

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DEL TURISMO ACCESIBLE

2021

Manual sobre Turismo Accesible y atención al turista con necesidades de accesibilidad, elaborado por PREDIF en el marco de las acciones formativas del Ayuntamiento de Santander.



Desde el Ayuntamiento de Santander y, en concreto, desde la Concejalía de Turismo somos muy conscientes de la importancia que tiene ser una ciudad accesible. Por ello, desde hace años, se está haciendo un importante esfuerzo en esta materia, ya materializado en diversas políticas municipales e iniciativas para adaptar tanto el espacio urbano como a través de proyectos relacionados con la formación, las ayudas institucionales y la colaboración público-privada.

Somos una ciudad comprometida con los demás, con las personas, sean vecinos o turistas, y para ello es necesaria la implicación del sector privado porque Santander no puede distinguirse del resto si camina sola. Nos hace falta la ayuda del sector privado.

Os invitamos a sumaros a esta realidad, la de conseguir que Santander se convierta en una ciudad totalmente accesible y en la que no quepa alguna duda al respecto.

Es importante compartir esta obligación y como nos queda camino por recorrer, os pedimos que compartáis este manual como paso previo a la concienciación común.

El éxito se consigue con la suma de voluntades y para obtenerlo necesitamos vuestra implicación.

Desde el Ayuntamiento hemos puesto a disposición medidas formativas para vuestro sector y este manual es uno de ellos. Por este motivo, os pedimos que participéis de esta formación ya que pretende ser el primer paso para conseguir el objetivo de distinguirnos como ciudad accesible.

Miriam Díaz, concejala de turismo del Ayuntamiento de Santander.

ÍNDICE

Introducción.....	3
1. ¿Cómo desarrollar un destino turístico accesible?	5
2. ¿Cómo promocionar su oferta accesible?.....	13
3. ¿Cómo hacer una oficina de turismo accesible?	17
4. ¿Cómo atender a los turistas con necesidades de accesibilidad?	24
5. ¿Cómo hacer un alojamiento accesible?	33
6. ¿Cómo hacer una cafetería o restaurante accesible?.....	43
7. ¿Cómo hacer un museo o centro cultural accesible?.....	49
8. ¿Cómo hacer un espacio natural accesible?	56
9. ¿Cómo hacer una playa accesible?	65
10. ¿Cómo organizar un evento accesible?.....	73
11. ¿Cómo incluir la accesibilidad en las medidas de protección frente a riesgos sanitarios de contagio?.....	81
12. Tur4all plataforma de “turismo accesible para todas las personas”	92
13. Predif	95
14. Anexos	97
14.1. Normativa vigente	98
14.2. Accesibilidad en la información en materiales impresos.....	101
14.3. Accesibilidad en materiales web.	102
14.4. Accesibilidad en la rotulación	103
14.5. Accesibilidad en el acceso al establecimiento	103
14.6. Como hacer un aparcamiento accesible.....	105
14.7. Como hacer un aseo accesible	106
14.8. Como hacer un mostrador de recepción o atención al público accesible...107	
14.9. Itinerarios horizontales pasillos y rampas accesibles.	108
14.10.Itinerarios verticales escaleras y ascensores accesibles.	109

INTRODUCCIÓN

Desde PREDIF, entendemos el turismo accesible como aquel turismo que implica la incorporación de medidas que posibiliten el acceso, la utilización y disfrute de las infraestructuras, productos, entornos y servicios turísticos de forma normalizada, autónoma y segura, y que contribuye a la igualdad de oportunidades para todas las personas.

El turismo accesible ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos que se orientan a este mercado. Además de **garantizar la igualdad** de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística a todas las personas, dota de una **mejor calidad** a los establecimientos y servicios turísticos, ya que integran criterios de accesibilidad que actualmente reconoce el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Asociación Española de Normalización (AENOR). A esto se une que el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores son un segmento de mercado en crecimiento. La captación de este segmento de mercado posibilita la **reducción de la acusada estacionalidad** que caracteriza el sector turístico, por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Además, el segmento de personas con discapacidad puede considerarse como “**multicliente**”, ya que se calcula que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante. Por último, la adecuación del establecimiento o destino turístico a las necesidades de las personas con discapacidad, mejora la imagen de las empresas y del destino, al promocionarse como “**socialmente responsables**”.

A la hora de hacer turismo, una de las demandas recurrentes de las personas con discapacidad y con necesidad de accesibilidad en general, es contar con información

objetiva y veraz sobre la accesibilidad del destino, sus transportes, sus establecimientos y servicios turísticos y sus actividades de ocio.

La accesibilidad nos beneficia a todos: es un requisito imprescindible para una parte de la población, si nos referimos a las personas con discapacidad, representa una condición necesaria y para otros perfiles como las personas mayores o a las familias con niños...en definitiva, **apostar por la accesibilidad es garantizar la comodidad y la calidad para todas las personas.**

Este manual de recomendaciones, pretende obtener referencias prácticas para contribuir a la normalización de las actividades turísticas, de ocio y culturales para las personas con discapacidad, y que éstas puedan ser realizadas y disfrutadas en las mismas condiciones que el resto de la población, tal y como lo establece la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

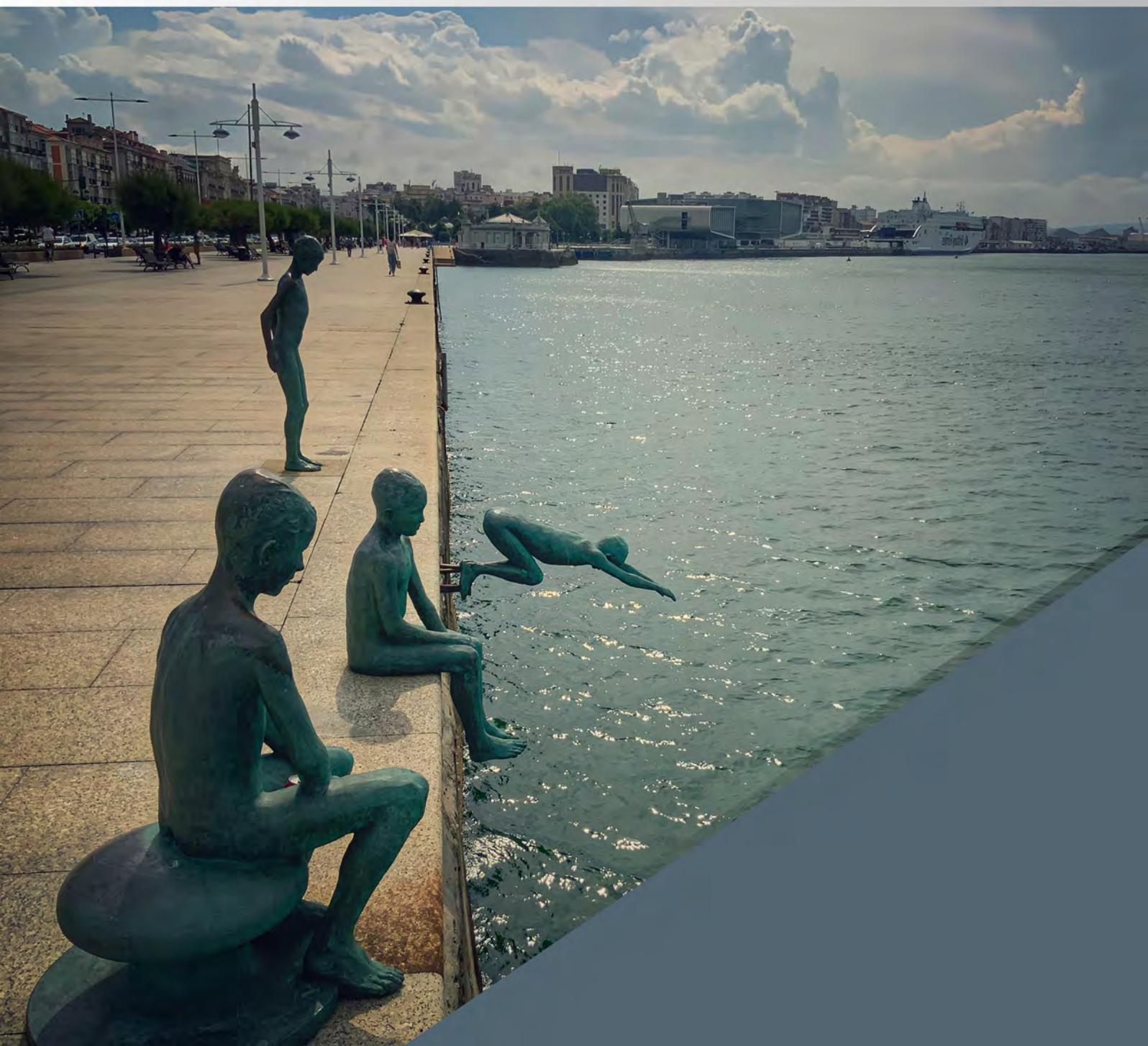
Los criterios de accesibilidad recogidos en la presente publicación, se basan en la principal normativa estatal y autonómica en materia de accesibilidad.

Asimismo, se han complementado con recomendaciones elaboradas por PREDIF y otros organismos nacionales e internacionales vinculados a la accesibilidad y el turismo accesible.



CAPÍTULO 1

¿CÓMO DESARROLLAR UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE?



1. ¿CÓMO DESARROLLAR UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE?

Turismo accesible significa poder disfrutar de entornos, infraestructuras, equipamientos y servicios en igualdad de condiciones, con autonomía y seguridad para todas las personas.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo desarrollar un destino accesible, para que todas las personas puedan disfrutar de una experiencia turística con independencia de sus características o necesidades personales. Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.



1.1. ¿POR QUÉ DESARROLLAR UN DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE?

Permite alcanzar un mercado en crecimiento:

- 4 Millones de españoles con discapacidad (8% de la población)¹ y más de 9 millones de españoles mayores de 65 años² (> 19% de la población).
- 138 Millones de personas con necesidades de accesibilidad en Europa³.

Hábitos turísticos atractivos para el sector:

- Reduce la estacionalidad: las personas con necesidades de accesibilidad suelen viajar durante todo el año.
- Son multicitiente: el 96% de los viajeros con necesidades de accesibilidad viaja acompañados.
- Gastan un 28% más de media que el resto de turistas para asegurar condiciones de accesibilidad.
- Repiten cuando encuentran un destino accesible.

Datos obtenidos del Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España de Fundación ONCE.

- Accesibilidad es sinónimo de buena calidad.
- Ser accesible es una obligación legal para el turismo por lo que, como mínimo, se atenderá a la preceptiva normativa en vigor.
- Es una oportunidad de negocio.

¹ Según la última encuesta oficial del INE (EDAD 2008), si bien se estima que su número haya crecido.

² INE – Padrón Continuo a 1 de enero de 2021.

³ European Commission - ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE

- Es socialmente responsable, ético y un derecho de todos.

El turismo accesible debe organizarse según una estrategia y un plan de marketing, que pueden resumirse en este gráfico:



Esta estrategia supone la implicación de los distintos agentes y la planificación de una serie de acciones que permitan fijar al destino como especializado o adecuado en turismo accesible.

Ley Cántabra 9/2018, de 21 de diciembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 35 contemplan la promoción de las siguientes medidas en el ámbito de turismo a nivel general:

1. El desarrollo de actuaciones que faciliten el acceso y disfrute de las personas con discapacidad a la oferta turística.

2. Instalaciones y actividades turísticas y de ocio accesibles, diseñadas con criterios de accesibilidad y promovidas por la administración.
3. Galardones o instrumentos de reconocimiento a la calidad que fomenten, subvencionen o propongan las Administraciones públicas de Cantabria, tendrán en consideración el cumplimiento de criterios de accesibilidad.

1.2. ORGANIZACION DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORES

En primer lugar, el proyecto de destino turístico accesible debe reunir a las administraciones públicas implicadas, las empresas del sector y al movimiento asociativo de las personas con discapacidad. De este modo, se pueden alcanzar acuerdos en torno a la mejor estrategia y las actuaciones necesarias.

A partir de aquí, se redactará un plan integral de actuaciones, que parta del análisis de la situación actual, con un presupuesto y un calendario de ejecución.

1.3. DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA

El segundo paso es el desarrollo de una oferta turística accesible.

Para que toda la experiencia del viaje sea accesible, el destino tendrá que analizar la denominada “**cadena de la accesibilidad**”, que se compone de varios elementos que intervienen en los distintos momentos del viaje:



1.4. FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL SECTOR TURÍSTICO DEL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO

El personal de los establecimientos y servicios turísticos, debe recibir formación en atención a personas con discapacidad y turismo accesible.

Las administraciones públicas deben promover jornadas de sensibilización y formación en colaboración con el movimiento asociativo representativo.

En estos programas de formación también deben darse a conocer los criterios de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos y servicios turísticos.

1.5. PLAN DE COMUNICACION PARA DAR A CONOCER EL DESTINO COMO ACCESIBLE

Una vez realizadas las actuaciones de accesibilidad en el destino, debe redactarse y ponerse en marcha un plan de comunicación del Turismo Accesible para captar a los clientes potenciales.

