materiales con acabado continuo de acanaladuras rectas y paralelas con profundidad de 5 mm	Si No
	Indicador de advertencia o puntos de peligro. Piezas de botones de forma troncocónica y altura máxima 4 mm	Si No
Para señalar cruces o puntos de decisión	Piezas de pavimento liso en espacio de intersección del cruce de dos o más franjas de encaminamiento	Si No
	Piezas de inglete en cambios de dirección a 90°	Si No
Observaciones:		

FICHA DE DIAGNÓSTICO 10. MOSTRADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
Dotación mínima	Un punto de atención accesible			Si No
	Un punto de llamada accesible para recibir asistencia			Si No
Condiciones. Puntos de atención accesibles	Están comunicados mediante itinerarios accesibles con, al menos, una entrada principal accesible al edificio, establecimiento o instalación			Si No
	Ubicación cercana a:			
	Vestíbulos			Si No
	Salas de espera			Si No
	Accesos accesibles al edificio, establecimiento o instalación			Si No
	Dispone de un dispositivo de intercomunicación dotado de bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto			Si No
	Ventanillas de atención al público	Altura de la ventanilla	≤ 1,10m	m
		Altura del plano de trabajo	≤ 0,85m	m
	Mostradores de atención al público	Tramo:		
		Longitud del tramo	≥ 0,80 m	m
Altura del tramo		$0,70 \leq H \leq 0,85$ m	m	
Hueco en su parte inferior libre de obstáculos				
Anchura		≥ 0,80 m	m	
	Altura	≥ 0,70 m	m	
	Profundidad	≥ 0,50 m	m	
Condiciones. Puntos de llamada accesibles para recibir asistencia	Comunicados mediante itinerarios accesibles con, al menos, una entrada principal accesible al edificio, establecimiento o instalación			Si No
	Dispone de un sistema de bucle magnético indicando su presencia mediante el símbolo			Si No
Señalización tanto de puntos como de llamadas	Banda señalizadora visual y táctil que señalice el itinerario accesible desde la vía pública hasta los puntos de llamada accesible			Si No
	Relieve de acanaladura (paralela a la dirección de la marcha) de altura $3 \pm 1$ en interiores o $5 \pm 1$ en exteriores			Si No
	Anchura 0,40			Si No
	Color contrastado con el pavimento			Si No
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 11. ZONAS DE ESPERA Y/O DESCANSO						
Se puede inscribir un círculo de $\varnothing$ 1,50 m libre de obstáculos					Si	No
Distancia entre dos obstáculos entre los que se deba circular, o entre mobiliario y paramento			$\geq 0,80$ m	m		
Bancos o asientos	Asiento	Altura	$40 \leq H \leq 45$ cm	cm		
		Profundidad	$40 \leq H \leq 45$ cm	cm		
	Respaldo y reposabrazos	Cuenta con respaldo y reposabrazos en ambos extremos		Si	No	
		Altura del respaldo	$40 \leq H \leq 50$ cm	cm		
		Altura de los reposabrazos respecto del asiento	$18 \leq H \leq 20$ cm	cm		
Ángulo de inclinación asiento-respaldo	$\leq 105^\circ$	°				
Dimensión del soporte firme en respaldo a la altura de la región lumbar	$\geq 15$ cm	cm				
Se disponen de mesas y sillas que cumplen con las condiciones establecidas en la 'Ficha de diagnóstico 16'					Si	No
Se disponen de apoyos isquiáticos					Si	No
La información que se transmite está en formato audible, subtulado y en lengua de signos					Si	No
Papeleras	Son accesibles en cuanto a diseño y ubicación. No interfieren el tránsito peatonal				Si	No
	Coloración estable y contrastada con el entorno				Si	No
	Altura de la boca de la papeleras		$0,70 \leq H \leq 0,90$ m	m		
Fuentes bebederas	Al menos un grifo accesible a personas usuarias en silla de ruedas		$0,80 \leq H \leq 0,90$ m	m		
	Área de utilización libre de obstáculos		$\varnothing \geq 1,50$ m	m		
	Mecanismos accesibles y manejables por personas con problemas de manipulación				Si	No
	Franja de pavimento circundante a los elementos más salientes		Dimensión	$\geq 0,50$ m	m	
			Distinta textura o material	Si	No	
	Rejilla de evacuación, sumidero u otros que resuelven la acumulación de agua					Si
Observaciones:						

FICHA DE DIAGNÓSTICO 12. ASEOS ACCESIBLES				
Aseos aislados		1 de cada 10 o fracción	N =	
Núcleos de aseos		≥ 1 inodoro y lavabo por cada núcleo	N =	
Núcleos de aseos independientes		≥ 1 aseo por cada sexo (inodoro y lavabo) ó 1 aseo aislado compartido	N =	
Aseos aislados y núcleos de aseos		≥ 1 aseo aislado compartido ó 1 inodoro y lavabo en cada núcleo	N =	
El itinerario hasta el aseo es accesible sea cual sea su ubicación			Si No	
Se puede inscribir un círculo de Ø 1,50 m libre de obstáculos			Si No	
Lavabo	Altura de la cara superior del lavabo		≤ 0,85 m	
	Permite el acceso frontal. Carece de pedestal		Si No	
	Espacio libre inferior mínimo de 0,70 m de altura y 0,50 m de profundidad		Si No	
Inodoro	Espacio de transferencia lateral a un lado del inodoro:			
	Anchura	≥ 0,80 m	m	
	Fondo, hasta el borde frontal del inodoro	≥ 0,75 m	m	
	En uso público, espacio de transferencia lateral a ambos lados		Si No	
	Altura del asiento del inodoro	0,45 ≤ H ≤ 0,50 m	m	
	Altura del sistema de descarga con mecanismo de palanca o de presión con pulsadores de gran superficie	0,70 ≤ H ≤ 1,20 m	m	
Urinario	Se disponen urinarios colgados en más de 5 unidades y al menos en uno la altura del borde inferior estará situada entre 30 y 40 cm de altura sobre el pavimento		Si No	
Barras	Dispone de dos barras laterales junto al inodoro, siendo abatible la que posibilita la transferencia lateral (junto al espacio libre)		Si No	
	Separación entre barras inodoro		0,65 ≤ S ≤ 0,70 m	
	Diámetro de la sección circular		30 ≤ Ø ≤ 40 mm	
	Separación de la pared u otros elementos		45 ≤ S ≤ 55 mm	
	Horizontales para transferencia	Altura	0,70 ≤ H ≤ 0,75 m	m
		Longitud	≥ 0,70 m	cm
	Verticales para apoyo	Distancia medida desde el borde del aparato hacia adelante	30 cm	cm
	Recorrido continuo		Si No	
Se diferencian cromáticamente del entorno		Si No		
La fijación y soporte de las barras soportan como mínimo una fuerza de 1KN en cualquier dirección		Si No		



## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

Grifería	Automática mediante sistema de detección de presencia		Si	No	
	Monomando de palanca alargada tipo gerontológico				
	Distancia de alcance horizontal desde asiento de la silla de ruedas	$\leq 0,60$ m		m	
Puertas	Cuenta con sistema que permite desbloquear la cerradura desde fuera en caso de emergencia		Si	No	
	Disponen de una banda libre en el inferior que permiten comprobar si hay alguien en el interior		Si	No	
	Abatibles hacia el exterior o correderas		Si	No	
Accesorios	Se diferencian cromáticamente del entorno		Si	No	
	Altura (secadores, toalleros, jaboneras, etc)	$0,70 \leq H \leq 1,20$ m		m	
	Espejo:  Altura del borde inferior del espejo  Espejo orientable sobre la vertical	$\leq 0,90$ m  $\geq 10^\circ$		m  °	
Indicadores	En el interior, avisador luminoso y acústico para casos de emergencia cuando sea obligatoria la instalación de sistema de alarma. Avisador conectado con sistema de alarma		Si	No	
	En zonas de uso público cuenta con un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmite una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permite al usuario verificar que su llamada ha sido recibida o perceptible desde un paso frecuente de personas		Si	No	
	Símbolo Internacional de Accesibilidad en la puerta o junto a ella		Si	No	
	Señalizadores de libre-ocupado de comprensión universal		Si	No	
	Los pictogramas del aseo están normalizados		Si	No	
Aparatos sanitarios diferenciados cromáticamente del suelo y paredes			Si	No	
Sistema de iluminación sin temporizador			Si	No	
Nivel de iluminación		$\geq 100$ lx	Si	No	
Ducha	Enrasada con el pavimento		Si	No	
	Suelo antideslizante		Si	No	
	Largo x ancho (libre de obstáculos a nivel de pavimento)		1,80x1,20 m		m
	Pendiente de evacuación		$\leq 2$ %		%
	Dimensión de espacio y transferencia		$\geq 0,80$ m		m
	Asiento abatible	Ancho	$\geq 0,50$ m		m
		Alto	$\geq 0,45$ m		m
Fondo		$\geq 0,40$ m		m	
Altura del maneral del rociador manipulable de ducha		$0,80 \leq H \leq 1,20$ m		m	
Observaciones:					

FICHA DE DIAGNÓSTICO 13. SEÑALIZACIÓN, INFORMACIÓN E ILUMINACIÓN			
SEÑALIZACIÓN			
Elementos a señalizar	Los itinerarios accesibles que conducen a las edificaciones y a la entrada accesible (a través de señales y paneles informativos exteriores)	Si	No
	Entradas al edificio, establecimiento o instalación accesibles	Si	No
	Todas las entradas al edificio, especialmente la principal	Si	No
	Itinerarios accesibles	Si	No
	Elementos de comunicación vertical accesibles (ascensores, rampas u otros elementos)	Si	No
	Plazas y espacios reservados accesibles	Si	No
	Zonas dotadas de bucle magnético u otros sistemas adaptados para personas con discapacidad auditiva	Si	No
	Servicios higiénicos accesibles (aseo, ducha o vestuario accesible)	Si	No
	Servicios higiénicos de uso general	Si	No
	Probadores accesibles	Si	No
	Itinerarios accesibles que comuniquen la vía pública con los puntos de llamada accesible o, en su ausencia, con otros puntos de atención accesibles	Si	No
Identificación de plantas, distribución de estancias y la específica en materia de emergencia	Si	No	
Señalización con SIA completándose, en su caso, con flecha direccional	Entradas accesibles	Si	No
	Itinerarios accesibles	Si	No
	Aseos accesibles	Si	No
	Duchas accesibles	Si	No
	Vestuarios accesibles	Si	No
	Probadores accesibles	Si	No
	Ascensores accesibles	Si	No
	Plazas de aparcamiento accesibles	Si	No
	Espacios reservados accesibles	Si	No
Lugares preferentes de señalización interior	Accesos	Si	No
	Vestibulos	Si	No
	Inicio de pasillos	Si	No
	Zonas de embarque y desembarco de escalera	Si	No
	Rampas	Si	No
	Ascensores	Si	No

## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

Ascensores	Cuentan con indicación en Braille y arábigo en alto relieve del número de planta en la jamba derecha en el sentido de salida de la cabina		Si	No	
	Altura	$0,80 \leq H \leq 1,20\text{m}$		m	
Servicios higiénicos de uso general	Se señalizan con pictogramas normalizados de sexo, en alto relieve y contraste cromático, junto al marco a la derecha de la puerta y en el sentido de la entrada		Si	No	
	Altura	$0,80 \leq H \leq 1,20\text{m}$		m	
Bandas señalizadoras visuales y táctiles	Color contrastado con el pavimento		Si	No	
	Altura relieve en interior	$3 \pm 1 \text{ mm}$		mm	
	Altura relieve en exterior	$5 \pm 1 \text{ mm}$		mm	
	Señalización arranques y desembarcos de cada planta de escalera:	Longitud de sentido de la marcha	0,80 m		m
		Anchura igual a la del itinerario		Si	No
	Señalización del itinerario accesible hasta un punto de llamada accesible o hasta un punto de atención accesible	Acanaladuras perpendiculares al eje de la escalera		Si	No
		Anchura	40 cm		cm
Señalización visual	Acanaladuras paralelas a la dirección de la marcha		Si	No	
	Constituida por símbolos o carecteres gráficos, que cumplen lo establecido en el artículo 95 del Reglamento		Si	No	
	Se diferencia la señal del entorno		Si	No	
	Los planos, directorios, maquetas o placas de orientación se ubican en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada y a los puntos de atención accesible		Si	No	
La información puede ser leída a una distancia de 5 m		Si	No		
Centrada, a una altura medida desde el pavimento		1,60 m		m	
Altura de la parte inferior de los indicadores colgantes, no tapan señales de seguridad		$\geq 2,20 \text{ m}$		m	
Señalización acústica	Gama audible en las correctas frecuencias e intensidades		Si	No	
	Señal de atención previa al mensaje		Si	No	
Señalización de seguridad	Llaman la atención sobre los objetos y situaciones de peligro		Si	No	
Rotulación	La iluminación permite su fácil percepción visual		Si	No	
	Contraste cromático en el propio rótulo y con la superficie a la que se adosa		Si	No	
La señalización de los medios de evacuación para personas con discapacidad en caso de incendio se establece según CTE DB-SI		Si	No		
Los carteles informativos (número, letra y uso del edificio) se colocan en la entrada principal del edificio		Si	No		
Los sistemas de comunicación (llamada o apertura) se sitúan junto a la puerta en la parte izquierda de la puerta		Si	No		
Se guía dentro de los recintos con flechas en el pavimento de color contrastado, antideslizante e		Si	No		
Observaciones:					

