

DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

H ¿Cómo hacer un
alojamiento accesible?





RECOMENDACIONES PARA HACER UN

ALOJAMIENTO ACCESIBLE

PARA TODAS LAS
PERSONAS

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.

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

“

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 para otros perfiles, si incluimos a las personas mayores o a las familias con niños...en definitiva, la accesibilidad es comodidad y calidad para todas las personas”



Descarga el folleto
en la web
www.tur4all.es



01

APARCAMIENTO Y ACCESO

- Todos los **alojamientos con aparcamiento** deben tener al menos, una plaza reservada para PMR, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.
- Ésta estará señalizada con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)** tanto en el pavimento como en una placa vertical.
- Contará, con un área de **acercamiento lateral** de 1,20 m de ancho, que puede ser compartida por dos plazas en el caso que el estacionamiento sea en batería.
- **La plaza** tendrá unas dimensiones de al menos 5 m de longitud por 3,50 m de ancho, esta última cota incluye el área de acercamiento lateral.

- **El itinerario** para acceder al establecimiento desde la plaza reservada 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 rampas o ascensores. 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 está ubicado.

- **Las puertas de entrada** tendrán un ancho libre de paso ≥ 80 cm. Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, éstas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.

- **El espacio anterior y posterior** a la puerta 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 de al menos 15 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** es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática.

02



MOSTRADOR DE RECEPCIÓN

- **El mostrador** siempre debe tener dos alturas. La parte baja tendrá un ancho > 80 cm y una altura entre 80 y 85 cm. Debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con una altura de 70 x 80 x 50 cm (altura x anchura x profundidad), para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.

- **Los mostradores y puntos de atención** no dispondrán 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 señalizado con el icono homologado correspondiente.

El 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.

03

ITINERARIOS HORIZONTALES

PASILLOS Y RAMPAS

- 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 en el 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 los 2,20 m de altura.

- Las rampas deben tener un **ancho libre mínimo** de 1,20 m. y bordillo anti-descarrilamiento de 12 cm.

Pendiente máxima de una rampa en función de su longitud

L ≤ 3 m	10%
3 m < L ≤ 6 m	8%
6 < L ≤ 9 m	6%
Pendiente transversal	≤ 2%

- **Las rampas superiores** de 9 m tendrán varios tramos, con rellanos intermedios 1,50 m. de profundidad.
- **El principio y el final de la rampa** estarán señalizados con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.

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 2,10 m.

04

ITINERARIOS VERTICALES

ESCALERAS Y ASCENSORES

- **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. Con zócalo de protección.
- **Todos los peldaños** serán de la misma altura, sin bocel y con tabica. Se señalará 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** serán de 1 m de ancho y 1,25 m de fondo, con dos puertas en ángulo serán de 1,40 m x 1,40 m.
- **Los ascensores dispondrán** 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** estarán situados a una altura de entre 90 cm y 1,10 m, los botones de mando entre 90 cm y 1,20 m.
- **La alarma de emergencia debe estar equipado** 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** debe contrastar con el acabado de las paredes.

HABITACIÓN ADAPTADA

El número de habitaciones adaptadas para personas de movilidad reducida debe ser proporcional al total de habitaciones.

Número total de habitaciones accesibles

De 5 a 50	1
De 51 a 100	2
De 101 a 150	4
De 151 a 200	6
Más de 200	8
Por cada 50 alojamientos o fracción adicionales a 250	+1

- **El itinerario** que conduce a las habitaciones adaptadas debe ser accesible.
- **La puerta de entrada** tendrá un hueco de paso mínimo de 80 cm, con sistema de fácil apertura y sin muelle de retorno.
- **Interruptores**, enchufes o mandos deben situarse a una altura entre 70 cm y 1,20 m.
- **En la habitación debe existir** un espacio del giro de diámetro \varnothing 1,50 m libre de obstáculos considerando el amueblamiento. Deberá existir un espacio de aproximación y transferencia en un lado de la cama de anchura \geq 90 cm y un espacio de paso a los pies de la cama de anchura \geq 90 cm.
- **El espacio frente al armario** será de 1,20 m de diámetro fuera del abatimiento de las puertas, preferiblemente correderas con tiradores en forma de L o C. 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 46 y 50 cm.