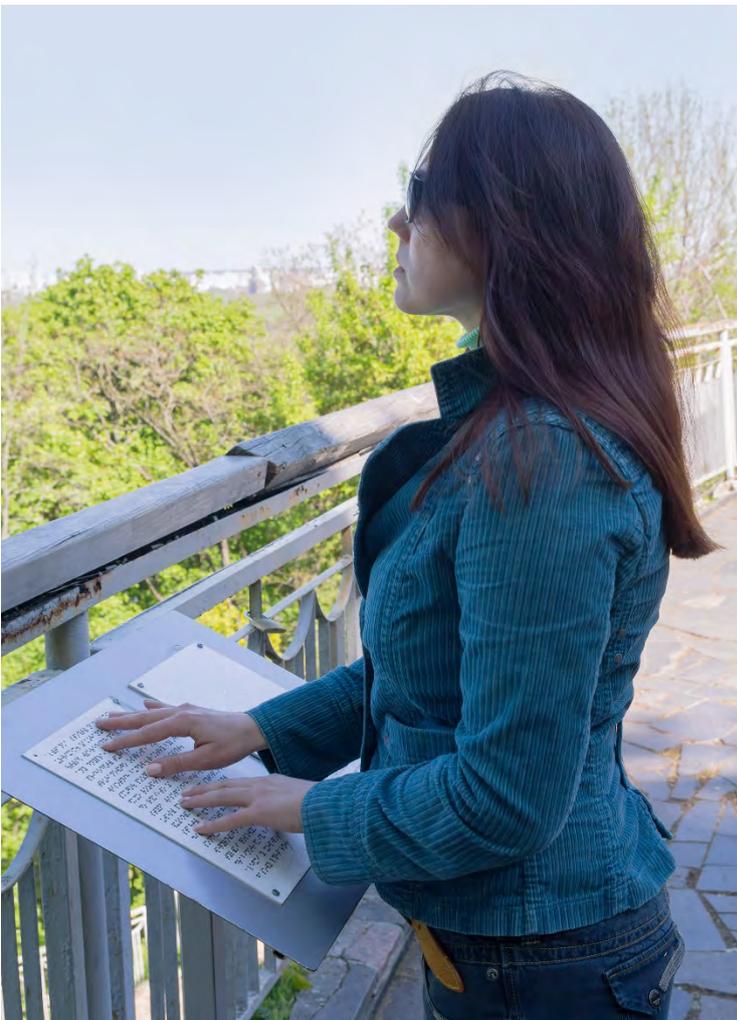
Algunas de las acciones de difusión recomendadas son: la creación de una guía de turismo accesible, la elaboración de paquetes turísticos accesibles que puedan comercializarse con turoperadores o la participación en ferias y congresos del sector turístico promocionando el destino como accesible, apoyándose también en soluciones tecnológicas.

1.6. PLAN DE GESTION PLAN DE LA ACCESIBILIDAD

La accesibilidad debe ser una apuesta a largo plazo del destino y afecta a toda la cadena de la experiencia turística. Por esta razón se debe:

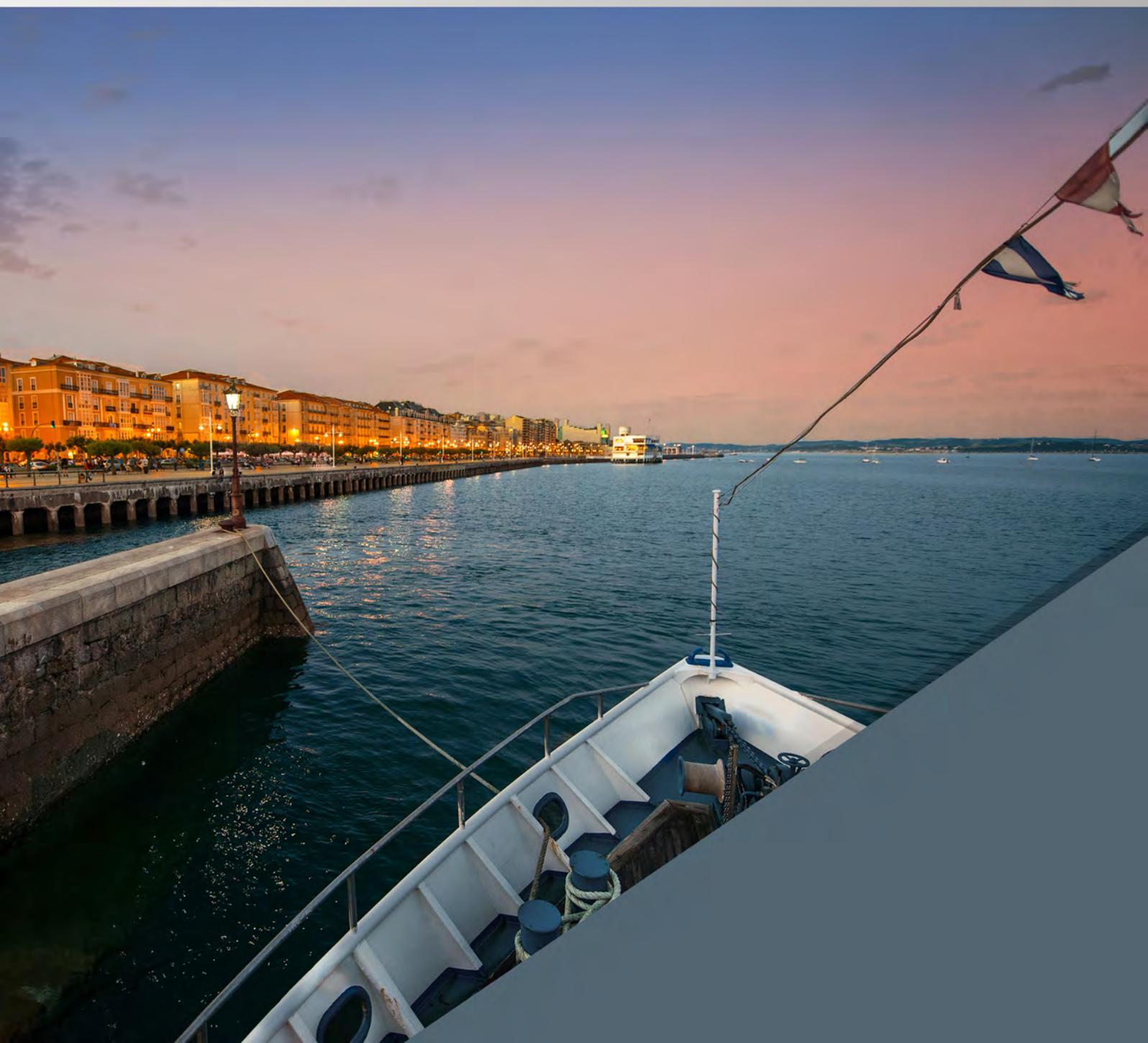
- Hacer una planificación a largo plazo de la mejora de la accesibilidad turística, estableciendo actuaciones prioritarias y secundarias.
- Crear un grupo de trabajo con profesionales del sector, del ámbito público y privado, que intercambien buenas prácticas y promuevan iniciativas que sirvan de referencia para otros que quieran trabajar en turismo accesible. Se trata de crear una red de colaboradores implicados que trabajen de forma coordinada.

- Crear protocolos de seguimiento, medición y verificación de la accesibilidad para cada una de las áreas de la administración pública relacionadas con el turismo accesible.
- Asignar una partida presupuestaria anual dedicada al desarrollo del turismo accesible.
- Involucrar a todas las entidades del sector estableciendo sus responsabilidades en el ámbito.



CAPÍTULO 2

¿CÓMO PROMOCIONAR SU OFERTA ACCESIBLE?



2. ¿CÓMO PROMOCIONAR SU OFERTA ACCESIBLE?

Para que las personas con necesidades de accesibilidad, personas mayores o familias con niños, entre otros clientes, seleccionen su destino turístico, es fundamental dar a conocer las condiciones de accesibilidad de su oferta, mediante una adecuada promoción.

Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.

Con estas recomendaciones, obtendrá referencias prácticas sobre cómo promocionar la oferta turística accesible de un destino.

2.1. DAR A CONOCER EL DESTINO COMO ACCESIBLE⁴

Una vez realizadas las actuaciones de accesibilidad en el destino, debe redactarse y ponerse en marcha un plan de comunicación del Turismo Accesible para captar a los clientes potenciales.

Algunas de las acciones de difusión recomendadas son las siguientes:

- Creación de una guía de turismo accesible, donde se incluyan establecimientos y recursos turísticos que cumplan unos requisitos adecuados de accesibilidad.

⁴ Plataforma TUR4all (Herramienta de promoción especializada en turismo accesible, puede consultarla en el punto 12)

- Inclusión de la información sobre la oferta turística accesible en los canales promocionales del destino.
- Contacto con agencias de viajes especializadas en materia de turismo accesible.
- Contacto con asociaciones de personas con discapacidad.
- Creación de paquetes turísticos accesibles que puedan comercializarse con turoperadores.
- Contacto con prescriptores que, con su experiencia en el propio destino, ayuden a su conocimiento y promoción.
- Participación en ferias y congresos del sector turístico promocionando el destino como accesible.
- Presentación de candidatura para premios, como el premio europeo Access City Award, AMT SMART DESTINATIONS AWARDS, European Capital of Smart Tourism, los Premios Reina Letizia de Accesibilidad Universal, o los premios ThyssenKrupp Encasa “Destino Turístico Accesible”, entre otros.

2.2. INFORMAR A LOS TURISTAS DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DEL DESTINO

La información que un destino proporciona sobre la accesibilidad de los entornos, instalaciones, servicios, recursos turísticos y establecimientos que ofrece debe de ser siempre ajustada a la realidad y verdadera, ya que una información errónea o demasiado general, provoca que algunas personas con discapacidad se encuentren situaciones como no poder acceder a un establecimiento, no poder hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.

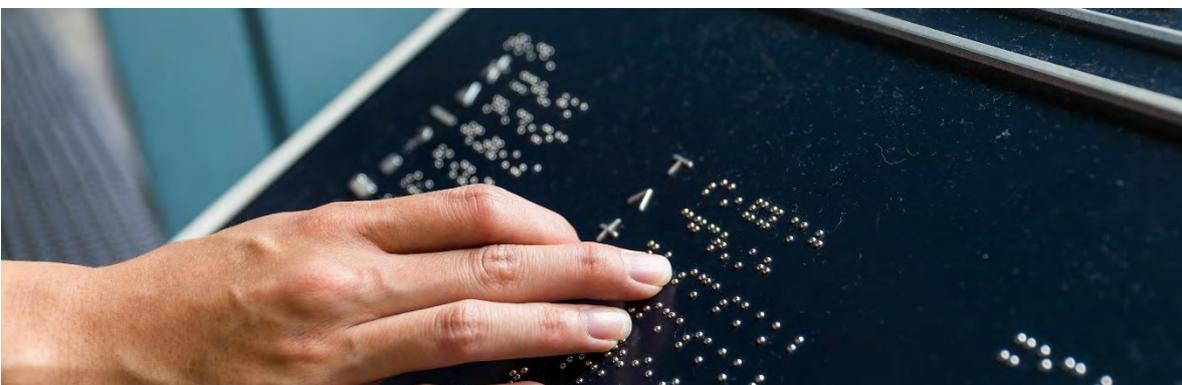
Una de las demandas que realizan las personas con discapacidad es la necesidad de ser informados sobre las características de accesibilidad de los establecimientos de ocio o turísticos, y de sus servicios, para poder elegir el que más se adapte a sus necesidades. Para eso es necesario proporcionar información objetiva y descriptiva y huir de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información.

Todo medio informativo del establecimiento, por ejemplo, la página web, un folleto publicitario, etc., debería contar con un apartado específico sobre las condiciones de accesibilidad del mismo y de los servicios que se prestan en él, dirigidos a personas con discapacidad.

2.3. COMO TIENE QUE SER LA INFORMACIÓN⁵

Es necesario proporcionar información objetiva y descriptiva, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, información errónea o demasiado general, provoca que algunos clientes no puedan acceder a un establecimiento, hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.

La información siempre se proporcionará en formatos accesibles. (Anexo 14.2)



⁵ Consultar las características de la circulación interior horizontal y vertical en los anexos 14.8. y 14.9

CAPÍTULO 3

¿CÓMO HACER UNA OFICINA DE TURISMO ACCESIBLE?



3. ¿CÓMO HACER UNA OFICINA DE TURISMO ACCESIBLE?

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Para muchos turistas la primera imagen del destino es a través de estas oficinas, de ahí la importancia de que cubran las expectativas de turistas con necesidades de accesibilidad.

Con estas recomendaciones, tendrá algunas referencias prácticas sobre cómo hacer una oficina de información turística o un centro de recepción de visitantes, accesible para todas las personas.

3.1. APARCAMIENTO ACCESIBLE⁶

Deberá existir, al menos, una plaza reservada para PMR, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.

El itinerario desde la plaza de aparcamiento hasta el edificio debe ser accesible.

3.2. ACCESO⁷

Preferentemente, y siempre que resulte posible, la oficina de información turística debe estar situada en la planta baja, al mismo nivel de la vía pública. En caso contrario, el desnivel se salvará por medio de rampa accesible o ascensor accesible.

⁶ Consultar anexo 14.5. Características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR.

⁷ Consultar el anexo 14.4. Entrada accesible.

3.3. CIRCULACIÓN en el interior⁸

Siempre deben existir espacios que permitan circular entre el mobiliario a los usuarios de sillas de ruedas.

- Las mesas, sillas, bancos y mobiliario en general se dispondrán de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de al menos 1,20 m (preferiblemente 1,50 m).
- No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,20 m.
- Los suelos deben ser homogéneos y antideslizantes. Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se usará, siempre que sea posible, el contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes, con al menos un rodapié contrastado.

3.4. Mostrador de RECEPCIÓN⁹

La zona de recepción y atención al público debe estar habilitada para que todas las personas puedan hacer uso de ella.

Contar con un sistema de **bucle de inducción magnética** consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, a su vez conectado a las fuentes de audio y micrófonos en un área específica de cobertura, lo que permite a las

⁸ Consultar las características de la circulación interior horizontal y vertical en los anexos 14.8. y 14.9

⁹ Consultar las características del mostrador de atención al público en el anexo 14.7.

personas sordas usuarias de audífono y/o implante escuchar el sonido recibido sin reverberación o ruido ambiente de fondo. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

Para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

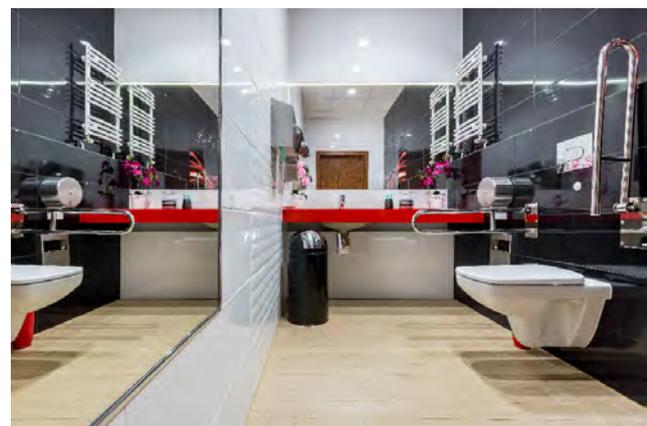
3.5. Áreas o ZONAS DE ESPERA

Debe existir una zona con asientos o bancos accesibles, con respaldo y reposabrazos, que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida.