INFORMACIÓN				
En todo itinerario peatonal accesible existe información necesaria para orientarse y localizar distintos espacios y equipamientos de interés			Si No	
Rótulos, carteles y plafones informativos	Dispone de información escrita que se complementa con la táctil y la auditiva (audiodescrita)		Si No	
	Información concisa, básica y con símbolos sencillos		Si No	
	Situado en lugares bien iluminados a cualquier hora, evitando sombras y reflejos		Si No	
	Se evitarán obstáculos, cristales u otros elementos que dificulten su fácil lectura		Si No	
	Inclinación si se colocan en plano horizontal entre 30° y 45°		Si No	
	El tipo de fuentes a utilizar es el Sans Serif		Si No	
	El rótulo contrastará cromáticamente con el paramento sobre el que esté ubicado		Si No	
	El color de base será liso y el material no producirá reflejos		Si No	
	Altura legible de las pantallas informativas que no requieran manipulación	1,60 m	m	
Señalización e información táctil	Se utiliza braille y señalización en alto relieve cuando estén situados en la zona ergonómica de interacción del brazo (Paramentos verticales $1,25 \leq H \leq 1,75$ m, planos horizontales $0,90 \leq H \leq 1,25$ m)		Si No	
	Símbolos y pictogramas de fácil compresión (UNE 1-142-90)		Si No	
	Los pictogramas indicadores de accesibilidad seguirán la norma ISO 7000:2004		Si No	
	Distancia de los caracteres braille respecto al margen inferior izquierdo del rótulo	$1 \leq d \leq 3$ cm	cm	
	Altura de los símbolos	$\geq 3$ cm	cm	
	Relieve letras	$1 \leq d \leq 5$ mm	mm	
Relieve símbolos	2 mm	mm		
Información sonora en zonas de gran concurrencia de público	Disponible también de forma escrita por medio de paneles u otros sistemas visuales perfectamente visibles		Si No	
Mapas, planos o maquetas táctiles	Se facilita un folleto con la información general de establecimiento así como las diferentes estancias		Si No	
	Indicación espacios accesibles e itinerarios más utilizados		Si No	
	Exentos de obstáculos en frente y exento de protección mediante cristales u otros		Si No	
	Representación gráfica en relieve y contraste texturas		Si No	
	Situado en zona acceso principal. Altura		$0,90 \leq H \leq 1,20$ m	m
	La mesa dispone de un espacio inferior para la aproximación de una silla de ruedas	Anchura libre bajo la mesa	$\geq 0,80$ m	m
Altura libre bajo la mesa		$\geq 0,70$ m	m	
Profundidad libre bajo la mesa		$\geq 0,60$ m	m	
Observaciones:				

## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

ILUMINACIÓN			
Las fuentes de luz se colocan por encima de la línea de visión. Se evitan deslumbramientos directos e indirectos. Se evitan contraluces y diferencias bruscas de iluminación			Si No
Niveles de iluminación	Los niveles de iluminación diurna superan a los nocturnos		Si No
	Superiores en los huecos de salida y áreas próximas a accesos		Si No
Iluminancia	En vestíbulos	$\geq 200$ lx	lx
	En pasillos, rampas y escaleras	$\geq 150$ lx	lx
	En cabina de ascensor	$\geq 100$ lx	lx
Puntos de interés	Se resaltan mediante luces directas o aumentando la intensidad lumínica (escaleras, sistemas de señalización...)		Si No
Niveles de reflectancia de superficie	Para techos	$70\% \leq R \leq 90\%$	%
	Para paredes	$40\% \leq R \leq 60\%$	%
	Para suelos	$\leq 30\%$	%
Se utiliza el factor color para diferenciar ambientes y facilitar la orientación			Si No
Observaciones:			

CONDICIONES MÍNIMAS EN EL SISTEMA ESCRITO PICTOGRÁFICO																																															
Buen contraste visual entre la figura y el fondo		Si No																																													
Se utilizan símbolos y pictogramas reconocidos universalmente		Si No																																													
Ausencia de dispositivos de control idénticos para funciones distintas		Si No																																													
Señalización táctil mediante relieve y sistema braille	En escaleras	Si No																																													
	En rampas	Si No																																													
	En ascensores	Si No																																													
	En mobiliario que por sus funciones es manipulable	Si No																																													
Tipo de letra en carteles y rótulos	Es sencilla, legible y sin deformaciones	Si No																																													
	La relación entre la anchura y la altura de las letras mayúsculas debe estar comprendida entre 0,70 y 0,85	Si No																																													
	Tamaño de la letra en función de la distancia a la que se observa (ver Anexo II)	Si No																																													
	Se utilizan colores que presentan un fuerte contraste	Si No																																													
	Justificación de las líneas de texto a la izquierda	Si No																																													
	Las ilustraciones o fotografías carecen de letras que impidan su visión clara	Si No																																													
Se utilizarán minúsculas y mayúsculas en los textos, folletos y carteles	Si No																																														
Tamaño del interlineado (F=tamaño de la fuente)	(25%-30%) F	Si No																																													
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Colores recomendados para letra y fondo</th> </tr> <tr> <th>Símbolo o letra</th> <th>Fondo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Blanco</td><td>Azul oscuro</td></tr> <tr><td>Negro</td><td>Amarillo</td></tr> <tr><td>Verde</td><td>Blanco</td></tr> <tr><td>Rojo</td><td>Blanco</td></tr> <tr><td>Azul</td><td>Blanco</td></tr> <tr><td>Negro</td><td>Blanco</td></tr> <tr><td>Amarillo</td><td>Negro</td></tr> <tr><td>Blanco</td><td>Rojo</td></tr> <tr><td>Blanco</td><td>Verde oscuro</td></tr> <tr><td>Blanco</td><td>Negro</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Ejemplos de tamaño y cuerpo de letra</th> </tr> <tr> <th>Distancia (m)</th> <th>Altura letra (mm)</th> <th>Cuerpo letra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0,5</td><td>3</td><td>12</td></tr> <tr><td>1,0</td><td>6</td><td>24</td></tr> <tr><td>5,0</td><td>29</td><td>106</td></tr> <tr><td>10,0</td><td>58</td><td>212</td></tr> <tr><td>100,0</td><td>580</td><td>2120</td></tr> </tbody> </table>			Colores recomendados para letra y fondo		Símbolo o letra	Fondo	Blanco	Azul oscuro	Negro	Amarillo	Verde	Blanco	Rojo	Blanco	Azul	Blanco	Negro	Blanco	Amarillo	Negro	Blanco	Rojo	Blanco	Verde oscuro	Blanco	Negro	Ejemplos de tamaño y cuerpo de letra			Distancia (m)	Altura letra (mm)	Cuerpo letra	0,5	3	12	1,0	6	24	5,0	29	106	10,0	58	212	100,0	580	2120
Colores recomendados para letra y fondo																																															
Símbolo o letra	Fondo																																														
Blanco	Azul oscuro																																														
Negro	Amarillo																																														
Verde	Blanco																																														
Rojo	Blanco																																														
Azul	Blanco																																														
Negro	Blanco																																														
Amarillo	Negro																																														
Blanco	Rojo																																														
Blanco	Verde oscuro																																														
Blanco	Negro																																														
Ejemplos de tamaño y cuerpo de letra																																															
Distancia (m)	Altura letra (mm)	Cuerpo letra																																													
0,5	3	12																																													
1,0	6	24																																													
5,0	29	106																																													
10,0	58	212																																													
100,0	580	2120																																													
Observaciones:																																															

COMUNICACIÓN		
La acústica del entorno es adecuada y los materiales de construcción y elementos de mobiliario no perjudican la buena acústica de la sala	Si	No
Las pantallas de información son fácilmente visibles	Si	No
La información que se transmite a través de esas pantallas está en:		
Lengua de signos	Si	No
Subtitulado	Si	No
Audiodescrita	Si	No
Observaciones:		

FICHA DE DIAGNÓSTICO 14. EVACUACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD		
El itinerario de evacuación cumple con los requisitos de accesibilidad mencionados anteriormente	Si	No
Los trabajadores están formados en materia de evacuación de personas con discapacidad	Si	No
Se disponen de sistemas de alarma acústico y visual	Si	No
Se señalizan los recorridos de evacuación de forma clara y visual	Si	No
Se disponen de zonas de refugio con dimensiones mínimas de 0,80 x 1,50 m	Si	No
Los extintores, armarios, perchas, etc., quedan fuera de los itinerario quedando empotrados a la pared	Si	No
Se dispone de información sobre la identificación de plantas, distribución de estancias y la del recorrido de evacuación y de emergencia	Si	No
Observaciones:		



## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

FICHA DE DIAGNÓSTICO 15. DISTRIBUCIÓN DE MOBILIARIO		
Distancia entre dos obstáculos entre los que se deba circular	$\geq 1,20$ m	m
Anchura de los pasillos entre elementos de mobiliario	$\geq 0,80$ m	m
Se puede inscribir una circunferencia de 1,50 m en al menos un lugar de cada sala	$\geq 1,50$ m	
Características del mobiliario, complementos y elementos en voladizo	Contrastan con su entorno	Si No
	Bordes redondeados	Si No
	Los materiales empleados carecen de brillos o destellos	Si No
Altura de los elementos en voladizo	$\geq 2,20$ m	m
Los extintores, armarios, perchas, etc., quedan fuera de los itinerarios quedando empotrados a la pared		Si No
Observaciones:		

FICHA DE DIAGNÓSTICO 16. MESAS Y SILLAS			
La mesa dispone de un espacio inferior para la aproximación de una silla de ruedas	Anchura libre bajo la mesa	$\geq 0,80$ m	m
	Altura libre bajo la mesa	$\geq 0,70$ m	m
	Profundidad libre bajo la mesa	$\geq 0,60$ m	m
La altura de la mesa esta comprendida entre 0,75 y 0,80 m			Si No
No existen obstáculos transversales bajo la mesa que impiden la aproximación			Si No
Ni las sillas ni las mesas están fijadas al suelo			Si No
El movimiento de las sillas y mesas ocasionan ruidos molestos			Si No
Las mesas tienen 4 patas (una en cada esquina) y una central que permiten la aproximación			Si No
Las mesas son redondas			
Número de mesas redondas			
Las sillas reúnen las siguientes condiciones	Disponen de respaldo a una altura comprendida entre 0,42 y 0,45 m del asiento		m
	La altura de la silla estará comprendida entre 0,40 y 0,45 m		m
	Dispone de apoyabrazos		m
Características del mobiliario, complementos y elementos en voladizo	Contrastan con su entorno		Si No
	Bordes redondeados		Si No
	Los materiales empleados carecen de brillos o destellos		Si No
Observaciones:			

## 10. Modelo de fichas para el diagnóstico

FICHA DE DIAGNÓSTICO 17. DORMITORIOS				
Anchura del hueco de paso en puertas es $\geq 0,80$ m				m
Se puede inscribir un círculo de $\varnothing 1,50$ m no barrido por mobiliario				Si No
Espacio de aproximación	Espacio de aproximación y transferencia a un lado de la cama		$\geq 0,90$ m	m
	Espacio de paso a los pies de la cama		$\geq 0,90$ m	m
	Frontal a armarios y mobiliario		$\geq 0,70$ m	m
	Distancia entre dos obstáculos entre los que se deba circular (elementos constructivos o mobiliario)		$\geq 0,80$ m	m
Camas	Altura		$0,45 \leq H \leq 0,50$ m	m
	Espacio libre inferior (para el paso de sillas de ruedas y grúa de transferencia) mínimo 0,25 de alto, 0,80 de ancho y el fondo entre 0,60 y 0,80 m		Si No	
Armarios empotrados	Carecen de rodapié en el umbral y su pavimento está al mismo nivel que el de la habitación		Si No	
	Las puertas son correderas		Si No	
	Altura de las baldas, cajones y percheros		$0,40 \leq H \leq 1,20$ m	m
Carpintería y protecciones exteriores	Sistemas de apertura	Se diferencian cromáticamente		Si No
		Libre de obstáculos en el frente de acceso		Si No
		Separación con el plano de la puerta	$\geq 40$ mm	mm
		Altura	$\leq 1,20$ m	m
	Ventanas	Altura de los antepechos	$\leq 0,60$ m	m
		La zona de circulación queda libre del barrido de las hojas		Si No
Instalaciones complementarias	Sistema de alarma que transmite señales visuales visibles desde todo punto interior		Si No	
	Interruptores de control de apagado y encendido de las instalaciones desde la posición de acostada		Si No	
	Avisador luminoso de llamada complementario al timbre		Si No	
	Dispositivo luminoso y acústico para casos de emergencia (desde fuera)		Si No	
	Bucle de inducción magnética		Si No	
	Desde el alojamiento accesible existe apertura del edificio. Cuenta con un video-comunicador bidireccional para la apertura de la puerta del edificio		Si No	
Los cantos de los muebles son redondeados				Si No
Mecanismos	Los interruptores	Altura interruptores	$0,80 \leq H \leq 1,20$ m	m
		Tipo presión de gran superficie		Si No
		Carecen de temporizador		Si No
		Diferenciados cromáticamente con el entorno		Si No
	Tomas de corriente	Altura tomas de corriente o señal	$0,40 \leq H \leq 1,20$ m	m
		Facilitan el machihembrado y la posibilidad de abrir y cerrar la corriente		Si No

Baño o aseo integrado en el dormitorio	Dispone al menos de un inodoro, lavabo y ducha		Si	No	
	Dispone de un espacio libre, no barrido por el área de apertura de las puertas, donde se puede inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro, libre de obstáculos		Si	No	
	Los aparatos sanitarios están diferenciados cromáticamente del suelo y paredes		Si	No	
	Cuenta con un avisador luminoso para casos de emergencia		Si	No	
	Altura de los accesorios (secadores, toalleros, jaboneras, etc)		$0,80 \leq H \leq 1,20\text{m}$	m	
	Ducha	Dimensiones mínimas (largo x ancho)	1,80 x 1,20 m	m	
		Espacio de transferencia lateral junto a asiento	$\geq 0,80\text{ m}$	m	
		Altura del maneral manipulable de ducha	$0,80 \leq H \leq 1,20\text{m}$	m	
		Pendiente de evacuación máxima del pavimento	$\leq 2\%$	%	
	Suelo ducha enrasada con el pavimento		Si	No	
	Suelo antideslizante		Si	No	
	Lavabo	Altura de la cara superior del lavabo	$0,70 \leq H \leq 0,80\text{m}$	m	
		Carece de obstáculos en su parte inferior permitiendo el acceso frontal	Si	No	
	Inodoro	Dispone de dos barras laterales, siendo abatible la que posibilita la transferencia lateral		Si	No
		Se evita la instalación de fluxómetros		Si	No
		Dimensión de espacio de transferencia	$\geq 0,80\text{ m}$	m	
		Altura del asiento del inodoro	$0,45 \leq H \leq 0,50\text{ m}$	Si	No
	Altura del sistema de descarga con mecanismo de palanca o de presión de		$0,70 \leq H \leq 1,20\text{ m}$	m	
Barras	Diámetro de la sección circular	$30 \leq \varnothing \leq 40\text{ mm}$	mm		
	Separación de la pared u otros elementos	45 mm	mm		
	Altura de barras horizontales para transferencia	$0,70 \leq H \leq 0,75\text{ m}$	m		
	Longitud de la barra horizontal para transferencia (L=longitud del asiento del inodoro)	$20 \leq L \leq 25\text{ cm}$	cm		
	Verticales: Distancia medida desde el borde del aparato hacia adelante	30 cm	cm		
	Recorrido continuo		Si	No	
Grifería	Automática mediante sistema de detección de presencia		Si	No	
	Monomando de palanca alargada tipo gerontológico		Si	No	
Distancia de alcance horizontal desde asiento de la silla de ruedas		$\leq 0,60\text{ m}$	m		
Accesorios	Altura (secadores, toalleros, jaboneras, etc)		$0,80 \leq H \leq 1,20\text{ m}$	m	
	Adaptados a personas con movilidad reducida		Si	No	
Observaciones:					

