

Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad



Este informe — finalizado en junio de 2004 — ha sido redactado por Jacqueline Westcott y publicado por la Comisión Europea.

Las opiniones expresadas en esta publicación no reflejan necesariamente la opinión o posición de la Comisión Europea

E-mail: Entr-tourism@cec.eu.int

Europe Direct es un servicio destinado a ayudarle a encontrar respuestas a las preguntas que pueda plantearse sobre la Unión Europea

Número de teléfono gratuito:

00 800 6 7 8 9 10 11

Puede obtenerse información sobre la Unión Europea a través del servidor Europa en la siguiente dirección de Internet: <http://europa.eu.int>.

Al final de la obra figura una ficha bibliográfica.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005

ISBN 92-894-7676-1

© Comunidades Europeas, 2005

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica

Printed in Italy

IMPRESO EN PAPEL BLANQUEADO SIN CLORO

**Mejorar la información
sobre el turismo accesible
para las personas
con discapacidad**

Diagrama de estacionamiento reservado, basado en la figura 3, de la oficina del viceprimer ministro (2002): propuestas para modificar la parte M (acceso y utilización de los edificios), disponible en Internet (<http://www.odpm.gov.uk/>).

Otros diagramas basados en las figuras 1, 3, 8, 10 y 11 del Comité para los derechos de las personas con discapacidad (2000): «Overcoming physical barriers to access for disabled customers: a practical guide for smaller services» («Superar los obstáculos físicos de acceso para los clientes con discapacidad: guía práctica para los servicios pequeños») están disponibles en Internet (<http://www.disability.gov.uk>).

Sumario

¿Qué es la accesibilidad?	5
La accesibilidad en el sector turístico	6
Ofrecer servicios de manera accesible	7
Informar sobre la accesibilidad	8
Cinco pasos para facilitar información sobre la accesibilidad en establecimientos turísticos	9
Completar la ficha de información sobre accesibilidad	10
Sección A. Cómo llegar	12
Sección B. Cómo entrar	14
Sección C. Cómo utilizar la instalación	17
Sección D. Cómo salir en caso de emergencia	21
Instrucciones para cumplimentar la ficha de información sobre accesibilidad en los lugares de destino	27
Glosario	30
Fuentes de información adicional sobre planes nacionales de accesibilidad y mejoras en este ámbito	31

¿Qué es la accesibilidad?

El acceso no tiene que ver únicamente con la utilización de una silla de ruedas. La noción de accesibilidad se refiere a la facilidad con la que cada uno puede acercarse, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales. La información sobre la accesibilidad y la introducción de mejoras en este ámbito benefician a un amplio abanico de personas que desean viajar, pero que encuentran dificultades para hacerlo.

«La idea de disfrutar de unas vacaciones es un sueño y al mismo tiempo una pesadilla.»

¿Por qué el sector del turismo debe tener en cuenta la accesibilidad?

Los establecimientos turísticos compiten entre sí en cuanto a calidad, precios y oferta de servicios y atracciones. De la misma manera, los niveles de acceso varían considerablemente de un establecimiento a otro. La oferta de infraestructuras accesibles y de información aporta un atractivo añadido para los clientes y trae ventajas competitivas.

Las personas con discapacidad representan un mercado amplio y en expansión en la Unión Europea (UE), tanto para los viajes de negocios como de placer. En la Unión Europea, unos 37 millones de personas sufren una discapacidad, cifra que se incrementará en el futuro a medida que aumente la edad media de la población. La mejora en las condiciones de acceso beneficiaría en total a unos 120 millones de personas con discapacidad y personas mayores. Los estudios realizados demuestran que las personas con discapacidad son clientes fieles, que regresan a los lugares que ofrecen una accesibilidad adecuada. Además, las mejoras introducidas en este ámbito también podrían resultar beneficiosas para otras personas, tales como padres que

«Mi posibilidad de elegir es limitada debido a la inevitable falta de acceso.»

viajan con cochecitos de niños, personas lesionadas y turistas que transportan equipajes pesados.

¿Qué ofrece la guía?

Esta guía describe de qué manera los establecimientos, grandes y pequeños, y los destinos turísticos en general pueden mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a las personas con discapacidad y a otros clientes, quienes también se beneficiarían de una mejor accesibilidad.