También se recomienda instalar apoyos isquiáticos, que permitan el descanso apoyándose sin tener que realizar el esfuerzo de levantarse y sentarse.

3.6. ASEOS¹⁰

Es recomendable contar con al menos una cabina de aseo accesible.



¹⁰ Consultar el apartado de cabina de aseo accesible en el anexo 14.6.

3.7. INFORMACIÓN¹¹

Para facilitar la comunicación con personas con mayores dificultades de comprensión, se recomienda asociar a pictogramas la información que corresponde a un sector geográfico, a un tema o a un tipo de recurso.

- También es importante que la información escrita esté a la vez disponible en lectura fácil¹².
- Todos los documentos escritos deben también estar en un formato alternativo, como braille, textos en grandes caracteres o estar en un formato sonoro, accesible desde un código QR.
- Los folletos se dispondrán en estanterías verticales, entre los 40 cm y 1,30 m para que puedan ser alcanzados también por usuarios de silla de ruedas y personas de baja estatura.

Otros productos de apoyo para personas con discapacidad son:

- Planos simplificados de la ciudad o localidad.
- Puntos con información sonora, maquetas y planos en altorrelieve de los recursos turísticos.
- Puntos de información turística virtuales por medio de ordenadores o pantallas táctiles.

¹¹ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

¹² Lectura Fácil: es la adaptación que permite una lectura y una comprensión más sencilla de un contenido. No solo abarca el texto, sino también se refiere a las ilustraciones y la maquetación.

- Bucles de inducción magnética que funcionen permanentemente, señalizados con el pictograma correspondiente, haciendo mención a la posición T de la prótesis auditiva.
- La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora.

3.8. VISITAS GUIADAS y personal de atención al público

En caso de que se organicen visitas guiadas, deben preverse:

- Visitas y talleres en lengua de signos dirigidos a personas sordas.
- Talleres pedagógicos para niños y adultos incluyendo aquellos con necesidades de accesibilidad cognitiva.
- Visitas táctiles dirigidas a personas con discapacidad visual, en las que se les permita tocar algunas de las obras o reproducciones de las mismas, elementos arquitectónicos de los edificios, maquetas, etc.
- Servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros productos de apoyo como bastones, etc. para visitantes con movilidad reducida.
- Para las personas sordas sin prótesis auditiva debe de existir un sistema de amplificación de voz del guía y auriculares individuales que faciliten su participación en la visita guiada.
- El personal de atención al visitante debe estar formado en la atención a personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad y conocer al detalle la oferta turística accesible de la localidad.

- Al menos una persona de atención al cliente debería poder comunicarse en la Lengua de Signos Española y todo el equipo debería tener una formación básica en Lengua de Signos.
- En caso de no disponer de personal con conocimiento de Lengua de Signos, es recomendable contar con un sistema de videointerpretación.



CAPÍTULO 4

¿CÓMO ATENDER A LOS TURISTAS CON NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD?



4. ¿CÓMO ATENDER A LOS TURISTAS CON NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD?

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al público en los mismos.

Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado.

Además, una atención adecuada, sobre todo en el caso de personas con necesidades de accesibilidad fideliza al cliente.

A continuación, se presentan algunas pautas básicas de atención a turistas con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad.

4.1. GENERALIDADES

- Tratar a la persona con discapacidad con naturalidad, evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.
- Dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no su acompañante, guía o intérprete.
- Antes de ayudar, preguntar si la persona necesita o quiere ayuda y cómo poder hacerlo mejor.
- El personal, debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.

- Asegurarse de que se ha entendido el mensaje y dejar el tiempo necesario para que la persona se exprese, sin mostrar impaciencia.
- No existen palabras tabúes. Es natural decir a una persona ciega “nos vemos luego” o a otra en silla de ruedas “anda más deprisa”.
- Evitar la sobreprotección y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.
- Prudencia con el contacto físico, evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento.
- Se deben evitar términos anticuados y peyorativos como “inválido”, “minusválido”, “discapacitado”, etc. y hablar siempre de “persona con discapacidad”.

4.2. PERSONAS QUE CAMINAN DESPACIO Y/O UTILIZAN MULETAS

- Ajustar el paso al de la persona con movilidad reducida.
- Ofrecerle el brazo y evitar agarrarle.
- Prestar atención a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.
- Indicar el itinerario más corto y accesible.
- Al bajar escaleras, situarse un escalón por debajo de la persona con movilidad reducida; al subirlas, un escalón por encima.
- Si solicita ayuda, ayudarle a transportar sus objetos o paquetes, no separarle de las muletas.
- En momentos de espera, se le debe proporcionar una silla o asiento con respaldo y reposabrazos.

4.3. PERSONAS QUE UTILIZAN SILLA DE RUEDAS

- Colocarse frente a la persona, nunca detrás, y situarse a cierta distancia para no obligarle a levantar o girar la cabeza.
- Si la persona no solicita ayuda, limitarse a prestar atención al trayecto y estar listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar a la persona usuaria cómo ayudarle y mantener una marcha lenta y controlada, siguiendo sus instrucciones.

4.4. PERSONAS CON DIFICULTAD PARA HABLAR

- Tratar de entender a la persona sin apresurar, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no se ha comprendido el mensaje, comunicarlo a la persona, para que utilice otra manera de expresar lo que desea.
- No aparentar haber entendido el mensaje si no ha sido así.
- Algunas personas sordas solo se comunican por medio de lengua de signos (LS), por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS o que, en alternativa, se cuente con un sistema de videointerpretación.

4.5. PERSONAS CON DIFICULTAD PARA OÍR

- No hablar nunca a la persona si no se la está mirando y llamar su atención con una discreta señal antes de hablar.
- Hablarle de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial y situarse a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).
- Mientras se le habla, evitar mantener objetos en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo...) o en la boca (las manos, un caramelo, goma de
- Vocalizar bien, pero sin exagerar y sin gritar. Hablar siempre con voz, aun sabiendo que la persona no lo puede oír.
- Hablar con naturalidad, ni deprisa, ni despacio.
- No hablar en modo rudimentario o en argot. Tampoco comunicarse con palabras sueltas.
- Si la persona no ha entendido el mensaje, repetirlo o construir la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.
- Acompañar el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.
- En conversaciones en grupo, respetar los turnos de los interlocutores e indicar cuando se va a intervenir.



4.6. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Los perros de asistencia¹³, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad. No se le debe tocar mientras trabaja y siempre hay que pedir permiso a su dueño.

- Ser precisos y concretos a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos, ya que pueden llegar a confundir.
- No sustituir la comunicación verbal por gestos. Otra forma de dar explicaciones es la de guiar las manos o brazos de la persona con discapacidad visual y ofrecerle un modelo corporal.
- En situaciones de riesgo, no se deben utilizar palabras como “¡ay!” o “¡cuidado!”, sino hacer uso de palabras como “¡alto!”, “¡quieto!”, para evitar que la persona siga avanzando, y ofrecer una explicación inmediata.
- Comenzar la comunicación con la persona con discapacidad identificándose, y utilizando su nombre, si se conoce.
- Para saludar, avisar antes de coger la mano de la persona o besarle, para evitar asustarle. Para llamar su atención, se puede tocar su mano u hombro.
- De ser necesario, comunicar qué se está haciendo o qué se va a hacer.
- Hablar despacio y claro, pero sin gritar, mirando siempre a la cara la persona.
- Durante una conversación, sobre todo si es de grupo, decir el nombre de la persona con discapacidad visual, para demostrarle que se espera su respuesta.

¹³ Perros debidamente acreditados e identificados y que acompañan a personas con discapacidad visual, física, auditiva o cualquier otra necesidad contemplada,

- Colocarse donde la persona pueda identificar a su interlocutor, especialmente si tiene resto de visión.
- No utilizar palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí, ...”, ya que suelen ir acompañadas de gestos que no se van a percibir. Se debe puntualizar con expresiones que tengan valor, como “a tu derecha, delante, ...”, porque indican una posición concreta y son interpretables.
- No se debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues le creará inseguridad.
- Si hay que ausentarse momentáneamente, es necesario comunicárselo a la persona y situarla en un punto concreto (junto a una mesa, una pared), nunca en un espacio sin referencias.
- Si la persona con discapacidad visual solicita la lectura de algún documento, hacerlo textualmente.

4.7. PARA GUIAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL

- A la llegada del cliente, explicarle la organización del espacio y, si está interesado, acompañarle en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.
- Es importante no cambiar las cosas de lugar mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual.
- Para acompañarle, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante de él: la persona cogerá por encima del codo o por el hombro a su acompañante. En el caso de niños, es más recomendable cogerles de la mano.

- En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colocarse en el lado opuesto.
- Advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso. En escaleras, indicar si se sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).
- A la hora de cruzar una puerta o hueco de paso, indicarlo previamente y colocarse delante de la persona con discapacidad visual.
- Indicar los cambios de dirección, hacia la derecha o izquierda, en la medida en que se aproximan.

Si el cliente solicita un lugar o una adaptación especial, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.

4.8. PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello se recomienda hablar de forma clara y pausada. A la hora de ofrecer información, cuanto más sencilla y clara, mejor.

- Hay que emitir oraciones claras y concisas. Si necesario, recurrir a ejemplos.
- Si el cliente no entiende el mensaje, intentar explicárselo de otra forma.
- No tratar de forma infantil; hacerlo de manera acorde a su edad.
- Una persona con discapacidad intelectual puede tener dificultades para tomar decisiones de forma rápida; es necesario respetar su tiempo, con paciencia.

- No es no, y sí es sí. Si la persona toma una decisión, no se debe intentar convencerle de lo contrario.

4.9. PERSONAS CON OTRAS NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD

Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta.

Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser aquellas relacionadas con la pérdida de funcionalidad de algunos órganos internos, con la ingestión de determinados alimentos o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc.

En la relación con estas necesidades, como para el resto de las mencionadas, será necesario preguntar a la persona qué necesita y cómo desea ser atendida.



CAPÍTULO 5

¿CÓMO HACER UN ALOJAMIENTO ACCESIBLE?



SANTANDER
CIUDAD

5. ¿CÓMO HACER UN ALOJAMIENTO ACCESIBLE?

Un alojamiento accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo o estéticamente poco atractivo. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético.

Un establecimiento accesible es cómodo y seguro para cualquier persona.

Con estas recomendaciones, se ofrecen algunas referencias prácticas sobre cómo hacer un alojamiento accesible, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por todas las personas.

5.1. APARCAMIENTO Y ACCESO¹⁴

Todos los alojamientos deben tener al menos una plaza de aparcamiento reservada para PMR por cada unidad de alojamiento accesible, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.

El itinerario desde la plaza de aparcamiento hasta el interior del edificio debe ser accesible.

Sobre los accesos:

- En todo establecimiento existirá al menos una entrada accesible, sin desniveles o con un desnivel salvado por medio de rampa accesible o

¹⁴ Consultar anexo 14.5. y 14.4 sobre las características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR y el acceso al interior del edificio.

ascensor accesible. La entrada accesible será la principal o una alternativa de la misma categoría que para el resto de personas.

- Los intercomunicadores y sistemas de llamada serán accesibles, tanto por su modo de uso (vídeo y voz) como por su localización. Nunca estarán a una altura $> 1,20$ m y presentarán un color contrastado respecto a la pared donde están ubicados.
- La puerta de acceso será de apertura abatible o corredera, preferiblemente automática. Además de esta, las puertas de los itinerarios accesibles y del alojamiento accesible tendrán una anchura de paso ≥ 90 cm, medidas en el marco y aportada por una sola hoja, y un ancho libre de paso ≥ 85 cm en su máxima apertura si es de tipo abatible o ≥ 80 si es corredera. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, estas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.
- El espacio anterior y posterior a la puerta de acceso al edificio debe ser horizontal y con un espacio libre de al menos 1,50 m de diámetro.
- Las puertas de vidrio se señalarán con franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado. Las franjas tendrán un ancho entre 5 y 10 cm. La primera se colocará a una altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.
- En caso de existir puertas giratorias no accesibles es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa accesible, abatible o corredera, preferiblemente automática y debidamente señalizada como entrada accesible.

5.2. Mostrador de RECEPCIÓN¹⁵

La zona de recepción y atención al público debe estar habilitada para que todas las personas puedan hacer uso de ella.

Contar con un sistema de **bucle de inducción magnética** consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, a su vez conectado a las fuentes de audio y micrófonos en un área específica de cobertura, lo que permite a las personas sordas usuarias de audífono y/o implante escuchar el sonido recibido sin reverberación o ruido ambiente de fondo. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

Para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

5.3. ITINERARIOS HORIZONTALES PASILLOS Y RAMPAS¹⁶

El itinerario desde la puerta de acceso al resto de estancias o dependencias del establecimiento, debe ser accesible, respetando los espacios para la deambulación y evitando objetos que puedan obstaculizar el paso, así como estrechamientos o escalones aislados.

¹⁵ Consultar las características del mostrador de atención al público en el anexo 14.7.

¹⁶ Consultar las características de la circulación interior horizontal en el anexo 14.8.