FICHA DE DIAGNÓSTICO 18. PISCINAS				
Existe un itinerario accesible que une los vasos de las piscinas con las zonas de uso público o de utilización colectiva y con los accesos a las mismas			Si No	
Bordes redondeados			Si No	
Se dispone de una grúa o elevador hidráulico homologado			Si No	
	Anchura del tramo	$\geq 1,20$ m	m	
	Huella antideslizante de tamaño	$\geq 30$ cm	cm	
	Tamaño de la tabica	$\leq 16$ cm	cm	
	Pasamanos	A ambos lados, coinciden con el inicio y desarrollo final de la escalera		Si No
		En tramos con anchura $\geq 4$ m pasamanos doble central		Si No
		Continuos y firmes en su recorrido y el sistema de sujección permite el paso de la mano		Si No
		Carecen de materiales muy deslizantes o demasiado rugosos		Si No
		Carecen de materiales que expuestos a fuentes de calor sufran calentamientos		Si No
		El remate superior carece de aristas vivas		Si No
	Se diferencian cromáticamente del entorno			Si No
Altura	$0,95 \leq H \leq 1,05$ m	m		
Dimensión mayor de sólido capaz	$45 \leq H \leq 55$ mm	mm		
Separación entre pasamanos y paramentos	$\geq 4$ cm	cm		
Separación máxima entre pasamanos e intermedios	$\leq 4$ m	m		
Rampa: (Piscinas de titularidad pública destinadas a uso recreativo)	Pendiente		$\leq 8$ %	%
	Anchura del tramo		$\geq 0,90$ m	m
	Pavimento antideslizante y no abrasivo			Si No
	Pasamanos	A ambos lados, coinciden con el inicio y desarrollo final de la rampa		Si No
		En tramos con anchura $\geq 4$ m pasamanos doble central		Si No
		Continuos y firmes en su recorrido y el sistema de sujección permite el paso de la mano		Si No
		Carecen de materiales muy deslizantes o demasiado rugosos		Si No
		Carecen de materiales que expuestos a fuentes de calor sufran calentamientos		Si No
		El remate superior carece de aristas vivas		Si No
	Se diferencian cromáticamente del entorno			Si No
A dos alturas ( $H_1$ y $H_2$ )		$0,65 \leq H_1 \leq 0,75$ m	m	
		$0,95 \leq H_2 \leq 1,05$ m	m	
Diámetro		$45 \leq D \leq 50$ mm	mm	
Separación máxima entre pasamanos e intermedios		$\geq 4$ cm	cm	
Observaciones:				

FICHA DE DIAGNÓSTICO 19. TERRAZAS, BALCONES O AZOTEAS		
Se garantiza la accesibilidad desde y hacia las terrazas, balcones y azoteas, así como la estanqueidad del umbral de salida		Si No
La zona de salida a la terraza está enrasada con el pavimento o se resuelve mediante:	Rampa	Si No
	Escalera	Si No
	Ascensor	Si No
Se dispone de un diámetro mínimo del círculo libre de obstáculos de 1,50 metros que permite el giro de sillas de ruedas		m
Las mesas y las sillas cumplen con las condiciones exigidas en la 'Ficha de diagnóstico 16'		Si No
Se disponen de lugares de sombra		Si No
Las terrazas que se disponen en la vía pública garantizan la accesibilidad en el itinerario peatonal		Si No
Observaciones:		

FICHA DE DIAGNÓSTICO 20. ESPACIOS RESERVADOS				
Número de plazas o espacios reservados para personas usuarias de silla de ruedas, sin perjuicio de lo establecido en el Anexo III, en función de uso, aforo o capacidad		1% (min. 2 espacios)	N=	
Espacio libre entre filas de butacas		≥ 0,50 m	m	
Señalización		Gradas: Mediante diferenciación cromática y de textura en sus bordes	Si No	
		Butacas: Señalización numerológica en altorrelieve	Si No	
Plazas o espacios reservados para personas usuarias en silla de ruedas	Situación	Próxima al acceso y salida del recinto y comunicado con ambos mediante itinerario accesible	Si No	
		Superficie reservada horizontal y a nivel de los accesos	Si No	
		Se evita la ubicación de las plazas o espacios reservados en espacios residuales y aislados no concebidos para ello	Si No	
		Están integrados dentro de la disposición del resto de los asientos	Si No	
	Graderíos	En cines en el tramo comprendido entre las filas de la zona central o superior		
		Junto a los accesos a los distintos niveles de las gradas y próxima a algún espacio de circulación	Si No	
		Junto a una vía de evacuación de anchura $\geq 1,20$ m y al mismo nivel que ésta	Si No	
Dimensiones mínimas				
	aproximación frontal	0,80 x 1,20 m	m	
	aproximación lateral	0,80 x 1,50 m	m	
Señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad			Si No	
Dispone de un asiento anejo para el acompañante			Si No	
Cuenta con zonas preferentes para personas con dificultades visuales			Si No	
Plaza para persona con discapacidad auditiva (más de 50 asientos y actividad con componente auditivo)	1 cada 50 plazas o fracción		N =	
	Disponen de sistema de mejora acústica mediante bucle de inducción magnética u otro dispositivo similar		Si No	
	Se presta servicio de interpretación de lengua de signos, las personas sordas se ubican en las primeras filas		Si No	
En escenarios, estrados, etc, la diferencia de cota entre la sala y la tarima (en su caso) se resuelve con:				
Escalera y rampa			Si No	
Ayuda técnica			Si No	
Los elementos de circulación vertical para acceder a los espacios reservados de las gradas cumplirán lo establecido en la Sección 4ª del Capítulo II			Si No	
Aulas de uso docente: Se habilitan tantos espacios, que reúnan las condiciones establecidas en los apartados anteriores, como alumnos y alumnas que usen silla de ruedas utilicen dichas aulas			Si No	
Observaciones:				





## 11. GLOSARIO

- **Accesibilidad cognitiva:** el hábitat, al alcance de todas las personas que se desenvuelven con autonomía en el entorno, las infraestructuras y los servicios. Comprensión fácil de todos los espacios de uso público y privado, los objetos y los servicios. Deben diseñarse de forma comprensible y al alcance de sus capacidades y cualidades cognitivas.
- **Accesibilidad:** conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.
- **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