Como primer paso, mejorar la información sobre la accesibilidad resultará útil a un número elevado de clientes potenciales. Esta guía tiene por objeto ayudar a los establecimientos y destinos turísticos a proporcionar la información básica indispensable a las personas con discapacidad que deciden visitar estos lugares.

Los establecimientos y destinos turísticos que reconozcan las ventajas económicas y sociales derivadas de una mejora de la accesibilidad, y que deseen ampliar su oferta de servicios, pueden invertir en mejoras de su entorno físico y lograr niveles de acceso más elevados. Esta guía muestra otras posibilidades que van más allá de la mera transmisión de información, e indica puntos de contactos a los que pueden recurrir las organizaciones.

Un objetivo clave es presentar un enfoque coherente y práctico para la transmisión de información, aplicable en el conjunto de la Unión, que permita a los turistas comparar las distintas ofertas disponibles. Los establecimientos y destinos turísticos deben considerar esta guía como un enfoque complementario a las medidas existentes.

«La falta de información puede dar lugar a errores y decepciones hasta el punto de estropear unas vacaciones en familia.»

La accesibilidad en el sector turístico

Al igual que cuando nos referimos a la población en general, el término «persona con discapacidad» designa a una variedad de individuos con diferentes grados de capacidad y distintas necesidades para poder viajar. Las discapacidades son múltiples y afectan a la movilidad, la vista o el oído, además de las dificultades de aprendizaje o las alergias.

Si bien muchas personas discapacitadas desearían viajar, las diferencias en el nivel de acceso de un destino a otro en el conjunto de la UE, junto con la falta de información y las experiencias negativas, son factores que disuaden a muchos clientes potenciales. Además de ventajas económicas para la industria del turismo, la mejora de la accesibilidad facilitará la transición hacia una plena integración social.

El acceso comienza con la eliminación de las barreras innecesarias. En vez de centrarse en la discapacidad individual, los establecimientos y destinos turísticos deberían dirigir sus esfuerzos a suprimir las barreras creadas por:

- un entorno físico poco adaptado;
- los obstáculos arquitectónicos, tales como escaleras y puertas demasiado estrechas;
- la falta de equipos básicos, como bucles de inducción;
- la manera en que se prestan los servicios.

A fin de ser accesibles a todo el mundo, es probable que los establecimientos y destinos turísticos tengan que realizar modificaciones estructurales. Si bien estas adaptaciones son aconsejables (y obligatorias en algunos países de la UE), algunos establecimientos pueden carecer de los recursos necesarios para llevarlas a cabo. Esto no significa necesariamente que sean por fuerza inaccesibles a todas las personas con discapacidad. De hecho, una información adecuada sobre la accesibilidad permite a estas personas juzgar si un establecimiento es accesible o no en su caso particular, y ofrece ventajas inmediatas a las personas con discapacidad que sí pueden acceder al establecimiento, lo que aumenta el potencial de mercado en el sector.

Los establecimientos y destinos turísticos deben saber, además, que muchas de las barreras existentes pueden eliminarse fácilmente a bajo coste con un examen atento de la situación. Por ejemplo, la formación destinada a aumentar la sensibilización con respecto a las cuestiones de discapacidad no solo contribuye a ofrecer un servicio inclusivo y adecua-

do, sino que permite al personal identificar los problemas de acceso y proponer mejoras.

A fin de ayudar a los establecimientos y destinos turísticos a proporcionar información sobre los aspectos fundamentales de la accesibilidad, la guía contiene un modelo de ficha en la que se recoge la información que precisa una persona para decidir si viaja a un lugar determinado y permite establecer una comparación entre los establecimientos y sus condiciones de accesibilidad. La ficha ofrece un método para presentar a los clientes potenciales las características del establecimiento o destino y permite determinar los ámbitos en que es preciso mejorar.

La presente guía no debe sustituir a los controles pormenorizados de la accesibilidad ni pretende ofrecer directrices para los trabajos de modernización. Las empresas que deseen mejorar la accesibilidad de sus instalaciones deben ponerse en contacto con la organización nacional competente (véase la contraportada). En suma, la guía constituye un primer paso en el proceso de mejora de la accesibilidad y presenta un enfoque coherente aplicable en toda la UE para ayudar a las personas discapacitadas a elegir con conocimiento de causa.

Ofrecer servicios de manera accesible

Por acceso se entiende la ausencia de barreras para utilizar una instalación determinada. Si bien esta noción se considera generalmente desde el punto de vista del acceso físico o del acceso a la información y la comunicación, la falta de formación del personal puede representar una barrera importante para las personas con discapacidad cuando impide una prestación adecuada y no discriminatoria de los servicios.