5.4. HABITACIÓN ACCESIBLE

El número de habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida debe ser proporcional al total del alojamiento:

Hasta 50 habitaciones - ≥ 1 habitación accesible

De 50 habitaciones a 100 - ≥ 2 habitaciones accesibles

De 101 habitaciones a 150 - ≥ 4 habitaciones accesibles

De 151 habitaciones a 200 - ≥ 6 habitaciones accesibles

Más de 200 habitaciones - ≥ 8 habitaciones accesibles (y uno más por cada 50 habitaciones o fracción adicional)

- El itinerario que conduce a las habitaciones accesibles debe ser accesible.
- La puerta de entrada tendrá un hueco libre de paso mínimo de 85 cm, con sistema de fácil apertura y sin muelle de retorno.
- Interruptores, enchufes o mandos deben situarse a una altura entre 40 cm y 1,20 m.
- En la habitación debe existir un espacio de circulación mínimo de 90 cm de ancho, y junto a la cama, un espacio de aproximación de 1,20 m de diámetro al menos en uno de sus lados.
- El espacio frente al armario será de 1,20 m de diámetro fuera del abatimiento de las puertas, preferiblemente correderas con tiradores accesibles. Las baldas, cajones y perchero deben estar situadas a una altura de entre 40 cm y 1,20 m. Otros sistemas útiles son el perchero extensible o las perchas de mango largo.

- Altura de la cama de entre 45 y 50 cm.

5.5. CUARTO DE BAÑO de la habitación adaptada.

- Ancho mínimo libre de paso de la puerta de aseo será de 80 cm con apertura corredera o abatible hacia el exterior.
- En su interior habrá un espacio libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro.
- El lavabo no tendrá pedestal y estará a una altura máxima de 85 cm y un fondo de 60 cm. Bajo el mismo habrá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y 50 cm de fondo. El grifo será monomando, preferiblemente de tipo gerontológico, o automático.
- El espejo se situará a una altura máxima de 90 cm, y preferiblemente inclinado hacia el lavabo. Los accesorios del baño estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.
- El inodoro dispondrá de dos espacios de transferencia paralelos de 80 cm. El asiento tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.
- Se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles situadas a ambos lados, a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm y contarán con contraste cromático respecto a la pared.
- El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con pulsador de gran superficie y se situará a una altura entre 70 cm y 1,20 m.

- El suelo de la ducha será antideslizante y al nivel del resto del pavimento. La ducha tendrá al menos 90 cm de ancho x 1,20 m de fondo y un área libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 1,20 m de fondo junto a ella.
- La ducha debe disponer de una silla de ducha, asiento portátil homologado con respaldo o un asiento de ducha abatible o fijo a la pared, instalado en la perpendicular a la pared del grifo a una altura entre 45 y 50 cm. Siempre debe existir un espacio de transferencia lateral de 80 cm de ancho junto al asiento.
- En la pared del grifo debe existir una barra de apoyo fija horizontal, situada a una altura de 80 cm, y una barra de apoyo vertical hasta 1,80 m de altura.
- El grifo será monomando y la alcachofa regulable en altura.
- Es preferible que la ducha tenga cortina en lugar de mampara.
- Los accesorios de la ducha se instalarán al alcance de la mano desde el asiento.
- De existir bañera, dispondrá de un asiento de bañera giratorio y con respaldo o tabla de transferencia, situados a una altura entre 45 y 50 cm.
- Debe existir un dispositivo de emergencia en el interior del aseo fácilmente accionable.

5.6. OTRAS CONSIDERACIONES en habitaciones y otras estancias.

- El número de la habitación debe ser fácil de identificar y estar en braille y altorrelieve.
- La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes.

- La intensidad luminosa de la habitación debe poder regularse con la ayuda de lámparas complementarias y por medio de cortinas y persianas.
- Los interruptores y enchufes tendrán color contrastado respecto a las paredes.
- No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura $< 2,20$ m.
- Mobiliario de color contrastado respecto a las paredes y suelos.
- La información relativa al uso de la habitación y a los servicios del hotel y el plano de evacuación en caso de emergencia deben estar transcritos al braille. También habrá una versión con textos de color contrastado y en grandes caracteres.
- Los aparatos sanitarios y barras de apoyo serán de color contrastado respecto a las paredes y suelos.
- La puerta de la habitación debe tener un avisador de llamadas luminoso.
- Se recomienda disponer de conexión a internet.
- La alarma sonora de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa en todas las estancias del alojamiento, incluido el baño. Además, es recomendable un dispositivo vibrador en la cama.
- La habitación debe tener un televisor que permita activar los subtítulos y pueda programarse como despertador luminoso.
- El teléfono con una señal luminosa que indique la llamada, mensaje de voz o texto.
- Debe disponerse de información escrita sobre el uso de los distintos equipamientos de la habitación y de los servicios prestados en el establecimiento.

5.7. PISCINAS, SPA, GIMNASIOS Y SEÑALIZACIÓN

- Deben existir itinerarios accesibles para llegar a la zona de piscina/spa/gimnasio.
- El perímetro de la piscina estará señalizado con un pavimento antideslizante y de textura y color contrastados.
- Debe existir una alternativa de acceso al vaso para Personas con Movilidad Reducida (PMR), a través de una silla hidráulica o mediante rampa, (inclinación no superior al 6% y pasamanos). Debe tener a disposición de las PMR, sillas anfibas.
- Las escaleras, de un color contrastado, contarán con pasamanos, huellas antideslizantes y una banda de color contrastado en el borde de los peldaños.
- Los gimnasios contarán con máquinas que puedan utilizar personas usuarias de sillas de ruedas. Entre las máquinas debe existir un ancho de paso suficiente, con estrechamientos puntuales ≥ 80 cm. Símbolos y textos de color contrastado respecto al fondo, y respecto a la pared en la que se ubica.
- En cada planta se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en braille, colocados en vestíbulos o junto a escaleras y ascensores, en los que se señalen los espacios de la planta y los servicios que se ofrecen en ellos.
- Los sistemas de aviso (alarma, señales de emergencia, información por megafonía) deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales.
- La señalización debe ser fácilmente localizable, mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.
- El contenido de la información será conciso, básico, con símbolos comprensibles, internacionalmente homologados.

- La información visual se complementará con formato acústico y táctil (altorrelieve o braille), colocada entre los 90 cm y 1,75 m de altura.



CAPÍTULO 6

¿CÓMO HACER UNA CAFETERÍA O RESTAURANTE ACCESIBLE?



6. ¿CÓMO HACER UNA CAFETERÍA O RESTAURANTE ACCESIBLE?

Un espacio de restauración accesible es aquel que tiene en cuenta las necesidades de todas las personas, desde un punto de vista físico, cognitivo, sensorial y alimentario.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo disponer de un restaurante, una cafetería, un bar, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por todas las personas.

6.1. APARCAMIENTO y ACCESO¹⁷

Deberá existir, al menos, una plaza reservada para PMR, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.

El itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible.

6.2. ITINERARIOS INTERIORES RAMPAS Y PASILLOS¹⁸

El itinerario desde la puerta de acceso al resto de estancias o dependencias del establecimiento, debe ser accesible, respetando los espacios para la deambulación y

¹⁷ Consultar anexo 14.5. y 14.4 sobre las características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR y el acceso al interior del edificio.

¹⁸ Consultar las características de la circulación interior horizontal en el anexo 14.8.

evitando objetos que puedan obstaculizar el paso, así como estrechamientos o escalones aislados.

6.3. ESPACIOS de restauración

La recepción debe disponer de un sistema de bucle magnético.

El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, preferiblemente de al menos 1,20 m.

Existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro.

Bajo las mesas habrá un ancho libre ≥ 80 cm, una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre mínimo de 50 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

Se debe permitir el acceso al restaurante con el perro de asistencia y perro guía.

La barra del bar o cafetería contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal con la silla de ruedas o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

La altura adaptada de la barra será de 85 cm como máximo para permitir la comunicación visual y tendrá una longitud mínima de 80 cm. Debajo de la barra habrá un fondo igual o mayor a 50 cm y una altura libre de al menos 70 cm.

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura máxima de 85 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Debajo tendrán una altura libre de 70 cm y un fondo de 50 cm, como mínimo.

La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.

Ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a 60 cm desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 1,40 m.

Se recomienda disponer de mesas redondas, ya que facilitan la comunicación visual a personas con discapacidad auditiva.

6.4. ASEOS¹⁹

Es necesario contar, al menos, con una cabina de aseo accesible.

6.5. INFORMACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO²⁰

La señalización debe ser fácilmente localizable, mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.

El contenido de la información será conciso, básico, con símbolos comprensibles, internacionalmente homologados.

¹⁹ Consultar el apartado de cabina de aseo accesible en el anexo 14.6.

²⁰ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

Símbolos y textos de color contrastado respecto al fondo, y respecto a la pared en la que se ubica.

Los sistemas de aviso (alarma, señales de emergencia, información por megafonía) deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles o pantallas electrónicas de texto.

La carta del menú tiene que contar con textos de color contrastado, letras grandes y de palo seco. Se recomienda que cada plato vaya acompañado de una imagen ilustrativa.

La carta debe poder ser descargada (preferiblemente mediante QR) y dicho documento debe ser un .pdf accesible.

Es recomendable disponer de un formato alternativo de carta en braille, lectura fácil, así como un panel de comunicación en pictogramas.

Es recomendable que el personal reciba formación en atención a personas con discapacidad

6.6. NECESIDADES ALIMENTARIAS²¹

En los establecimientos de la restauración es necesario tener en cuenta las diferentes necesidades alimentarias de las personas, relacionadas por ejemplo con las alergias o las intolerancias.

²¹ Referencias normativas: Reglamento (UE) 1169/2011, Real Decreto 126/2015 y Ley 17/2011

- El personal de cocina y de sala tiene que estar formado en la correcta manipulación de los alimentos y conocer los riesgos asociados a un mal manejo de los mismos.
- En la cocina, se deben controlar las trazas de alérgenos en los diferentes platos, en las herramientas utilizadas y en los espacios donde tiene lugar la manipulación.
- En la carta del menú se debe publicar qué tipo de alérgenos contiene cada plato, cumpliendo la normativa vigente.
- Se tienen que poder ofrecer siempre menús alternativos con alimentos exentos de determinados ingredientes y tratados sin contaminación.
- Todo el personal del establecimiento debe estar formado sobre cómo actuar en caso de reacción anafiláctica.
- Sería recomendable disponer de autoinyector de adrenalina.
- En el buffet, es recomendable disponer de productos alimentarios envasados alternativos a los productos a granel.
- Se debe evitar el uso de guantes de látex en el manejo de alimentos.

CAPÍTULO 7

¿CÓMO HACER UN MUSEO O CENTRO CULTURAL ACCESIBLE?



7. ¿CÓMO HACER UN MUSEO O CENTRO CULTURAL ACCESIBLE?

La experiencia de visitar un museo accesible para todas las personas implica tener en cuenta la accesibilidad en todos los elementos, ya sea a través de la eliminación de las barreras físicas para poder así recorrer las instalaciones, como también mediante la adaptación de los contenidos museísticos y actividades propuestas para que puedan ser disfrutadas por todo el público.

Existen actualmente interesantes soluciones tecnológicas que pueden resultar de gran ayuda.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo hacer un museo o centro cultural accesible para todas las personas.

7.1. APARCAMIENTO y ACCESO AL INTERIOR DEL EDIFICIO²²

Deberá existir, al menos, una plaza reservada para PMR, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.

El itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible.

²² Consultar anexo 14.5. y 14.4 sobre las características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR y el acceso al interior del edificio.

7.2. Mostrador de RECEPCIÓN²³ y taquillas

La zona de recepción y atención al público debe estar habilitada para que todas las personas puedan hacer uso de ella.

Contar con un sistema de **bucle de inducción magnética** consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, a su vez conectado a las fuentes de audio y micrófonos en un área específica de cobertura, lo que permite a las personas sordas usuarias de audífono y/o implante escuchar el sonido recibido sin reverberación o ruido ambiente de fondo. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

Para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

7.3. SEÑALIZACIÓN²⁴

El objetivo de la señalización es indicar a las personas los distintos itinerarios para llegar a un sitio específico y facilitar su orientación.

Cualquier tipo de señalización debe ser fácilmente localizable, mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.

²³ Consultar las características del mostrador de atención al público en el anexo 14.7.

²⁴ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

7.4. CIRCULACIÓN EN EL INTERIOR²⁵

Es preferible que las salas de exposiciones cuenten con franjas guías de encaminamiento.

- Los espacios y la disposición del mobiliario deberán permitir la circulación a los usuarios de sillas de ruedas, con estrechamientos puntuales mínimos de 80 cm.
- Los suelos deben ser homogéneos y antideslizantes. Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se recomienda la utilización del contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes con al menos un rodapié contrastado.
- No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,20 m.

7.5. ACCESIBILIDAD en el desarrollo de las DIFERENTES ACTIVIDADES

Para garantizar la accesibilidad en el desarrollo de las diferentes actividades que se hayan diseñado es importante tener en cuenta:

- La altura del material expuesto en superficies horizontales será de entre 80 cm y 1,30 m.
- Préstamos de sillas de ruedas, banquetas y bastones a los visitantes.

²⁵ Consultar las características de la circulación interior horizontal y vertical en los anexos 14.8. y 14.9.

- Incorporar sistemas alternativos o complementarios a la comunicación verbal (bucle de inducción magnética, subtítulo, intérpretes de lengua de signos, amplificadores de sonido...)
- Incorporar una alternativa o un complemento a la comunicación visual (audiodescripción, maquetas táctiles, información en sistema Braille...).
- Herramientas tecnológicas (pantallas, micrófono...).
- Soportes escritos en formatos accesibles.
- Reproducción de contenidos en lectura fácil.
- Disponibilidad de acompañantes o guías con formación en el trato a personas con discapacidad.
- Posibilidad de ofrecer información de alojamientos, restaurantes accesibles próximos y estacionamiento reservado a personas con movilidad reducida.
- Reservar espacios concretos para personas con discapacidad que asistan acompañadas (asistente, perro guía).

7.6. ASEOS²⁶

Es recomendable contar con, al menos, una cabina de aseo accesible.



²⁶ Consultar el apartado de cabina de aseo accesible en el anexo 14.6.

7.7. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD de los materiales impresos²⁷

Para garantizar la accesibilidad de los materiales impresos deben tenerse en cuenta los siguientes criterios mínimo además de los contemplados en los anexos 14.2 y 14.3.