- **Acoso:** es toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- **Alojamiento accesible:** habitación de hotel, albergue, residencia de estudiantes, apartamento o alojamiento similar, que cumple todas las características que le sean aplicables de las exigibles a las viviendas accesibles para personas en silla de ruedas y persona con discapacidad auditiva y contará con un sistema de alarma que transmita señales visuales visibles desde todo punto interior, incluido el aseo.
- **Ascensor accesible:** ascensor cuyas dimensiones, disposición y tipo de elementos de control, características de los sistemas de información y comunicación, permite su utilización a las personas con cualquier tipo de discapacidad.
- **Aseos accesibles:** aquellos situados en un nivel accesible que forman parte de los núcleos generales de aseos, cuya disposición de aparatos, apertura de puerta y ayudas técnicas son adecuadas a usuarios con diferentes discapacidades y que, disponen de espacio libre interior que permite el giro a una silla de ruedas.
- **Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.
- **Autonomía personal:** Capacidad de la persona para decidir y llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana, utilizando sus propias habilidades y recursos. La autonomía personal se ve favorecida por la adecuación de las tareas, las adaptaciones del entorno y la utilización de las ayudas técnicas necesarias.
- **Ayuda técnica:** es cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico usado en el ámbito del hogar, como en espacios interiores o exteriores, por una persona con discapacidad, fabricado especialmente o disponible en el mercado para

prevenir, compensar, mitigar o neutralizar las limitaciones producidas por la discapacidad. Las ayudas técnicas son nombradas frecuentemente como «dispositivos de asistencia» o «tecnología de apoyo» y se clasifican en: ayudas para la protección y el cuidado personal, ayudas para la movilidad personal, ayudas para las tareas domésticas y ayudas para la comunicación.

- **Braille:** El braille es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas.
- **Bucle magnético:** Se trata de una ayuda auxiliar para usuarios de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes) que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora de todo tipo y del lenguaje.
- **Dependencia:** La situación en la que una persona con discapacidad, precise de ayuda, técnica o personal, para la realización (o mejora del rendimiento funcional) de una determinada actividad.
- **Diálogo civil:** es el principio en virtud del cual las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias participan, en los términos que establecen las leyes y demás disposiciones normativas, en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas oficiales que se desarrollan en la esfera de las personas con discapacidad, las cuales garantizarán, en todo caso, el derecho de los niños y las niñas con discapacidad a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.
- **Discapacidad:** es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Discriminación directa:** es la situación en que se encuentra una persona con discapacidad cuando es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de o por razón de su discapacidad.

- **Discriminación indirecta:** existe cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.
- **Discriminación por asociación:** existe cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo o por razón de discapacidad.
- **Diseño universal o diseño para todas las personas:** es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.
- **Exigencias de accesibilidad:** los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad universal de diseño para todos.
- **Inclusión social:** es el principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás.
- **Igualdad de Oportunidades:** es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o

dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva.

- **Intérprete de lengua de signos:** profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita, y viceversa, con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.
- **Lectura fácil:** técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, se ha trabajado para personas con discapacidad intelectual, pero ha demostrado su utilidad para inmigrantes con bajo dominio del idioma del país de acogida, personas con baja alfabetización o personas mayores que han sufrido una merma en sus facultades mentales. Además, mejora la comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a ellos de forma más rápida y sintética.
- **Lengua de signos:** son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes en España.
- **Medidas de acción positiva:** son aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.
- **Normalización:** es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida en igualdad de condiciones, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.
- **Persona con discapacidad:** aquella persona que presenta

deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

- **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA):** consiste en la figura de una persona en silla de ruedas, en dibujo sintetizado o de representación esquematizada, con figura en blanco y fondo azul. Se utilizará en señalizaciones, siendo el formato cuadrado. Genéricamente se pueden utilizar las medidas 0,30 × 0,30 metros para exteriores y 0,15 × 0,15 metros para interiores.
- **Subtitulación:** Servicio de apoyo a la comunicación que muestra en pantalla, mediante texto y gráficos, los discursos orales, la información suprasegmental y los efectos sonoros que se producen en cualquier obra audiovisual.
- **Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad:** es el principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones Públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.
- **Turismo:** las actividades que las personas realizan durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por periodos temporales determinados.
- **Turismo accesible:** es aquel en el que los espacios están adaptados especialmente a personas con discapacidad temporal o permanente, ya sea física, sensorial cognitiva u orgánica.
- **Turismo social:** enfocado va enfocado a la lucha por las desigualdades y la exclusión, va especialmente dirigido hacia colectivos desfavorecidos, por razones económicas sociales o culturales.
- **Turismo para todos:** Se gestionan espacios y actividades enfocadas a que puedan ser disfrutadas por el máximo número de personas, tengan o no discapacidad. Agrupa al turismo accesible y al turismo social.

- **Turismo inclusivo:** se gestiona de forma inclusiva, pensando en todas las personas, sin segmentar por tipos de discapacidad, basado en el concepto de Diseño para Todos. En siguiente imagen se puede observar de forma gráfica la aplicación de este concepto.
- **Usabilidad:** es la destreza con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto.
- **Vida independiente:** es la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.





## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Accesurismo. Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística. Destines y Recursos Culturales y Naturales.
- Aenor. (2007). UNE 170001. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
- Aenor. (2007). UNE 170001. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
- Alonso López, F., Dinares Quera, M. (2006). El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. IMSERSO. Madrid.
- Andalucía. Decreto 293/ 2009, de 7 de Julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 21 de julio de 2009, núm. 140, pág. 114.
- Andalucía. Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 31 de diciembre de 2011, núm. 255, pág. 3.

- Asociación de antiguo alumnado de los Consorcios-Escuelas de Hostelería y Turismo de la Junta de Andalucía. (2013). Estudio de necesidades formativas en el ámbito de la atención al cliente con discapacidad en sector turístico andaluz.
- Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. (2014). Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.
- Cocemfe Asturias, Cámara Gijón y caja Astur (2008) Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad en establecimientos hoteleros. Cámara Gijón y Cocemfe Asturias.
- Departamento de Industria, Innovación, Comercio y turismo del País Vasco. (2011). Integración de la información de accesibilidad resultante de los diagnósticos realizados por la Viceconsejería de Turismo de Gobierno Vasco en los soportes habituales de comunicación.
- España. Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Boletín Oficial del Estado, 24 de octubre de 2007, núm. 255, pág. 43251.
- España. Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. Boletín Oficial del Estado, 11 de marzo de 2010, núm. 61, pág. 24563.
- España. Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación a las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 11 de marzo de 2010, núm. 61, pág. 24510.
- España. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Boletín Oficial del Estado, 3 de diciembre de 2013, núm. 289, pág. 95635.
- Fejidif. (2008). Manual Especializado de Turismo Accesible.

- Fernández Bermejo, M. (2015). Pautas básicas para aplicar en el diseño de viviendas. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 2. La Ciudad Accesible.
- Fernández Bermejo, M., Tejada Cruz, A. y Espínola Jiménez, A. (2015). Mejora de la accesibilidad universal en el entorno laboral. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 3. La Ciudad Accesible.
- Fundación Once. (2013). Libro de actas IV Congreso Internacional Turismo para Todos 26-28 junio, Ávila.
- Fundación ONCE. (2007). Turismo para Todos desde la accesibilidad a la excelencia. Fundación ONCE. Madrid.
- Huesca González, Ana M<sup>a</sup> y Ortega Alonso, E. (2005). Hábitos y actitud hacia el turismo de las personas con discapacidad física. PREDIF. Madrid.
- Jáudenes, C. y Gómez, B. (2010): "Información y comunicación accesible para personas con discapacidad auditiva en los espacios públicos urbanizados"
- Juncà Ubierna, J.A. (2011). Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural. Fundamentos, criterios y pautas.
- Ministerio de Industria turismo y Comercio. (2007). Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privada y buenas prácticas.
- Pérez Durban, V., Serrano Ortiz, J.F., Ferrís Oñate, J. y Poveda Puente, R. (2012). Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible.
- Predif. (2007). Cómo hacer Casas Rurales Accesibles.
- Predif. (2007). Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida.
- Predif. (2007). Cómo hacer restaurantes Accesibles para personas con movilidad reducida.
- Predif. (2009). Restaurantes accesibles para Todos.