La clave para ofrecer un buen servicio es entender que las personas con discapacidad son clientes como los demás, que quieren ser tratadas con respeto. Sin embargo, habida cuenta de que existe un desconocimiento general acerca de las necesidades de estas personas, las siguientes recomendaciones pueden contribuir a garantizar este respeto.

Personas con discapacidad visual

1. Cuando se ofrezca para ayudar a un invidente, permítale que le coja el brazo. Debe servirle de guía pero no dirigirlo ni empujarlo. Avísele de la presencia de escalones u otros obstáculos.
2. Para ayudar a un invidente a sentarse, colóquese la mano en el respaldo de la silla y dígame lo que ha hecho.
3. Cuando hable con un invidente, dígame quién es y presente a las personas que están con usted, y no olvide despedirse cuando se vaya.

Personas con discapacidad auditiva

1. Averigüe si una persona sorda puede leer los labios. Mire a la persona de frente y hable claro y despacio. No grite ni exagere la pronunciación.
2. Póngase de cara a la luz y no se tape la boca.
3. Si la comunicación resulta difícil, recurra a la escritura.
4. En caso de evacuación del edificio, asegúrese de que las personas sordas entienden lo que ocurre.

1. En general, es conveniente ofrecer ayuda a una persona discapacitada. No obstante, el personal debería esperar a que dicha persona aceptara la ayuda y no presuponer cuáles son sus necesidades. Esta actitud no solo provoca rechazo, sino que puede resultar peligrosa.

2. El personal siempre deberá dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante, si lo tuviera. El contacto visual es importante.

3. No se debe interrogar nunca a la persona acerca de su discapacidad. Debe ser el propio interesado el que decida si quiere informar al respecto o no.

4. Las personas con discapacidades aparentemente similares pueden tener necesidades diferentes. En efecto, no cabe esperar una uniformidad al respecto, ya que cada persona con discapacidad es un individuo aparte.

5. Lo más importante es tratar a las personas discapacitadas como a cualquier otra, con respeto pero no con condescendencia.

Usuarios de sillas de ruedas

1. No empuje nunca una silla de ruedas sin pedir permiso antes.
2. No se apoye en una silla de ruedas. Las personas que las utilizan lo consideran una intrusión grave.

Personas con dificultades de aprendizaje

1. Sea paciente.
2. Escuche atentamente.
3. No sea paternalista.
4. Hable despacio y transmita mensajes claros.
5. Asegúrese de que la persona ha entendido el mensaje.
6. Dé a estas personas la posibilidad de elegir.

Informar sobre la accesibilidad

La presente guía tiene por objeto contribuir a que el sector del turismo pueda ofrecer información fiable sobre la accesibilidad en un formato coherente. Proporciona un instrumento de autoevaluación que permite al personal de los establecimientos y destinos turísticos evaluar por sí mismos la accesibilidad. Se trata de una herramienta al alcance de todos los establecimientos, independientemente de su tamaño o de los recursos de que dispongan, que sirve para aumentar la sensibilización del personal que acoge a los visitantes diariamente.

Los turistas con discapacidad deberían poder obtener fácilmente información sobre la accesibilidad, preferiblemente en distintos formatos. En la medida de lo posible, es conveniente que la información dirigida a estas personas se integre en la información turística general. Si se elaboran guías o folletos separados deberían actualizarse anualmente, divulgarse ampliamente y, a ser posible, ser gratuitos.

Una buena comunicación es indispensable para mejorar el acceso. Las personas toman decisiones sobre la base de la información de que disponen y teniendo en cuenta factores que consideran importantes. Sus expectativas se crean en función de la información que reciben y se preparan para el viaje en consecuencia.

Mientras que unos pocos centímetros de diferencia en el picaporte de una puerta, un ligero desnivel en el suelo o el tamaño exacto y la localización de una señal pueden no ser importantes para la mayoría de la gente no discapacitada, el margen de tolerancia de las personas con discapacidad es muy inferior. Por lo tanto, estas diferencias pueden ser cruciales para mejorar el acceso.

Por este motivo, se recomienda que un organismo especializado en cuestiones de discapacidad y accesibilidad realice una verificación independiente de la información que ofrece el establecimiento en este ámbito. Con ello, el establecimiento ganará en credibilidad y verá aumentado su potencial de mercado.