- Papel: mate, color claro, liso y con gramaje que no permita transparencias ni reflejos.
- Contraste cromático entre el papel y la letra (gris oscuro sobre crema).
- Composición del documento simple y uniforme, justificado a la izquierda, amplios márgenes.
- Letra de entre 12 y 18 puntos y de trazos rectos tipo Arial o Verdana.
- Información gráfica acompañada de texto explicativo.
- Impresos: encuadernación de fácil apertura.
- Formatos alternativos: soporte electrónico, auditivo, táctil (braille/ altorrelieve).

La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora.

7.8. LA ILUMINACIÓN

- La iluminación general debe ser homogénea e indirecta para evitar deslumbramientos.
- También es necesaria una iluminación puntual y dirigida hacia las obras expuestas y los textos explicativos.

²⁷ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

- Deben evitarse los cambios bruscos de intensidad luminosa entre espacios adyacentes.

7.9. AISLAMIENTO ACÚSTICO

- Implica el control de la reverberación de los sonidos, el control de la transmisión de los sonidos y el control de la electricidad estática porque interfiere con las prótesis auditivas.
- El personal de atención al visitante debe estar formado en la atención a personas con necesidades de accesibilidad.
- Al menos una persona de atención al cliente debería poder comunicarse en Lengua de Signos Española y todo el equipo debería tener una formación básica en lengua de signos.



CAPÍTULO 8

¿CÓMO HACER UN ESPACIO NATURAL ACCESIBLE?



8. ¿CÓMO HACER UN ESPACIO NATURAL ACCESIBLE?

La experiencia de disfrutar de un entorno natural por todas las personas implica tener en cuenta la accesibilidad en todos los elementos que lo componen, como pueden ser la utilización de senderos o rutas, visitas a parques naturales, centros de información o interpretación de la naturaleza, áreas recreativas y también la realización de distintas actividades al aire libre.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo hacer un espacio natural accesible para todas las personas.

8.1. ESPACIOS AL AIRE LIBRE

Es necesario el diseño de los itinerarios horizontales desde el aparcamiento y desde el acceso o punto de salida, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El itinerario accesible dentro del espacio natural debe estar formado por senderos suficientemente amplios para permitir los desplazamientos y maniobras de las personas usuarias de silla de ruedas, bastones/muletas o con cochecitos de bebés. Serán de al menos 1,80 m de ancho y con estrechamientos no inferiores a 1,20 m. La altura será de 2,20 m mínimo y no contará con salientes de más de 15 cm sin señalización. No existirán peldaños ni escaleras, la pendiente longitudinal será $\leq 6\%$ y la transversal $\leq 2\%$, y los tramos con desnivel superior se tratarán como rampas accesibles.

- El pavimento debe ser firme, compacto, homogéneo, antideslizante en seco y en mojado, sin huecos o resaltes, ya sea suelo natural o prefabricado para ese fin.
- Debe tener un buen sistema de drenaje que evite los encharcamientos.
- Es recomendable diseñar itinerarios con recorridos circulares y, si no fuera posible, contemplar la posibilidad de prever transporte para el retorno al punto de salida.
- Se debe indicar el tiempo estimado de realización, la longitud y el tipo de recorrido, ya sea llano, inclinado, pavimento irregular, etc.
- Proteger el firme con barandilla anti-descarrilamiento en los posibles cambios de nivel.
- En recorridos largos, debe existir un espacio que posibilite a un usuario de sillas de ruedas poder hacer un giro de 360° y poder descansar entre tramos con pendiente.
- Se evitará la colocación de cualquier elemento en los itinerarios que puedan suponer un estrechamiento u obstáculo, (bancos, papeleras, árboles, etc.).
- Debe existir en los recorridos techos o sombras (a una altura superior a 2,50 m), bancos accesibles, apoyos isquiáticos y fuentes accesibles a lo largo del sendero, y áreas de descanso cada 100 m.

Los miradores, balcones, observatorios... deben contar con espacio de al menos 1,50 m de diámetro, con pendiente máxima del 2%. Además, cuando exista desnivel, deben contar con barreras de protección no opacas por encima de 80 cm, con altura máxima de los huecos de observación a 0,95 m. Se deben equipar los puntos de observación con mobiliario accesible a personas con movilidad reducida y paneles de

información con macrocaracteres y pictogramas, complementados en braille. Los de exposición horizontal se situarán a una altura entre 0,80 m y 1,20 m.

En los firmes realizados con madera, debe tenerse en cuenta la colocación de los tabloncillos de manera transversal al sentido de la marcha y evitar la separación superior a 15 mm entre tablas.

8.2. SEÑALIZACIÓN²⁸

El objetivo de la señalización es indicar a las personas los distintos itinerarios para llegar a un sitio específico y facilitar su orientación. Cualquier tipo de señalización debe ser fácilmente localizable y adecuarse a los usos y características del entorno.

- Se debe señalar los senderos accesibles, pero también los no accesibles, advirtiendo de los posibles peligros. Para facilitar la orientación, en los senderos pueden colocarse luces en la parte baja de los postes del pasamanos que indican el sentido de la marcha y facilitan la orientación; verde a la ida y rojas a la vuelta.
- La senda es recomendable que permanezca iluminada en la parte baja del pasamanos con luces LED que se enciendan 1 hora antes del amanecer y una hora antes del ocaso, para facilitar la orientación.
- El sendero deberá estar provisto de un pasamanos cuya sección permita el paso continuo de la mano y se prolongue durante todo el recorrido. El pasamanos dispondrá de botones señalizadores al tacto que, junto con una

²⁸ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

placa en braille, indiquen la existencia de un panel informativo, una reproducción, o información sobre la dirección hasta los aseos, las distancias, proximidad de áreas de descanso, bancos, etc.

Todos los elementos de señalización e información del establecimiento deben mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.

Además, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los rótulos informativos estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y evitando que queden ocultos por algún obstáculo.
- Estarán situados de manera que la persona pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su agudeza visual.
- El contenido de la información será conciso, básico, con símbolos sencillos, fácilmente comprensibles y evitando toda información superflua.
- La información visual relevante se complementará con formatos alternativos y complementarios, por ejemplo, información acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser utilizada por las personas con discapacidad visual.
- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos internacionalmente homologados, ya que son los más fáciles de entender por todas las personas.
- La señalización debe diferenciarse del entorno. Se utilizarán símbolos o textos de color contrastado respecto al fondo, de la misma forma el cartel contrastará cromáticamente respecto al entorno.

8.3. ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA

Áreas recreativas (merenderos, recogidas de residuos, columpios infantiles).

- Desde el aparcamiento o acceso hasta el área recreativa debe existir un itinerario accesible señalizado.
- La equipación (mesas, barbacoas, contenedores de residuos...) debe contemplar espacios accesibles para usuarios de sillas de ruedas junto a las mismas. Existirán zonas de sombra.
- Las mesas accesibles permitirán la aproximación de al menos una persona en silla de ruedas, ya sea en los extremos o en los laterales, con al menos 80 cm de ancho, 70 cm de altura y 50 cm de profundidad bajo las mismas.

A la hora de diseñar actividades en contacto con la naturaleza, es necesario que los materiales que se utilicen deben poder adaptarse a las necesidades de todas las personas.

- Si se emplean medios de transporte específicos (canoas, caballos...), puede ser necesario disponer de asientos o monturas con respaldo, cinturón y apoyabrazos, etc.
- Las atracciones también deben estar adaptadas para personas con necesidades de accesibilidad.
- Imprescindible tener en cuenta todas las medidas de protección y seguridad necesarias.

Información:

- Los paneles informativos horizontales del recorrido y los paneles panorámicos de los miradores estarán dispuestos de manera que no invadan el camino a una altura máxima de 1,20 m.
- Siempre que sea posible, los recursos naturales o culturales que se deseen interpretar deben ser accesibles desde el propio itinerario para que puedan ser tocados y percibidos. En caso de disponer de carteles en braille, se situarán a una altura de entre 1,20 y 1,75m.
- Facilitar planos de ubicación en altorrelieve, con grandes caracteres y con colores contrastados.

De existir aseo, este será accesible²⁹.

8.4. CENTROS DE INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN, EQUIPAMIENTOS COMUNES:

8.5. Aparcamiento y acceso al interior³⁰

Deberán existir plazas reservadas para PMR, en un área sin pendiente. Esta estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en el pavimento como en una placa vertical.

²⁹ Consultar el apartado de cabina de aseo accesible en el anexo 14.6.

³⁰ Consultar anexo 14.5. y 14.4 sobre las características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR y el acceso al interior del edificio.

El itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible. Si es viable según el grado de protección, se debe señalar este trayecto con franja de pavimento longitudinal de 40 cm desde estas plazas hasta el inicio del itinerario accesible del espacio natural o centro de interpretación.

Existirá al menos una entrada accesible, sin desniveles o con un desnivel salvado por medio de rampa accesible o ascensor accesible.

Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modo de uso (vídeo y voz) como por su localización.

8.6. Mostrador de RECEPCIÓN³¹

La zona de recepción y atención al público debe estar habilitada para que todas las personas puedan hacer uso de ella.

Contar con un sistema de **bucle de inducción magnética** consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, a su vez conectado a las fuentes de audio y micrófonos en un área específica de cobertura, lo que permite a las personas sordas usuarias de audífono y/o implante escuchar el sonido recibido sin reverberación o ruido ambiente de fondo. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

Para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

³¹ Consultar las características del mostrador de atención al público en el anexo 14.7.

8.7. ASEOS³²

Es recomendable contar con, al menos, una cabina de aseo accesible.



³² Consultar el apartado de cabina de aseo accesible en el anexo 14.6.

CAPÍTULO 9

¿CÓMO HACER UNA PLAYA ACCESIBLE?



9. ¿CÓMO HACER UNA PLAYA ACCESIBLE?

Para que todas las personas, incluyendo aquellas con necesidades de accesibilidad, puedan disfrutar de la playa y del baño, no solo es necesario que las instalaciones faciliten su utilización a personas con movilidad reducida: también deben preverse una serie de servicios dirigidos a las personas mayores y con otro tipo de necesidades de accesibilidad.

En el caso de ser una playa urbana, debe cumplir con los criterios expuestos en la “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” (Art. 9. Playas urbanas) y lo dispuesto en el Decreto 61/90 de 6 de julio sobre evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas en Cantabria (Actualizado a 21 de noviembre de 2013)

9.1. ENTORNO INMEDIATO

Debe existir un estacionamiento próximo a la playa con, al menos, 6 plazas reservadas para personas con movilidad reducida y estar conectadas con el punto accesible mediante itinerario peatonal accesible.

En caso de ser una playa urbana, debe existir un medio de transporte público accesible. Esta parada debe estar comunicada con el acceso al punto accesible de la playa mediante itinerario peatonal accesible, señalado con franja guía longitudinal de color azul para personas con discapacidad visual. De no estar, delimitada la

entrada al punto accesible, se señalizará con franja de pavimento táctil indicador direccional de 80 cm en sentido transversal a la marcha.

9.2. SEÑALIZACIÓN³³

La playa, sus equipamientos y servicios contarán con paneles de señalización que faciliten su ubicación e identificación desde el entorno urbano más próximo.

Si la playa es muy larga, se indicarán y distinguirán los puntos de servicio accesibles para todas las personas.

9.3. ACERA O PASEO MARÍTIMO

Todas las vías destinadas al tránsito peatonal colindante a la playa, así como los accesos a la arena deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Las vías peatonales junto a la playa deben contar con un ancho libre de paso mínimo de 1,80 m, lo que permite el paso de una silla de ruedas (no obstante, debe calcularse en base al flujo peatonal previsto).
- El pavimento debe ser duro, estable y antideslizante, sin huecos, resaltes, desniveles o escalones aislados.
- La altura libre mínima de paso será de 2,20 m sin elementos voladizos que puedan constituir un riesgo para personas con discapacidad visual.

³³ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

Los accesos a la playa con desniveles se salvarán por medio de rampas accesibles que cumplan con las siguientes características:

- Ancho mínimo de la rampa 1,80 m.
- Rellano intermedio de 1,80 m de ancho X 1,50 m de longitud, si los tramos tienen la misma dirección, y de 1,80 m x 1,80 m, si hay cambio de dirección.
- Pasamanos a ambos lados, prolongados en los extremos 30 cm y barandillas de protección si hay desnivel lateral.

Pendiente de una rampa en función de su longitud

$L \leq 3$ m (inclinación máxima 10%)

3 m < $L \leq 10$ m (inclinación máxima 8%)

9.4. ITINERARIO SOBRE LA ARENA

El itinerario accesible sobre la arena de la playa estará formado por infraestructuras fijas por encima de la línea de pleamar y tramos móviles (hasta, al menos, 5 m de la orilla) de tabloncillos enrollables perpendiculares al sentido de la marcha, separados 15 mm como máximo.

- Para acceder a la zona de baño habrá pasarelas fabricadas con materiales que tengan un coeficiente de transmisión térmica adecuado para caminar descalzo sin quemarse.

- El ancho libre de paso de las pasarelas será de 2,40 m y su inclinación no superará el 6%. De existir tramos con mayor pendiente se tratarán como rampas accesibles.
- Dispondrá de una zona de sombra, con 2 toldos de al menos 3 x 6 m u 8 sombrillas de 3 m de diámetro y hamacas que permitan la estancia prolongada de los usuarios, donde podrá realizarse la transferencia desde la silla de ruedas a la silla anfibia.

9.5. VESTUARIOS, ASEOS Y DUCHAS ACCESIBLES

Será accesible, como mínimo, una unidad de cada agrupación de aseos, vestuarios y duchas disponibles en la playa, ya sean de carácter temporal o permanente.

- El itinerario para llegar hasta ella debe ser accesible. Estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Ante la puerta, existirá un espacio de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos y estará situada a nivel del itinerario accesible.
- El ancho libre de paso de la puerta de la cabina será de 80 cm, de fácil apertura - bien corredera o abatible hacia el exterior - con cerrojo fácil de manipular y que permita su apertura desde fuera.
- Interior con un espacio libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro, para que la persona usuaria de silla de ruedas realice un giro de 360°. Altura libre de 2,20 m.
- La iluminación deberá activarse mediante un interruptor de presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre 80 cm y 1,20 m.