- Predif. (2010). Monumentos, museos y puntos de interés turístico Accesibles para Todos.
- Predif. (2011). Atención al Cliente con Discapacidad y otras necesidades especiales.
- Predif. (2011). Espacios y Actividades en la NATuraleza Accesibles para Todas las Personas.
- Predif. (2012). Espacios y Actividades de Ocio y Tiempo Libre Accesibles para Todas las personas.
- Real Patronato sobre Discapacidad. (2007). Manual de accesibilidad universal para hoteles.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 4 de diciembre de 2007, núm. 290, pág. 49948.
- SOCYTEC, S.I. y Paradores de Turismo de España, S.A. (2007) Manual de accesibilidad universal para hoteles. Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid.
- UNE 153010 "Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva"
- UNE 153.020 "Audiodescripción para personas con discapacidad visual".





## 13. ÍNDICE DE FIGURAS

Imagen 1. Cadena de accesibilidad del turismo accesible.....	19
Imagen 2. Persona con movilidad reducida y su familia en un restaurante.....	23
Imagen 3. Iconos de los beneficiarios de la accesibilidad de La Ciudad Accesible.....	27
Imágenes 4 y 5. Señalización horizontal y vertical en un aparcamiento reservado.....	30
Imagen 6. Aparcamiento reservado en batería junto a un edificio.....	31
Imagen 7. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.....	32
Imágenes 8, 9 y 10. Dimensiones idóneas de un itinerario peatonal accesible.....	32
Imagen 11. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.....	33
Imágenes 12 y 13. Entrada al establecimiento desde la vía pública al mismo nivel.....	33
Imágenes 14 y 15. Punto de entrada con desnivel resuelto en la vía pública.....	34

Imágenes 16 y 17. Entrada con desnivel resuelto en el interior del establecimiento.....	34
Imagen 18. Sección donde se visualiza el punto de entrada a distinto nivel.....	35
Imagen 19. Encaminamiento en el punto de entrada a un establecimiento.....	35
Imagen 20. Proceso de apertura de una puerta por una persona en silla de ruedas.....	36
Imagen 21. Pasillo interior con huecos de paso y avisos luminosos.....	37
Imagen 22. Rampa accesible en la muralla de Ávila.....	38
Imagen 23. Rampa accesible con cambio de dirección.....	39
Imagen 24. Planta y sección de una rampa accesible.....	40
Imagen 25. Rampa accesible con pasamanos a ambos lados y a doble altura.....	41
Imágenes 26 y 27. Diseño de un pasamanos ergonómico.....	41
Imagen 28. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.....	42
Imagen 29. Sección de un pasamanos ergonómico.....	42
Imagen 30. Vista en perspectiva de una escalera accesible.....	44
Imagen 31. Vista en planta de una escalera accesible.....	44
Imagen 32. Sección de una escalera accesible con pasamanos.....	45
Imagen 33. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor...46	
Imágenes 34 y 35. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma.....	47
Imágenes 36 y 37. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.....	48
Imágenes 38 y 39. Planta y sección de un ascensor accesible.....	49
Imágenes 40 y 41. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.....	50
Imágenes 42 y 43. Detalle de los tipos de pavimentos táctiles.....	52
Imágenes 44 y 45. Imagen real de los dos tipos de pavimentos táctiles.....	52
Imágenes 46 y 47. Detalle de un punto de atención al cliente accesible.....	54
Imagen 48. Punto de atención al cliente accesible.....	54
Imagen 49. Bucle magnético en un punto de atención al cliente.....	54
Imagen 50. Zona de trabajo junto a una zona de espera y mesa de reuniones.....	56
Imagen 51. Detalle de un banco/asiento accesible.....	57



Imagen 52. Vista en planta de un aseo accesible.....	57
Imágenes 53 y 54. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.....	58
Imágenes 55, 56 y 57. Barras de transferencia y sujeción junto al inodoro.....	59
Imágenes 58 y 59. Detalle de colocación de urinarios a diferentes alturas.....	59
Imagen 60. Sección de un aseo accesible con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.....	60
Imagen 61. Diferenciación cromática en puertas de vestuarios en el supermercado Covirán de Granada.....	61
Imagen 62. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.....	63
Imágenes 63 y 64. Señalización e información escrita y en braille.....	66
Imágenes 65 y 66. Maqueta táctil e información histórica de la misma en braille.....	67
Imagen 67. Maqueta táctil.....	67
Imágenes 68 y 69. Señalización en aparcamientos reservados.....	72
Imagen 70. Aparcamiento reservado en batería junto a un edificio.....	73
Imagen 71. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.....	73
Imágenes 72, 73 y 74. Dimensiones idóneas de un itinerario accesible.....	74
Imagen 75. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.....	74
Imagen 76. Punto de entrada inaccesible a un establecimiento turístico.....	75
Imagen 77. Rampa de acceso a un restaurante.....	75
Imágenes 78 y 79. Entrada al establecimiento desde la vía pública al mismo nivel.....	76
Imágenes 80 y 81. Punto de entrada con desnivel resuelto en la vía pública.....	76
Imágenes 82 y 83. Entrada. Desnivel resuelto en el interior del establecimiento.....	76
Imagen 84. Sección donde se visualiza el punto de entrada a distinto nivel.....	77
Imagen 85. Encaminamiento en el punto de entrada a un establecimiento.....	77

Imagen 86. Proceso de apertura de una puerta por una persona en silla de ruedas.....	78
Imagen 87. Vestíbulo y pasillo en el interior de un establecimiento.....	79
Imagen 88. Rampa accesible con cambio de dirección y pasamanos a ambos lados.....	80
Imagen 89. Rampa accesible con cambio de dirección.....	81
mágenes 90 y 91. Planta y sección de una rampa accesible.....	82
Imagen 92. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.....	83
Imagen 93. Sección de un pasamanos ergonómico.....	84
Imágenes 94 y 95. Diseño de un pasamanos ergonómico.....	84
Imagen 96. Vista en perspectiva de una escalera accesible.....	85
Imagen 97. Vista en planta de una escalera accesible.....	86
Imagen 97.1. Sección de una escalera accesible con pasamanos.....	87
Imagen 98. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor...88	
Imágenes 99 y 100. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma.....	89
Imágenes 101 y 102. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.....	89
Imágenes 103 y 104. Planta y sección de un ascensor accesible.....	91
Imágenes 105 y 106. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.....	92
Imágenes 107 y 108. Detalle de los tipos de pavimentos táctiles.....	94
Imágenes 109 y 110. Imagen real de los dos tipos de pavimentos táctiles.....	94
Imagen 111. Interior de un espacio gastronómico sin señalización táctil.....	95
Imagen 112. Persona con movilidad reducida en una terraza de restaurante.....	95
Imagen 113. Distancia de paso entre elementos de mobiliario.....	96
Imagen 114. Distribución de mesas y sillas en un restaurante.....	96
Imágenes 115 y 116. Criterios de diseño en mesas de una y cuatro patas.....	97
Imagen 117. Mesa con espacio inferior para la aproximación de una silla de ruedas.....	98
Imagen 118. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.....	102
Imagen 119. Señalización anticuada y con diferentes criterios de diseño.....	104