Sin embargo, los establecimientos que no estén en condiciones de realizar estas inversiones, pueden limitarse a ofrecer información sobre las posibilidades de acceso. Se anima a todos los establecimientos a que difundan ampliamente las fichas de información cumplimentadas y prevean, en su caso, nuevas mejoras e inversiones.

Texto estándar. La información impresa deberá ser simple, clara y con un lenguaje no técnico. Deben preverse alternativas para las personas con discapacidad visual o dificultades de lectura.

Accesible en Internet. El sitio web deberá poder consultarse utilizando solo el teclado y ofrecer textos descriptivos en lugar de fotografías.

Correo electrónico, fax/teléfono de texto. Medios de comunicación utilizados por muchas personas, incluidas las personas con discapacidad auditiva. Los teléfonos de texto facilitan la comunicación, aunque pueden ser más apropiados para establecimientos grandes.

Caracteres de imprenta grandes. La mayoría de las personas que necesitan letras grandes para poder leer prefieren caracteres de 16 a 22 puntos en tipo de palo seco (*sans serif*). Pueden elaborarse documentos simples con caracteres grandes utilizando fotocopiadoras u ordenadores.

Braille. La información estándar que no cambia a menudo, como las instrucciones en caso de incendio o las guías, podría facilitarse también en braille. Sin embargo, esta opción puede resultar cara cuando la información se actualiza con frecuencia.

Grabaciones. Destinadas a ayudar a las personas con discapacidad visual o con dificultades para leer. La información debe leerse lentamente con una repetición de los mensajes importantes.

Lenguaje de signos. Permite comunicarse a las personas con discapacidad auditiva; no obstante, existen tantos lenguajes de signos como lenguas habladas.

Sistema de bucle de inducción. En el caso de las personas que utilizan prótesis auditivas sirve para reducir o eliminar el ruido ambiente. Pueden ser útiles en distintos lugares públicos (teatros, salas de conferencias y taquillas).

Cinco pasos para facilitar información sobre la accesibilidad en establecimientos turísticos

1. Completar la ficha de información sobre accesibilidad

Las personas con discapacidad necesitan información sobre una serie de factores a fin de poder juzgar si un establecimiento turístico ofrece la suficiente accesibilidad. Esta guía muestra la manera de facilitar dicha información básica en una ficha informativa sobre accesibilidad.

2. Poner la ficha de información sobre accesibilidad a disposición de las oficinas de turismo

Las oficinas de turismo son un punto central al que se dirigen los turistas para conocer la gama de servicios disponibles en un destino. Facilitar a las oficinas de turismo información sobre las condiciones de acceso, además de precios, horarios, localización, etc., contribuiría a mejorar el servicio ofrecido a todos los turistas.

3. Proporcionar fotografías de las principales características del establecimiento

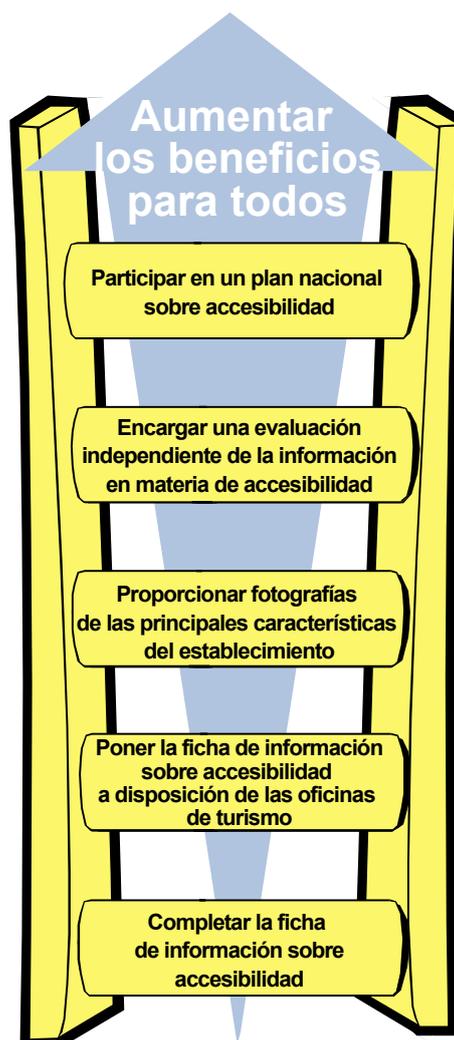
La autoevaluación representa una opción no demasiado costosa para reunir información sobre la accesibilidad, aunque puede no ser la más fiable. Las fotografías o planos de las principales zonas del establecimiento como el *hall* de entrada, los aseos, las habitaciones o los pasillos permiten a las personas con discapacidad entender mejor la información contenida en las fichas sobre accesibilidad.