CUARTO DE BAÑO

- **Ancho mínimo** de la puerta de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera.
- 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 de 80 cm, con 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 o automático.
- **El espejo se situará a una altura máxima** de 90 cm, e inclinado hacia el lavabo. Los accesorios del baño estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.
- **Ancho mínimo** de la puerta de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera.
- **El inodoro dispondrá de un espacio de transferencia** paralelo de 80 cm. El asiento tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.
- **Se dotará con dos barras de apoyo horizontales** situadas a ambos lados del inodoro, a una altura entre 70 y 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm. Serán abatibles en el lado de la transferencia.
- **El suelo de la ducha será antideslizante** y al nivel del resto del pavimento. La ducha tendrá al menos 80 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.
- **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 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 entre 70 y 75 cm, y una barra de apoyo vertical.
- **El grifo será monomando** y la alcachofa regulable en altura.
- Es preferible que la ducha tenga una **cortina en lugar de una mampara**.
- **Los accesorios de la ducha** se instalarán al alcance de la mano desde el asiento.
- **La bañera dispondrá** de un asiento de bañera giratorio y con respaldo o tabla de transferencia, situados a una altura entre 45 y 50 cm.

06 OTRAS HABITACIONES

- **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 $\leq 2,20$ 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 deben estar transcritos al braille. También habrá una versión con textos de color contrastado y en grandes caracteres.
- **Los aparatos sanitarios** serán de color contrastado respecto a las paredes y suelos.
- **La puerta de la habitación** debe tener un avisador de llamadas luminoso
- Recomendable la posibilidad de **conexión a internet**.
- **La alarma sonora** de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa o con 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.



07 PISCINAS, SPA, GIMNASIOS Y SEÑALIZACIÓN

10



- **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.
- **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.
- **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 y/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.

08

POR QUÉ ES IMPORTANTE

INFORMAR A LOS CLIENTES DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Según el Estudio “Voyage of discovery: trabajando juntos por un viaje inclusivo y accesible”

de Amadeus, la información errónea o incompleta y la falta de un servicio de atención al cliente cualificado siguen siendo los mayores obstáculos de los viajes accesibles. Asimismo, en el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España, de la Fundación Once, el aspecto relativo a la información disponible sobre la accesibilidad del destino está entre los más valorados por los viajeros con necesidades de accesibilidad entrevistados, para que puedan elegir el destino, el establecimiento o el servicio que más se adapte a sus necesidades.

Para eso es necesario que un destino proporcione información **objetiva y descriptiva**, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, ya que una información errónea o demasiado general, provoca que algunas personas con discapacidad se encuentren en situaciones como no poder acceder a un establecimiento, no poder hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.

Todo medio informativo de un destino o establecimiento a disposición del público, 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, personas mayores, familias con niños pequeños, personas con alergias e intolerancias y con otras necesidades de accesibilidad.

Para saber cuál es la información más útil para publicar, recomendamos a los gestores de destinos y de establecimientos turísticos utilizar los cuestionarios presentes **en la plataforma TUR4all.**





09 PLATAFORMA TUR4all

TUR4all, “Turismo Accesible para todos”, es una plataforma colaborativa (aplicación móvil y página web www.tur4all.com), desarrollada por PREDIF y Fundación Vodafone España.

En TUR4all se publican todos los recursos turísticos analizados por expertos en accesibilidad de PREDIF y los introducidos por los usuarios a través de un cuestionario de evaluación. Además, los usuarios pueden hacer comentarios sobre los recursos turísticos y puntuar su nivel de accesibilidad y la atención al público.

Con TUR4all puedes:

- Consultar información fiable y **contrastada por expertos** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva, y cognitiva de los establecimientos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- Ofrecer a los gestores de destinos, establecimientos y servicios turísticos la **oportunidad de conocer la opinión de sus clientes** con necesidades de accesibilidad.
- Usar la plataforma en **11 idiomas**: castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.
- Incrementar la **base de datos de recursos turísticos accesibles** de una forma colaborativa.

A través del siguiente código QR podrás acceder a un ejemplo de informe de accesibilidad de un alojamiento.

Para introducir datos sobre la accesibilidad de establecimientos turísticos, **tienes que crear tu perfil en www.tur4all.com/ y convertirte en un usuario TUR4all.**