Imágenes 120 y 121. Productos de apoyo para la comida y la limpieza.....	107
Imágenes 122 y 123. Sillas y taburetes ergonómicos.....	107
Imagen 124. Vista en planta de un aseo accesible.....	108
Imágenes 125 y 126. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.....	108
Imágenes 127, 128 y 129. Detalle de colocación barras de transferencia y sujeción.....	109
Imágenes 130 y 131. Detalle de colocación de urinarios a diferentes alturas.....	110
Imagen 132. Sección de un aseo accesible, con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.....	110
Imágenes 133 y 134. Señalización en aparcamientos reservados...	114
Imagen 135. Aparcamiento reservado en batería junto a un edificio.....	115
Imagen 136. Aparcamiento reservado en línea junto a un edificio.....	115
Imágenes 137, 138 y 139. Dimensiones idóneas de un itinerario peatonal accesible.....	116
Imagen 140. Encaminamiento junto a línea de fachada en un itinerario accesible.....	116
Imagen 141. Punto de entrada inaccesible a un establecimiento turístico.....	117
Imagen 142. Rampa de acceso a un edificio residencial.....	117
Imagen 143. Punto de entrada a un establecimiento con plataforma salvaescaleras.....	118
Imagen 144. Vestíbulo y pasillo en el interior de un establecimiento.....	119
Imagen 145. Punto de encuentro entre pasillo, ascensor y escalera.....	120
Imagen 146. Rampa inaccesible de un edificio residencial.....	121
Imagen 147. Rampa accesible con cambio de dirección.....	122
Imagen 148 y 149. Planta y sección de una rampa accesible.....	123
Imagen 150. Vista frontal de una persona junto a un pasamanos.....	124
Imagen 151. Sección de un pasamanos ergonómico.....	125
Imagen 152 y 153. Diseño de un pasamanos ergonómico.....	125
Imagen 154. Vista en perspectiva de una escalera accesible.....	126
Imagen 155. Vista en planta de una escalera accesible.....	127

Imagen 156. Sección de una escalera accesible con pasamanos....	128
Imagen 157. Vista en perspectiva de la zona exterior del ascensor.....	129
Imágenes 158 y 159. Puerta de ascensor transparente y franjas de encaminamiento hasta la misma.....	130
Imágenes 160 y 161. Detalle de la precisión de nivelación del ascensor, el espacio entre el suelo y la cabina y la botonera del ascensor en braille.....	130
Imágenes 162 y 163. Planta y sección de un ascensor accesible.....	131
Imágenes 164 y 165. Planta y sección de una plataforma salvaescaleras.....	133
Imagen 166 y 167. Detalle de los tipos de pavimentos táctiles.....	135
Imagen 168. Imagen real de dos tipos de pavimentos táctiles.....	135
Imágenes 169 y 170. Detalle de un punto de atención al cliente accesible.....	136
Imagen 171. Punto de atención al cliente accesible.....	137
Imagen 172. Bucle magnético en un punto de atención al cliente.....	137
Imagen 173. Zona de trabajo junto a una zona de espera y mesa de reuniones.....	138
Imagen 174. Detalle de un banco/asiento accesible.....	139
Imagen 175. Vista en planta de un dormitorio de matrimonio accesible.....	141
Imagen 176. Vista en planta de un dormitorio de individual accesible.....	141
Imagen 177. Sección de dormitorio accesible.....	142
Imágenes 178 y 179. Detalle de un pomo de puerta ergonómico y accesible.....	143
Imagen 180. Sección de un dormitorio accesible.....	143
Imágenes 181 y 182. Enchufes e interruptores de la luz diferenciados cromáticamente del paramento y armario al mismo nivel del suelo.....	144
Imagen 183. Sección de un dormitorio accesible.....	144
Imagen 184. Vista en planta de un aseo accesible con ducha enrasada.....	145
Imágenes 185 y 186. Sección e imagen de ducha y barras de sujeción.....	146
Imágenes 187 y 188. Detalle de colocación de lavabo y accesorios en un aseo.....	146
Imágenes 189, 190 y 191. Barras de transferencia y sujeción junto al	

inodoro.....	147
Imagen 192. Sección de un aseo accesible con detalles de la altura de los mecanismos, lavabo, espejo, inodoro y avisador luminoso y acústico de alarma.....	148
Imagen 193. Detalle acceso a terraza y colocación del tendedero.....	149
Imágenes 194 y 195. Planta y sección de un piscina con rampa y grúa hidráulica.....	151
Imagen 196. Detalle de un paramento vertical transparente con puerta.....	155
Imagen 197. Señalización e información escrita y en braille.....	157
Imagen 198. Rampa de acceso a un edificio histórico.....	198
Imagen 199. Ancho de paso en cajas de cobro de un supermercado.....	163
Imagen 200. Carro de la compra anclado a una silla de ruedas.....	163
Imagen 201. Zona de refugio junto a un itinerario accesible.....	166
Imagen 202. Silla de evacuación de emergencia.....	167
Imágenes 203 y 204. Pulsador de alarma de emergencia ubicado en un aseo.....	168





Abordar guías como esta permite que con pocos recursos económicos y humanos, los establecimientos turísticos de todo tipo consigan ser más accesibles y amigables con todas las personas, elementos prioritarios y fundamentales para lograr la inclusión social.

Por estos motivos, este 'Establecimientos turísticos accesibles. Pautas básicas para un diseño inclusivo' es estratégico para fomentar el conocimiento acerca de lo que es la accesibilidad universal, quiénes son sus beneficiarios y qué principios básicos tiene.

Potenciar entre el empresariado turístico las buenas prácticas en materia de accesibilidad universal para que puedan incrementar su valor social y su público potencial, es otro de los objetivos principales ya que se trata de algo que afecta no solo a personas con discapacidad sino que si se aplica de modo adecuado, se trata de mejoras de las que todos somos beneficiarios.

No debes olvidar que con este manual básico sobre accesibilidad universal en el que se desarrollan criterios básicos de aplicación a establecimientos turísticos, se está potenciando una nueva forma de entender el turismo y el trato personalizado al turista.



periodico



## La Ciudad Accesible

Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para Todos



web

La Ciudad Accesible pone al alcance de toda la sociedad interesada un sistema profesional, sencillo y gratuito para que publicaciones, investigaciones, textos o simples reflexiones, lleguen a miles de lectores potenciales en pocos días. Así, puedes publicar dentro de nuestras colecciones todo lo relativo a Accesibilidad Universal, Usabilidad, Diseño para Todos y Atención a la Diversidad de Usuario.

La idea de una editorial o servicios editoriales sobre accesibilidad universal viene derivada de filosofía del término que hemos creado sobre 'Accesibilidad de Código Abierto'. Al conseguir publicar estudios, investigaciones, manuales, revistas y libros derivados de la experiencia y análisis en estas materias, generamos más posibilidades de intercambio de conocimiento, formación de profesionales y concienciación de la sociedad. Sin duda, el futuro es compartir.