4. Encargar una evaluación independiente de la información en materia de accesibilidad

Una evaluación independiente garantizará la fiabilidad y la exactitud de la información facilitada por el establecimiento. Algunos países disponen de planes oficiales sobre accesibilidad (véase más abajo) y, en todos ellos, existen probablemente organizaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad y la accesibilidad dispuestas a comprobar la validez de la información. La ficha de información sobre la accesibilidad permite a los establecimientos proporcionar datos verificados mediante una evaluación independiente.

5. Participar en un plan nacional sobre accesibilidad

Algunos Estados miembros de la UE han adoptado planes nacionales que prevén una evaluación independiente de las condiciones de acceso y permiten a los establecimientos disponer de una marca oficial del nivel de accesibilidad (véase la información de los contactos al final de la guía). Ello proporcionará más ventajas comerciales a los establecimientos que hayan alcanzado niveles elevados de acceso y ofrecerá a los turistas con discapacidad garantías adicionales a la hora de tomar una decisión. No obstante, los turistas exigen información comparable para tomar decisiones, por lo que los establecimientos que participan en estos planes nacionales deberán proporcionar además una ficha informativa debidamente cumplimentada sobre la accesibilidad, en la que podrán referirse también a la participación en otros planes



Completar la ficha de información sobre accesibilidad

Habida cuenta de la diversidad que existe tanto entre las personas con discapacidad como en el sector turístico, la ficha informativa no pretende tener en cuenta todas las situaciones posibles, ya que de lo contrario se convertiría en un instrumento demasiado extenso y complejo. Por el contrario, su objetivo es ofrecer información básica que sea útil a la mayoría de las personas con discapacidad y los establecimientos turísticos. Estos últimos deberían proporcionar además información adicional sobre la accesibilidad, siempre que lo consideren indispensable para facilitar la estancia de sus visitantes (por ejemplo, los parques temáticos podrían ofrecer información sobre atracciones específicas). Todas las instalaciones turísticas deberían estar en condiciones de facilitar toda la información suplementaria que se les solicite a fin de atender a las necesidades específicas de una persona.

La ficha informativa permite recabar información importante para las personas con:

- movilidad reducida,
- discapacidad visual,
- discapacidad auditiva,
- dificultades de aprendizaje,
- alergias.

Las personas con discapacidad deben conocer una serie de aspectos fundamentales cuando planifican sus vacaciones. Para cada establecimiento, dichos aspectos pueden agruparse en las siguientes categorías:

- A) Cómo llegar
- B) Cómo entrar
- C) Cómo utilizar la instalación
- D) Cómo salir en caso de emergencia.

Todos los establecimientos deberían cumplimentar las secciones A, B y D. La sección C se divide en siete subsecciones:

- C1. Alojamiento
- C2. Aseos y cuartos de baño accesibles
- C3. Restaurantes, cafés y bares
- C4. Tiendas
- C5. Salas de conferencias/presentaciones orales o visuales
- C6. Exposiciones y atracciones al aire libre
- C7. Información detallada sobre las vías que rodean el establecimiento.

Tomar medidas

1. Si es posible, tome medidas «sobre el terreno» para ofrecer una información exacta.
2. Mida la anchura de puertas, pasillos, caminos, etc. en su punto más estrecho. Recuerde que objetos como extintores de incendios, plantas, radiadores, etc. pueden reducir la anchura.
3. Sea prudente y no sobreestime la accesibilidad real.

Cada establecimiento puede completar varias de estas siete subsecciones en función de los servicios que ofrezca. No obstante, las secciones C2 y C7 deberán completarse en todos los casos. Cuando un establecimiento disponga de más de un restaurante, una tienda, etc., o varias habitaciones accesibles, puede completar la parte correspondiente de la sección C para cada opción.