- El lavabo carecerá de pedestal para asegurar la aproximación frontal de un usuario de silla de ruedas. Deberá ser regulable en altura o estar colocado a una altura máxima de 85 cm, con un fondo máximo de 60 cm y bajo el mismo existirá un espacio libre de 70 cm de altura y 50 cm de fondo.
- Grifo monomando, preferiblemente de tipo gerontológico, o automático. Altura máxima del espejo de 90 cm y preferiblemente inclinado ligeramente hacia el lavabo. Grifos, mecanismos y elementos manipulables de la cabina serán pulsadores o palancas de fácil manejo y estarán a un máximo de 95 cm de altura.
- El inodoro deberá permitir la aproximación de la silla de ruedas y contará con al menos, un espacio de transferencia paralelo de 80 cm de ancho. El inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo, y se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del mismo, abatibles en el lado por el que se realiza la transferencia y fija en el contrario. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia de 65 y 70 cm, de al menos 70 cm de longitud y contarán con contraste cromático respecto a la pared.
- Ducha con suelo antideslizante y al mismo nivel que el resto del pavimento. Dimensiones mínimas de 90 cm de ancho x 1,20 m de fondo y un área libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 1,20 m de fondo junto a la silla de ducha para poder realizar la transferencia.
- Disposición de materiales de apoyo, tales como sillas de ducha, de 40 x 40 cm, ubicadas entre 40 y 45 cm de altura.
- Grifo monomando y alcachofa regulable en altura.

9.6. SOCORRISTAS Y PERSONAL DE APOYO

La playa debe contar con un equipo de socorristas y personal de apoyo formado en atención a personas con discapacidad y que estén disponibles para acompañar a las personas con discapacidad a la hora del baño y facilitar el uso de los productos de apoyo.

9.7. PRODUCTOS DE APOYO DISPONIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cada punto accesible se dispondrá para los usuarios de la playa de:

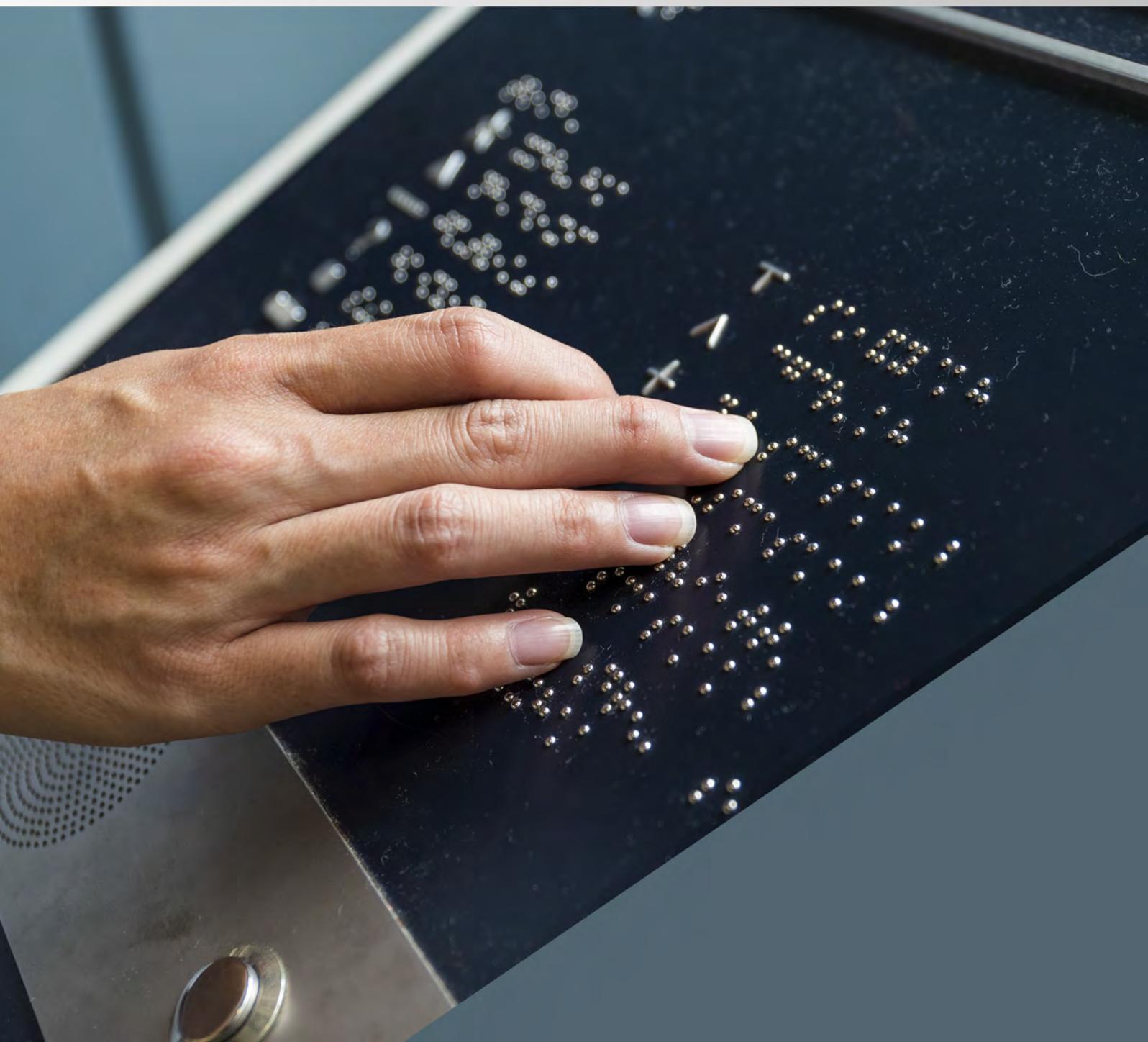
- Al menos una silla de ruedas para la ducha, 2 sillas anfibia, pares de muletas anfibia de distintos tamaños y un teléfono móvil para su coordinación. Además, se recomienda contar con chalecos y aros de flotación, así como grúas para la transferencia de la persona de movilidad reducida desde la silla de ruedas a la silla anfibia.
- La zona de baño segura se señalizará con dos boyas a 25 m de la orilla - siempre que la profundidad no sea mayor de 1,40 m - separadas 25 m entre ellas.
- También habrá líneas de boyas en el agua perpendiculares a la playa, como medida de protección y de ayuda a las personas con dificultades de visión, para indicar la distancia a la que se encuentran de la orilla.
- Las boyas deberían contar con contraste cromático y números grandes, en relieve o en braille.

- Se recomienda contar con dispositivos acústicos de ayuda al baño para personas con discapacidad visual.



CAPÍTULO 10

¿CÓMO ORGANIZAR UN EVENTO ACCESIBLE?



10. ¿CÓMO ORGANIZAR UN EVENTO ACCESIBLE?

Actualmente existe un aumento de la asistencia a eventos de distinto tipo, ya sea vinculados con el desarrollo de la actividad profesional, turística o lúdica. Por lo que este segmento de mercado ha adquirido en los últimos años una importancia relevante dentro del mercado turístico global.

La accesibilidad debe estar presente en la organización de todo tipo de eventos, ya sean públicos o privados y relacionados con el turismo convencional (centros de interpretación, museos y salas de exposiciones, teatros y auditorios, parques temáticos, centros comerciales) o con la actividad profesional (recintos feriales, salas de convenciones, congresos). La accesibilidad garantiza la participación de todas las personas. Debe tenerse en cuenta desde la planificación.

10.1. ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO

Pautas básicas a la hora de la organización de un evento o en el desarrollo de distintas actividades accesibles:

- Designar a un responsable que gestione la accesibilidad y disponer de personal de apoyo cualificado. Esta persona debe estar identificada y facilitar su contacto al público, a los invitados y a todo el personal interno involucrado en la actividad.
- Elaborar un documento con toda la información sobre las condiciones de accesibilidad (de la sede y de la actividad). Debe estar en formato accesible y

publicarse en la web/ webs del evento. También debe estar a disposición del personal interno.

- Elaborar una base de datos que ofrezca información sobre las condiciones de accesibilidad del entorno más próximo (listado de alojamientos, restaurantes accesibles, aparcamientos, transporte, ortopedias...)
- Diseñar un formulario de inscripción que recoja las necesidades de accesibilidad para el registro tanto de los participantes o público en general como de los ponentes u otros participantes en el evento.
- Elaborar el material necesario (programas, menús, etc., ...) en distintos soportes, con formatos alternativos y accesibles.

10.2. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS

Es necesario conocer las características del entorno y en su caso poner los medios necesarios para que sean accesibles a todas las personas:

- Conocer los transportes y sus condiciones de accesibilidad y la proximidad de estacionamientos con plazas reservadas a personas con movilidad reducida al lugar de celebración.
- Localizar los accesos a las instalaciones y describir sus características, al igual que el acceso al estrado, si fuera necesario.
- En los itinerarios horizontales, proporcionar una descripción de los itinerarios más accesibles.
- En los itinerarios verticales, describir y señalar donde se sitúan los ascensores, rampas y escaleras.

- Para el registro, acreditación y taquillas, verificar que siempre exista un mostrador habilitado para personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura.
- Salas o pabellones. Establecer un plano donde se identifiquen las diferentes áreas donde se van a llevar a cabo las actividades y especificar qué actividades se van a desarrollar en cada una.
- Mobiliario. Tener en cuenta que no suponga obstáculos en los recorridos y que esté correctamente señalizado.
- Cafeterías o puntos de encuentro. Describir su situación, accesos y servicios.
- La señalización es muy importante de cara a la orientación. Hay que complementar las señales visuales con sistemas que utilicen señales auditivas y táctiles. Además, hay que procurar que sean claras, que presenten contraste cromático y que sigan un patrón constante y homogéneo.
- El pavimento, debe ser homogéneo, sin huecos o resaltes que puedan provocar tropiezos u obstaculizar el paso.
- La iluminación también juega un papel importante. Hay que tener en cuenta la colocación de los intérpretes de lengua de signos en zonas bien iluminadas y reservar asientos próximos a las personas que lo necesiten.
- Sistemas de seguridad y emergencia, tener en cuenta sistemas que avisen de manera visual y auditiva.
- Situar las zonas de aseos en el plano y señalar donde están los aseos accesibles más próximos a cada área.

10.3. ACCESIBILIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

Para garantizar la accesibilidad en el desarrollo de las diferentes actividades que se hayan diseñado es importante tener en cuenta:

- Incorporar sistemas alternativos o complementarios a la comunicación verbal (bucle de inducción magnética, subtítulo, intérpretes de lengua de signos, amplificadores de sonido, ...).
- Incorporar una alternativa a la comunicación visual (audiodescripción, maquetas táctiles, información en sistema Braille, ...).
- Herramientas tecnológicas (pantallas, micrófono, QR ...).
- Soportes escritos en formatos accesibles.
- Reproducción de contenidos en lectura fácil.
- Disponibilidad de acompañantes o guías con formación en el trato a personas con discapacidad.
- Posibilidad de ofrecer información de alojamientos y restaurantes accesibles próximos, y estacionamiento reservado a personas con movilidad reducida.
- Reservar espacios concretos para personas con discapacidad que asistan acompañadas (asistente, perro guía).

10.4. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS MATERIALES IMPRESOS³⁴

Para garantizar la accesibilidad de los materiales impresos deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Papel: mate, color claro, liso y con gramaje que no permita transparencias ni reflejos.
- Contraste cromático entre el papel y la letra (gris oscuro sobre crema).
- Composición del documento simple y uniforme, justificado a la izquierda, amplios márgenes.
- Letra de entre 12 y 18 puntos y de trazos rectos tipo Arial o Verdana.
- Información gráfica acompañada de texto explicativo.
- Impresos: encuadernación de fácil apertura.
- Formatos alternativos: soporte electrónico, auditivo, táctil (braille/altorrelieve).

La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora.

10.5. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD GENÉRICA

A la hora de dar difusión y publicitar el evento se deben tener en cuenta estos aspectos en la web y en las redes sociales:

³⁴ Información sobre accesibilidad en materiales impresos y digitales en anexos 14.2 y 14.3

- La plataforma debe cumplir con los requisitos de accesibilidad web establecidos por la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C).
- Cumplimiento de la Normativa Estatal Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Ofrecer la información sobre la accesibilidad del evento (sede y actividades).
- Ofrecer atención al usuario instantánea (ej. chat en pantalla).
- Los envíos electrónicos deben ser compatibles con lectores de pantalla.
- Sistemas de difusión alternativos para las personas con dificultades visuales (ampliación de la letra, adecuado contraste entre el fondo y el texto, sistema braille, soporte informático, retransmisión radiofónica, teléfono de información, etc.).

Es muy importante elaborar estos documentos básicos:

- La hoja de INSCRIPCIÓN de los asistentes o público en general y la FICHA de los distintos participantes/ponentes.
- Ambos documentos deben recoger todas las necesidades de accesibilidad del asistente y/o participante. Hay que diseñar ambos documentos teniendo en cuenta las posibles necesidades del solicitante y que este pueda solicitarlas o informar con la mayor comodidad.

- Facilitar la gestión o los trámites para inscribirse en el evento: ofreciendo la posibilidad de hacerlo también por teléfono, correo electrónico, o a través de correo postal.
- Ofrecer el material escrito en otros soportes accesibles alternativos.

Para poder garantizar la accesibilidad de la actividad es conveniente solicitar el material a los ponentes con antelación, para su adaptación a otros soportes accesibles y su entrega a los intérpretes para que se preparen la intervención.



CAPÍTULO 11

¿CÓMO INCLUIR LA ACCESIBILIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS SANITARIOS DE CONTAGIO?



11. ¿CÓMO INCLUIR LA ACCESIBILIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A RIESGOS SANITARIOS DE CONTAGIO?

La situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de la COVID-19, ha provocado que la industria internacional del turismo se haya visto obligada a establecer unos protocolos sanitarios que garanticen la seguridad y la protección de todos los viajeros, medidas que en numerosas ocasiones perjudican las condiciones de accesibilidad y, por tanto, discriminan a las personas que, por diferentes necesidades físicas, sensoriales, cognitivas, pueden tener más dificultades en el acceso, uso y disfrute de un producto o servicio turístico.