Acompañar a un visitante durante su estancia en el establecimiento permitirá comprobar que se han tenido en cuenta todos los recorridos posibles y los servicios. En las páginas 23 a 26 se presenta un modelo de ficha. Los apartados que siguen a continuación incluyen explicaciones sobre la información correspondiente a cada pregunta y la importancia que reviste. Cuando rellenen la ficha, los establecimientos deberán referirse a los recuadros en verde designados con las letras A, B, C, etc. En ellos se indica el valor mínimo necesario para cumplir los requisitos de accesibilidad con respecto a determinadas discapacidades, así como el valor recomendado para que sea accesible en la mayoría de los casos.

Es importante rellenar la ficha minuciosamente y dedicar el tiempo suficiente para garantizar la exactitud de la información. El tiempo empleado dependerá del tamaño del establecimiento, aunque, por lo general, los más pequeños podrán cumplimentar la ficha en un día.

La información deberá actualizarse. En caso de que se introduzca alguna modificación en el establecimiento, la ficha deberá comprobarse y revisarse en consecuencia. Los clientes que reserven por adelantado deberán ser informados antes de su llegada sobre cualquier cambio en el establecimiento o en los servicios, de modo que puedan cambiar sus planes si lo desean.

La información sobre accesibilidad tiene un valor comercial y deberá tratarse de la misma manera

que los precios de las entradas, los precios del alojamiento, la oferta de atracciones especiales, etc. La no comunicación de esta información perjudica a los negocios, los clientes se sienten defraudados y se crea una publicidad negativa.

Es importante recabar la opinión de los turistas con discapacidad a fin de determinar los ámbitos que precisan mejora y aumentar la sensibilización con respecto a sus necesidades. Todo ello contribuirá a mejorar la experiencia del viaje para todo el mundo.

Muchas personas con discapacidad reservan ellos mismos sus vacaciones y consultan Internet para obtener información o ponerse directamente en contacto con los establecimientos a fin de estudiar conjuntamente sus necesidades particulares. Por lo tanto, es esencial que exista información sobre la accesibilidad en estos puntos de contacto. En la recepción o el mostrador de información deberá estar disponible la ficha cumplimentada, de modo que el personal pueda responder inmediatamente a cualquier solicitud de información por teléfono. Es posible que la ficha deba enviarse por fax o correo electrónico cuando se trate de personas con discapacidad auditiva. Si las instalaciones disponen

de una página web, la ficha de información podría consultarse a través de Internet (véase la iniciativa «Web Accessibility Initiative [WAI]»: <http://www.w3.org/WAI/>).

Consejos importantes

- Procure facilitar medidas e informaciones precisas.
- En caso de duda, indique el parámetro más «inaccesible».
- Sea realista. Toda publicidad exagerada del establecimiento provocará la decepción del cliente.
- Facilite toda la información solicitada en la ficha, salvo en caso de que no exista el servicio en cuestión.
- Actualice la ficha de información. Cualquier cambio deberá comunicarse al cliente lo antes posible.
- Procure introducir mejoras en los casos en que la situación actual esté muy por debajo del nivel de las mejores prácticas.

Página 1 de la ficha de información sobre accesibilidad

Indique el número de páginas completadas. La sección C variará en función de los servicios que se ofrezcan.

Ficha de información sobre accesibilidad en el siguiente establecimiento:	
Teléfono/Fax:	
Correo electrónico:	
Dirección de Internet:	
Número de páginas de la ficha:	
Fecha de cumplimentación/actualización de la ficha:	

Indique el nombre e información de contacto del establecimiento.

Una verificación externa de la información facilitada aumentará la fiabilidad y beneficiará a los turistas con discapacidad.

Persona responsable de cumplimentar la ficha	
Nombre:	Cargo:
¿Ha sido verificada la información por una organización externa? Sí/No	
En caso afirmativo, facilite información sobre la organización e indique la fecha de la última verificación:	
¿Participa la instalación en un plan de accesibilidad? Sí/No	
En caso afirmativo, facilite información adicional:	

Compruebe que la ficha está actualizada

La oferta de información en distintos formatos permitirá dar a conocer los servicios que se ofrecen a más personas.

A) Cómo llegar	Texto estándar	Internet accesible	Teléfono	Correo electrónico, fax, teléfono de texto	Caracteres grandes	Braille
¿Existe información/comunicación disponible en los formatos siguientes?						
Información general (por ejemplo, servicios disponibles, localización, precios, etc.)						
Ficha de información sobre accesibilidad						
Comunicación general con el personal						
Formularios de reserva						

Ponga una cruz para indicar qué información se encuentra disponible en cada formato. Véase una descripción de cada formato en la página 8.

La facilidad para llegar a un destino es un factor importante que tienen en cuenta las personas discapacitadas a la hora de elegir un establecimiento.

Se puede llegar hasta el establecimiento en:	Autobús	Tren	Tranvía	Taxi
	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No
Distancia a la parada (metros):	A	A	A	A
¿Cuántas plazas de estacionamiento están reservadas para conductores con discapacidad?				B
Anchura de las plazas de estacionamiento (metros):	C	Distancia a la entrada (metros):	D	
¿Es firme y llana la superficie del aparcamiento y del recorrido hasta la entrada?				Sí/No

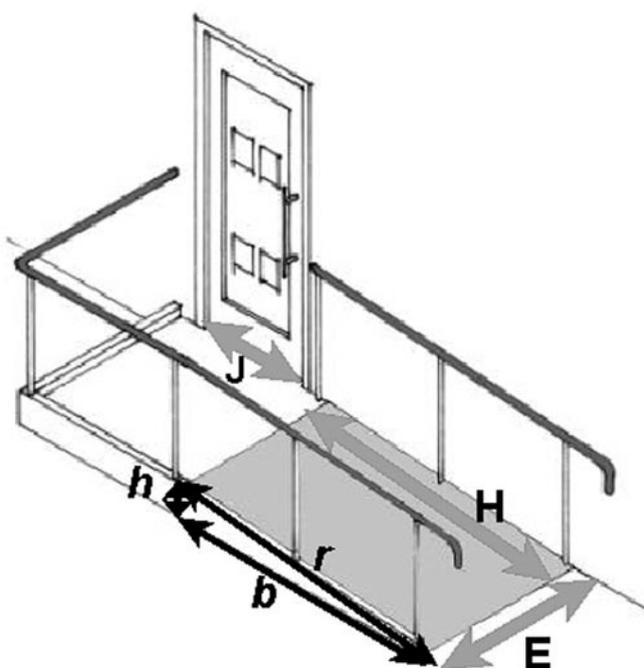
Indicar las medidas para A, B, C y D

Es importante que el pavimento de la zona de estacionamiento y del recorrido hasta la entrada sea firme, sin desniveles y llano (o con rampas en caso necesario). Los aparcamientos con pavimento irregular representan un peligro para los usuarios de sillas de ruedas y para las personas con movilidad reducida.

Sección B. Cómo entrar

La información recogida en esta sección se refiere al acceso a la zona principal de recepción/información/venta de entradas de un establecimiento. En caso de que el establecimiento disponga de más de una entrada deberá indicarse cuál es la entrada más accesible, que debe ser fácil de encontrar. Los accesos deben ser lo suficientemente anchos para que se pueda pasar fácilmente y deben estar libres de obstáculos.

Las escaleras y rampas deberán estar provistas de barandillas siempre que sea posible. Su extremo superior e inferior, así como el borde de cada peldaño, deben señalizarse en un color diferente.



E. Punto más estrecho de las vías de acceso y pasillos

Las vías y corredores deben tener una anchura mínima de **900 mm**

Anchura recomendada: **1 200 mm o más**

F. Altura de los umbrales

Los umbrales no deben tener más de **25 mm** de altura

Recomendación: umbrales **a ras de suelo** (0 mm)

Es importante que una parte del mostrador de recepción (K) sea más baja, de modo que una persona con discapacidad o una persona mayor que prefiera estar sentada para rellenar los formularios de llegada al establecimiento pueda hacerlo fácil y cómodamente. En caso de que el mostrador no tenga dos alturas, el personal debe pasar del otro lado del mostrador y ofrecer al cliente los impresos sobre un soporte de modo que pueda rellenarlos.

G. Inclinación de las rampas

La inclinación de las rampas no debe ser superior al **8 % (1:12)**

Recomendación: **5 % (1:20)**

Para calcular la pendiente de la rampa se mide r o b (lo que sea más fácil), y h ; a continuación:

$\frac{r}{h}$ o $\frac{b}{h} = X$, siendo la pendiente 1: X

Nota: Es preferible medir b para el cálculo, aunque ambos valores son válidos cuando se trata de rampas poco inclinadas.