A continuación, se exponen unas consideraciones a tener en cuenta en relación con las medidas de accesibilidad a adoptar en un contexto de restricciones a la movilidad, la interacción y el contacto, para que las personas con necesidades de accesibilidad no sufran una discriminación adicional, al restringirse su posibilidad de realizar una actividad o acceder a un servicio turístico en igualdad de condiciones, de la misma manera que el resto de la población.

Las siguientes recomendaciones, dirigidas a los diferentes actores que componen la cadena de valor del turismo estarán sujetas, en cualquier momento, a las disposiciones establecidas por las autoridades sanitarias.

11.1. FORMACIÓN

Se recomienda que todos los empleados, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes y visitantes, reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad en el contexto condicionado por la situación de riesgo sanitario. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.

11.2. EN LA FASE DE PLANIFICACIÓN de acceso a un servicio turístico: información previa, reservas y pagos.

En el caso de que una actividad o servicio turístico requiera una reserva, cuente con un sistema de cita previa o contemple una limitación de aforo, se debe informar a los usuarios a través de los canales de promoción e información al turista.

- Toda la información sobre las nuevas modalidades de acceso tiene que ofrecerse en diferentes formatos (visuales, auditivos, de fácil comprensión y mediante canales accesibles), para permitir a cualquier persona obtener la información en igualdad de condiciones.
- Cualquier herramienta digital para reservas o pagos de servicios turísticos, deberá garantizar su utilización por todas las personas, cumpliendo los criterios de accesibilidad para el desarrollo de software según la Norma UNE-EN 301549:2020. Es de obligado cumplimiento para entidades públicas o que reciban financiación pública, para entidades privadas con más de 100

trabajadores o que facturen más de 6 millones de € y altamente recomendable para el resto.

- Se recomienda que las medidas de prevención sanitaria dirigidas a turistas o visitantes estén disponibles en la página web del proveedor del servicio turístico, en formatos accesibles para lectores de pantalla, en Lengua de Signos Española, en vídeo tutorial subtulado, en Lectura Fácil, en formato audio. El cliente o visitante debe ser informado de estas medidas antes de hacer la reserva.
- Sería recomendable que, aquellos destinos que ofrezcan información sobre la oferta de servicios in situ, útiles para personas con discapacidad (p. ej. reparación y alquiler de productos de apoyo para la movilidad), revisen sus horarios de apertura y comuniquen eventuales cambios que pueden haberse producido por la situación sanitaria.

11.3. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN IN SITU

En todas las comunicaciones entre el proveedor del servicio y el cliente o visitante, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, se deberán contemplar formatos alternativos a aquellos exclusivamente visuales (cartelería, etc.) o auditivos (explicación en forma oral, megafonía, etc.).

La información y las instrucciones sobre las medidas de protección y prevención de riesgos tienen que explicarse mediante un lenguaje claro y comprensible por el mayor número de personas (con dificultades de comprensión, con bajo dominio del

idioma, niños, etc.), de ser posible en Lectura Fácil y complementadas con el uso de pictogramas universales.

En caso de que no exista in situ información sobre las medidas de prevención sanitaria en formatos alternativos accesibles, el personal de atención al público deberá explicar a los clientes o visitantes el contenido de las mismas, especialmente si se detecta con evidencia que estos tienen dificultades de visión, de audición o de comprensión.

En caso de que se considere necesario evitar el uso compartido de material informativo en formato papel (cartas de restaurantes, etc.), en lugar de eliminarlo, se recomienda colocarlo en un lugar que permita evitar el tacto, pero no impida su consulta. Alternativamente, se proporcionará la misma información a través de medios digitales o de forma oral.

Siempre que se habiliten documentos (formularios de quejas, información, hojas de solicitudes...) a través de códigos QR u otros formatos electrónicos alternativos a los impresos, se deberá garantizar su accesibilidad y facilidad de uso para todas las personas.

Los elementos físicos de separación, para asegurar la protección, instalados en mostradores y ventanillas, deberán seguir garantizando una correcta comunicación entre el cliente y el personal de atención al público.

Es recomendable que las mamparas y otros separadores transparentes incorporen elementos que contrasten cromáticamente, para ser detectados con más facilidad por parte de personas con dificultades de visión.

Se recomienda que los mostradores de atención al público, con o sin mamparas, cuenten con bucles de inducción magnética para facilitar la comunicación de personas con prótesis auditivas.

Este criterio cobra especial importancia porque la mascarilla impide la lectura labial a cualquier persona, dificultando la comprensión especialmente para aquellas con problemas auditivos.

De la misma manera, se procurará reducir el ruido (p. ej. eliminar hilos musicales, insonorizar, etc.), en aquellos espacios en los que la comunicación se vea dificultada por el uso de mascarillas, mamparas y otros elementos de protección y separación, como los mostradores de recepción y puntos de información.

En general, se recomienda el uso de mascarillas y viseras que permitan la lectura labial y la visualización gestual, para facilitar el entendimiento por parte de todas las personas y, especialmente, aquellas con discapacidad auditiva, intelectual, personas mayores o extranjeras.

Siempre que se implementen medidas para minimizar riesgos de contagio, a través de aplicaciones móviles u otras herramientas digitales, estas deberán garantizar su uso y fácil comprensión por todas las personas.

11.4. HIGIENE, lavado de manos y uso de soluciones desinfectantes

Para evitar la manipulación de los grifos, se recomienda instalar en lavabos grifos monomando o con sensor.

Los secadores de manos funcionarán preferiblemente con sensor para evitar el tacto y estarán situados a una altura adecuada para niños, personas de baja estatura y personas usuarias de silla de ruedas (no más alto de 120 cm).

Los dispensadores de geles hidroalcohólicos u otras soluciones desinfectantes colocados en la entrada de un establecimiento, lugares de paso, baños u otras estancias, deberán estar a la misma altura recomendada para otros accesorios (entre 70 y 120 cm). A ser posible, deben evitar el contacto con el usuario

(p. ej. dispensadores con sensor), siendo, de esta manera, su uso más sencillo también para personas con dificultades en la manipulación.

Se recomienda el uso de un adecuado contraste cromático entre los dispensadores y el fondo donde estén ubicados, para facilitar su localización, especialmente a personas con dificultades de visión.

Se recomienda sustituir las papeleras y otros elementos con accionamiento manual a través de pedal y tapa auto-retorno, por otras de accionamiento no manual, al menos en las estancias reservadas para personas con movilidad reducida (baños y vestuarios adaptados, habitaciones adaptadas, etc.).

Asimismo, se recomienda que el uso de dichos dispositivos sea sencillo y fácil de comprender por parte de todas las personas.

Además de asegurar la seguridad e higiene de todos aquellos elementos, utensilios u objetos utilizados por todos los clientes, se recomienda reforzar las medidas de higiene en los elementos usados mayormente por personas con necesidades de

accesibilidad que requieran contacto (aseos adaptados, barandillas, reposabrazos, etc.).

Restringir el uso de lavabos accesibles a aquellos usuarios que los necesitan y proceder, en la medida de lo posible, a su higienización después de cada uso, puesto que implica un mayor contacto con las diferentes superficies (p. ej. inodoro, barras).

11.5. SERVICIOS DE APOYO y acompañamiento de personas

Si el usuario del servicio es una persona con movilidad reducida o con otras necesidades de accesibilidad y precisa apoyo humano para la realización de la actividad (p. ej. baño asistido u otro tipo de servicio de asistencia), el apoyo deberá ser prestado por el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección necesarios para garantizar la protección del personal y del usuario, según lo que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto de trabajo.

Siempre que la evaluación de riesgos lo contemple, se valorará también la posibilidad de permitir que ese apoyo, en caso de que la persona con discapacidad vaya acompañada, sea prestado por su acompañante, dándole las indicaciones adecuadas.

Cuando se utilicen productos de apoyo para ofrecer asistencia o para la realización de una actividad (p. ej., sillas de ruedas en aeropuertos y estaciones, sillas o muletas anfibas en playas), estos deberán desinfectarse cada vez que dejen de ser utilizados por un cliente.

11.6. VISITAS GUIADAS

En la realización de visitas guiadas, se recomienda utilizar mascarillas transparentes u otros sistemas de protección que permitan la lectura labial, especialmente si participa alguna persona con dificultades de audición o de comprensión.

Las empresas o profesionales que cuenten con bucles personales de inducción magnética para facilitar la escucha de personas con prótesis auditivas en las visitas guiadas, deberán desinfectarlos después de la utilización de cada cliente.

En espacios culturales o educativos que tengan a disposición del público maquetas tiflológicas, información en braille o altorrelieve, reproducciones táctiles de las obras o exposiciones interactivas (pantallas táctiles, otros dispositivos interactivos), se extremarán las medidas de higienización, procediendo a su desinfección tras cada uso. Cuando esto no sea posible, se recomienda dotar de guantes a los visitantes antes de iniciar el recorrido, evitando retirar los elementos táctiles.

11.7. MOVILIDAD, desplazamientos y zonas comunes

- Cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario (sillas, mesas, etc.) para garantizar la distancia social de seguridad, se vigilará que este no obstaculice la zona de paso o afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.
- En actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones (p. ej. parques de atracciones, entradas a espectáculos, etc.), habrá un acceso prioritario para personas mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y personas con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.

- Cuando se apliquen medidas de reducción de aforo en espacios, será necesario mantener la proporción adecuada de plazas y asientos previamente reservados para personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas y otras personas que puedan necesitarlo.
- En ascensores y otros elementos de movilidad vertical que exijan un uso individual o una limitación de aforo, tendrán prioridad las personas mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y personas con discapacidad.
- Siempre que sea posible, se procurará colocar sistemas táctiles de marcado en el suelo o balizas, para que también personas con dificultades de visión puedan detectar la distancia de seguridad mínima que respetar. En ausencia de marcado táctil, será responsabilidad del personal informar y orientar verbalmente al usuario.
- Cualquier elemento de separación que se instale en mesas para la protección del riesgo de contagio, no deberá limitar la movilidad del usuario ni impedir la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Siempre que sea posible, en cualquier zona de espera (oficinas de turismo, recepción de hoteles, infraestructuras de transporte, etc.) en las que se hayan retirado bancos y otros elementos de descanso, se recomienda mantener, al menos, un número mínimo reservado para personas con movilidad reducida y otras necesidades de accesibilidad que puedan precisararlo.

Las recomendaciones expuestas han sido elaboradas por PREDIF y algunas de ellas han sido incluidas en publicaciones en las que PREDIF ha colaborado:

- Medidas para la reducción del contagio Sars-Cov-2 (ICTE) y Especificaciones UNE para reducir riesgos frente al COVID-19 en el turismo (UNE-ICTE).
- Recomendaciones de apoyo para los prestadores de servicios turísticos (ISTO).
- Manual de Reapertura del turismo (OMT, F. ONCE, ENAT).
- Protocolo Covid-19 “Planifica tu viaje” (PREDIF).



CAPÍTULO 12

TUR4ALL PLATAFORMA DE “TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS”



12. TUR4ALL Plataforma de “Turismo Accesible para todas las personas”

Al introducir el concepto de Accesibilidad Universal en los destinos estamos contribuyendo a la igualdad de oportunidades para todas las personas. Además, se genera un aumento de visitantes y clientes a los recursos turísticos y se consigue aumentar la satisfacción de los clientes habituales.

Promover el turismo accesible es trabajar por el progreso y un mejor futuro para todos.

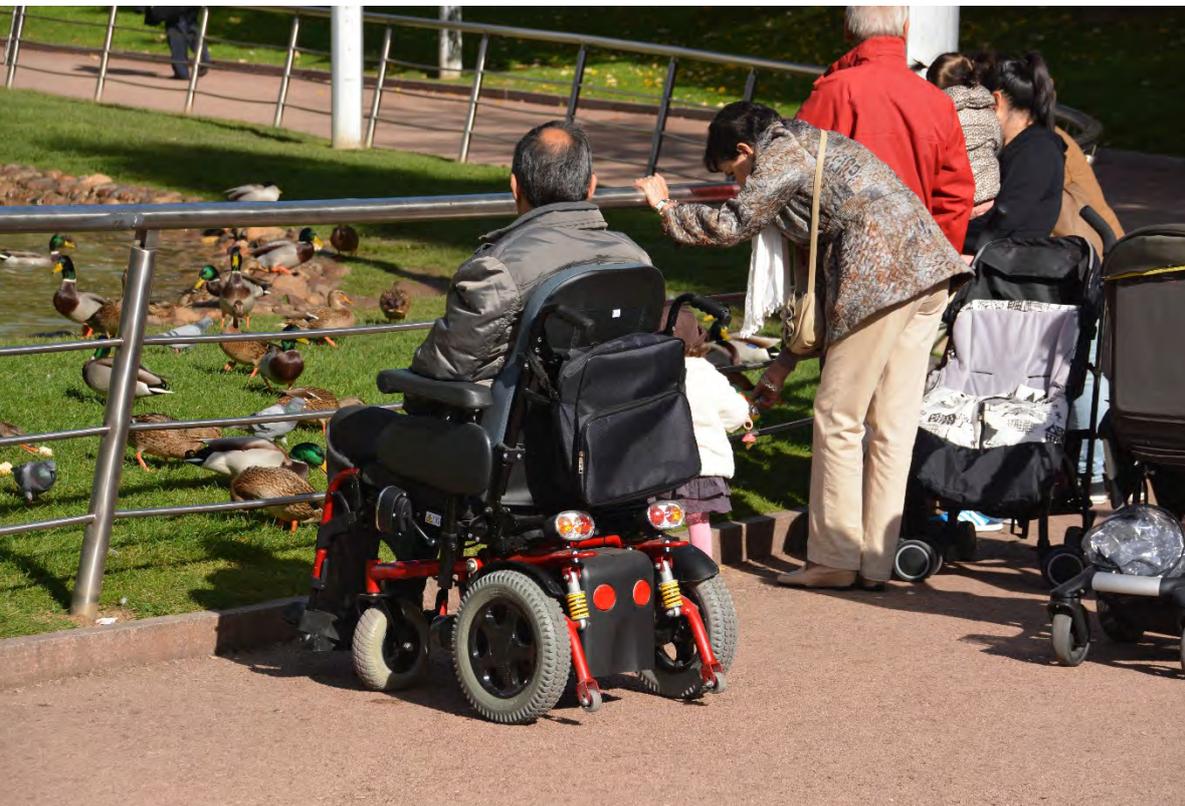
Si tiene necesidades de accesibilidad, si gestiona un destino, si posee un establecimiento o es un proveedor o intermediario de servicios turísticos, en www.TUR4all.com puede consultar la información práctica y útil sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los destinos y establecimientos o recursos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.

La plataforma también ofrece a los gestores de destinos, establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de realizar una autoevaluación sobre la accesibilidad de sus instalaciones y/o servicios.

Además, puede encontrar la información práctica y útil sobre como planificar un viaje individual o grupal de manera segura y las pautas para aplicar las medidas de prevención en situación de riesgo sanitario o contagio, manteniendo unas condiciones adecuadas de accesibilidad de las instalaciones y servicios turísticos.

Puede utilizar la plataforma en 11 idiomas: castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

Si además de consultar, quiere contribuir a incrementar la base de datos de recursos turísticos accesibles de una forma colaborativa, hacer comentarios sobre el establecimiento y valorar la accesibilidad y el trato al cliente, puede realizarlo, para ello debe registrarse y crearse un perfil y convertirse en usuario TUR4all. Tardará menos de 1 minuto.



CAPÍTULO 13

PREDIF



13. PREDIF

13.1. ¿Quiénes somos?

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, es una entidad sin ánimo de lucro de ámbito estatal, declarada de utilidad pública, que representa y promueve acciones a favor de casi 2,5 millones de personas con discapacidad.

Cuenta con una experiencia de más de 30 años a través de sus federaciones miembro ASPAYM, COAMIFICOA y ECOM, y los siete PREDIF autonómicos, PREDIF Asturias, PREDIF Baleares, PREDIF Galicia, PREDIF Castilla y León, CODISA-PREDIF Andalucía, PREDIF Región de Murcia y PREDIF Comunidad Valenciana. PREDIF es hoy un referente en materia de turismo accesible, preside la Comisión de Turismo y Ocio inclusivos del CERMI, y sus protocolos y criterios en el ámbito de la accesibilidad son los consensuados por todo el sector de la discapacidad.

13.2. Misión

Promover la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad gravemente afectadas.

13.3. Visión

PREDIF aspira a que haya una sociedad donde las personas con discapacidad sean autónomas y desarrollen un modelo de vida independiente.

CAPÍTULO 14

ANEXOS



14. ANEXOS

14.1. Normativa vigente

Normativa vigente en el ámbito Estatal y Autonómico de aplicación sobre Accesibilidad en Cantabria a fecha noviembre de 2021,

Normativa Estatal:

Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad

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

Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

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. (BOE texto consolidado)

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. (BOE texto consolidado)

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y... (BOE texto consolidado)

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. (BOE texto consolidado)

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado. (BOE texto consolidado)

Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (BOE texto consolidado). - DB SUA 9

Ley 15/1995, de 30 de mayo, sobre límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad (BOE texto consolidado)

Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de **perros guía para deficientes visuales** (BOE texto consolidado)

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. (BOE texto consolidado)

Orden de 18 de junio de 1985, del Ministerio de la Presidencia del Gobierno, sobre uso de perros guía para deficientes visuales (BOE texto consolidado)

Normativa Autonómica:

Ley de Cantabria 6/2017, de 5 de julio, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia.

Ley de Cantabria 9/2018, de 21 de diciembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

Decreto 106/2001, de 20 de noviembre, por el que se regula la **tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad**

Decreto 61/90 de 6 de julio, sobre evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas en Cantabria. (Actualizado a 21 de noviembre de 2013).

Orden SAN/57/2014, de 27 de agosto, por la que se regula el servicio de **préstamo de productos de apoyo** para promover la autonomía personal y el desarrollo de actividades básicas de la vida diaria de las personas usuarias.

14.2. Accesibilidad en la información en materiales impresos.

Para todo tipo de material promocional impreso, se deberán seguir los criterios de accesibilidad para la redacción de documentos accesibles: textos con tamaño de fuente ≥ 12 puntos, de color contrastado, con tipo de letra Verdana o Arial.

La alineación del texto deberá estar a la izquierda, con un interlineado no inferior a 1,5.

Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado
0,5 m	0,7 cm	1,4 cm
1,0 m	1,4 cm	2,8 cm
2,0 m	2,8 cm	5,6 cm
3,0 m	4,2 cm	8,4 cm
4,0 m	5,6 cm	11,0 cm
5,0 m	7,0 cm	14,0 cm

Los contenidos se redactarán en Lectura Fácil.

Se dispondrá también de una versión en braille o de un código QR, localizable mediante elementos en relieve, que permita acceder al mismo contenido en formato digital que pueda leer un lector de pantalla.

Siempre se contemplarán alternativas en formatos accesibles del material promocional. En el caso de audiovisuales, la información se complementará con audiodescripción, subtítulos e Intérprete de Lengua de Signos.

La información no se basará solo en el color y se utilizarán pictogramas homologados internacionalmente.

Es importante que las combinaciones de color entre el texto y el fondo tengan un alto contraste (4,5:1).

14.3. Accesibilidad en materiales web.

En el caso de información proporcionada a través de **páginas web**, según el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (que a su vez hace referencia a la Norma Europea EN 301 549 en su versión más reciente), se han de cumplir las W3C Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) a nivel AA y se recomienda el cumplimiento las mismas a nivel AAA cuando sea posible.

Las aplicaciones para **dispositivos móviles** también tendrán que cumplir criterios de accesibilidad y usabilidad, para que cualquier usuario pueda utilizarlas en su dispositivo móvil con su sistema de acceso habitual, incluso con lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual.

En páginas web o redes sociales, las imágenes que incluyamos en la pieza informativa llevarán texto alternativo.

14.4. Accesibilidad en la rotulación

El material del soporte de la rotulación debe ser mate o con un factor de pulido inferior al 15%.

Cualquier letrero colocado en la pared debe tener texto braille (la posición del texto será en la parte inferior izquierda) y será colocado entre 1,00 m y 1,20 m del suelo.

La iluminación de las salas debe ser tal que no impida la lectura ni provoque sombras en la rotulación, garantizando a su vez, que las salas estén bien iluminadas a cualquier hora del día.

La altura del relieve debe medir entre 1,0 mm y 1,5 mm y el ancho del trazo debe estar comprendido entre 1,5 mm y 2,0 mm. Tendrán los bordes suavemente redondeados y la altura del carácter debe ser como mínimo de 15 mm y como máximo de 50 mm. Los caracteres en altorrelieve se ubicarán en la parte superior de la señal, centrados o justificados a la izquierda.

14.5. Accesibilidad en el acceso al establecimiento

- Sus características permitirán su utilización a personas de movilidad reducida de forma autónoma y segura.
- La entrada accesible será la principal o una alternativa de la misma categoría que para el resto de personas.
- Las puertas de entrada serán accesibles a todos los usuarios. Para ello, tendrán un ancho mínimo de 90 cm en el marco, con espacio libre de paso aportado por una sola hoja de al menos 85 cm en puertas abatibles y de 80 cm en puertas correderas.

- Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, estas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.
- Las puertas giratorias no son accesibles para las personas con discapacidad visual y tampoco para las de movilidad reducida. En caso de existir, es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática debidamente señalizada como accesible.
- Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un zócalo inferior de protección de 35-40 cm de altura que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas.
- Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida, se señalarán con franjas horizontales o un logotipo de color contrastado. Las franjas tendrán un ancho entre 5 y 10 cm. La primera se colocará a una altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.
- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m y ser rectas o ligeramente curvadas, con espacio horizontal de al menos 1,20 m de diámetro en sus extremos. Si la longitud es mayor de 9 m, tendrán varios tramos con rellanos intermedios de 1,50 m de diámetro. Dispondrá de pasamanos, zócalo de protección y estarán señalizadas en el inicio de cada planta con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.

Pendiente de una rampa en función de su longitud

$L \leq 3$ m (inclinación máxima 10%)

$3 \text{ m} < L \leq 6$ m (inclinación máxima 8%)

$6 \text{ m} < L \leq 9$ m (inclinación máxima 6 %)

Pendiente transversal \leq (inclinación máxima 2%)

14.6. Como hacer un aparcamiento accesible

Características de la plaza de estacionamiento accesible reservadas para PMR.

La plaza PMR, deberá estar señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), tanto en el pavimento como en una placa vertical.

La plaza reservada en vía pública tendrá unas dimensiones de, al menos, 5 m de longitud por 2,20 m de ancho, y un área de acercamiento lateral de 1,50 m de ancho, que puede ser compartida por dos plazas en caso de que el estacionamiento sea en batería o diagonal. En el caso de estacionamiento en línea, contará con un área de acercamiento trasero de 3 m de longitud y, además, con espacio de transferencia lateral de 1,20 m.

El itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible.

14.7. Como hacer un aseo accesible

Una cabina de aseo accesible debe reunir las siguientes características:

- El itinerario para llegar hasta ella debe ser accesible. Estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).
- La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera. La puerta se abrirá con una manilla, para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación. El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera.
- En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador. Podrá activarse mediante un interruptor de presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre 80 cm y 1,20 m.
- Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, este estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura máxima de 85 cm. Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de 60 cm y regulable en altura. Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y fondo de 50 cm.
- El grifo será monomando preferiblemente de tipo gerontológico, o automático. El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de 90 cm y, preferentemente, inclinado ligeramente hacia el lavabo.
- El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y existirá a ambos lados

del inodoro un espacio libre de transferencia de 80 cm de ancho. Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles situadas a ambos lados. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia entre 65 y 70 cm y contarán con contraste cromático respecto a la pared.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con pulsador de gran superficie y se situará a una altura entre 70 cm y 1,20 m.

14.8. Como hacer un mostrador de recepción o atención al público accesible.

Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un bucle de inducción magnética que les facilite la comunicación con el personal de atención. Cuando exista, estará debidamente señalizado con el icono homologado correspondiente.

- El mostrador debe contar al menos de un espacio con altura accesible a personas en silla de ruedas o de baja estatura.
- Debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos, con un ancho mínimo de 80 cm, altura de 70 cm a 75 cm y 50 cm de profundidad, para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.
- Los mostradores y puntos de atención no deberían disponer de cristales o mamparas que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el cliente y el personal de atención al público.

- Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un bucle de inducción magnética.
- Cuando exista, estará debidamente señalado con el icono homologado correspondiente.

14.9. Itinerarios horizontales pasillos y rampas accesibles.

En los pasillos de circulación debe asegurarse siempre un ancho de paso mínimo de 1,20 m y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos. En pasillos largos, cada 10 m existirá un espacio de al menos 1,50 m de diámetro para que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de 360°.

Se evitará la colocación de mobiliario u otros obstáculos en los itinerarios y los elementos voladizos que sobresalgan más de 0,15 m por debajo de 2,20 m de altura.

Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m, bordillo anti descarrilamiento de 10 cm en los bordes libres y espacio horizontal al inicio y final de la misma de al menos 1,20 m de diámetro, con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta para su percepción por personas con discapacidad visual.

Pendiente de una rampa en función de su longitud:

$L \leq 3 \text{ m}$ (inclinación máxima 10%)

$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$ (inclinación máxima 8%)

$6 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m}$ (inclinación máxima 6 %)

Pendiente transversal \leq (inclinación máxima 2%)

Las rampas superiores a 9 m de longitud tendrán varios tramos, con rellanos intermedios de 1,50 m de profundidad.

Para evitar accidentes a personas con discapacidad visual, en rampas y escaleras debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo las mismas que tenga una altura inferior a 2,20 m, perceptible mediante bastón.

14.10. Itinerarios verticales escaleras y ascensores accesibles.

Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m. El principio y final de las escaleras estará señalizado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.

Todos los peldaños serán de la misma altura, sin bocel y con tabica. Se señalizará el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado de 3 a 5 cm de ancho.

Las áreas de embarque y desembarque, y los rellanos, estarán libres de obstáculos, con un fondo mínimo de 1,20 m.

Frente a la puerta del ascensor existirá un espacio libre de 1,50 m de diámetro.

Las puertas serán automáticas y correderas, con un ancho de paso ≥ 80 cm.

Las dimensiones mínimas de la cabina con una puerta o dos enfrentadas serán de 1 m de ancho y 1,25 m de fondo si la superficie útil de las plantas distintas a la de acceso es ≤ 1.000 m² y de 1,10 x 1,40 m si es superior. Las cabinas con dos puertas en ángulo serán de 1,40 m x 1,40 m.

Es recomendable que los ascensores dispongan de puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior.

La cabina tendrá un pasamanos perimetral y un espejo en la pared, frente a la puerta.

Los dispositivos de control de la cabina, exteriores e interiores serán de color contrastado y con caracteres en braille y altorrelieve.

Los botones de llamada y de mando del ascensor estarán situados a una altura entre 80 cm y 1,20 m. Existirá en la jamba derecha en sentido de salida de la cabina señalización en braille y arábigo en alto relieve del número de planta.

La alarma de emergencia debe estar equipada con un testigo luminoso que indique a las personas sordas que la llamada de emergencia ha sido registrada y un enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.

Fuera y dentro de la cabina existirá un sistema de señalización visual que indicará la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento.

La cabina tendrá un sistema de señalización sonoro que indicará la apertura y cierre de puertas, la planta de parada del ascensor y el sentido de desplazamiento.

El color de la puerta del ascensor o al menos el marco, debe contrastar con el acabado de las paredes.



Avenida del Doctor García Tapia, 129. Local 5
28030, Madrid

Tel: 91 371 52 94

Fax: 91 159 34 16

Email: predif@predif.org

Web: www.predif.org