H. Longitud de las rampas

La longitud de una rampa con una inclinación del **5 % (1:20)** no debe exceder de **10 metros** sin descansillo

Recomendación: aprox. **6 metros**, especialmente para rampas más inclinadas (por ejemplo, 8 %/1:12)

J. Anchura de las puertas

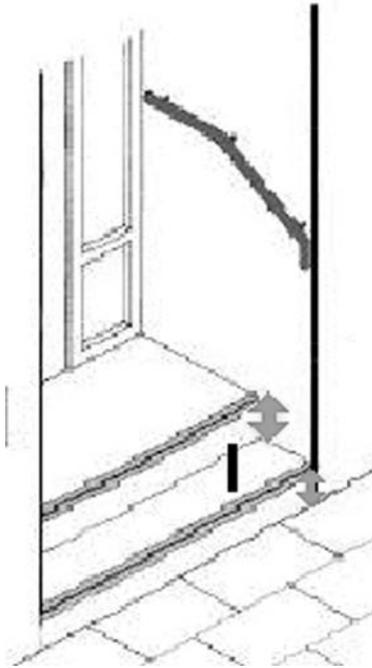
Las puertas deben tener una anchura mínima de **750 mm**

Recomendación: **900 mm** o más

(Recuerde que las medidas deben tomarse en el interior del marco de la puerta.)

K. Altura de mostradores, mesas, etc.

Recomendación: **750 mm con un espacio libre debajo de 700 mm**



I. Altura de los peldaños

La altura de los peldaños no debe ser superior a **180 mm**

Recomendación: **150 mm**

Página 2 de la ficha de información sobre accesibilidad

B) Cómo entrar

Las indicaciones y la señalización de las vías deben ser claras. Es importante asimismo que estén bien iluminadas y que estén libres de obstáculos.

Algunas personas con movilidad reducida pueden tener dificultades para utilizar las rampas, por lo que, en la medida de lo posible, deben preverse rampas y escaleras de acceso.

Algunos visitantes pueden tener dificultades para atravesar puertas giratorias o torniquetes, por lo que es importante prever un acceso alternativo.

Las personas con discapacidad motora, visual o auditiva pueden ir acompañadas de perros guía, que deberán ser admitidos en todas las instalaciones, incluidos restaurantes y bares. Deberá informarse a los turistas de toda restricción al respecto.

Si la accesibilidad varía considerablemente entre servicios del mismo tipo (por ejemplo, restaurantes), se aconseja cumplimentar más de una versión para esa sección en particular.

¿Está señalizado todo el recorrido con bandas de orientación?	Sí/No
¿Qué anchura tiene la vía de acceso a la entrada?	E mm
¿Está claramente señalizada la entrada?	Sí/No

Indicar las medidas para E, F, G, H, I, J y K

Para acceder a la zona de recepción/información/venta de billetes es preciso pasar por:					
Umbral	Sí/No	Altura:	F mm		
Rampa	Sí/No	Pendiente:	G	Longitud:	H m
Escaleras	Sí/No	Número:		Altura de los peldaños:	I mm
Puerta giratoria	Sí/No	Acceso alternativo:			
Puertas batientes o correderas	Sí/No	Anchura:	J mm		
Torniquetes	Sí/No	Acceso alternativo:			
Cancela	Sí/No	Anchura:	J mm		

¿Cuál es la altura mínima de los mostradores de información/venta de billetes?	K mm
--	------

¿Se ha impartido al personal formación para aumentar su sensibilización con respecto a la discapacidad? ¿Hay personal disponible en todo momento?	Sí/No
---	-------

¿Existe información o comunicación en los siguientes formatos?	Texto estándar	Caracteres grandes	Braille	Comunicación oral	Lenguaje de signos	Bucle de inducción
Comunicación general con el personal						
Guía						
Plano						
Programas de conciertos/teatro/actividades						
Menú						
¿Se permite la entrada de perros guía? (personas ciegas/sordas)						Sí/No

Ponga una cruz para indicar qué información se encuentra disponible en cada formato. Véase una descripción de cada formato en la página 8.

C) Utilizar las instalaciones

¿Qué servicios ofrece el establecimiento?	¿Cuántas fichas de información sobre accesibilidad se han cumplimentado para cada tipo de servicio?
Alojamiento	Sí/No C1 =
Aseos y cuartos de baño	Sí/No C2 =
Restaurantes/café/bares	Sí/No C3 =
Tiendas	Sí/No C4 =
Salas de conferencias	Sí/No C5 =
Exposiciones	Sí/No C6 =
Atracciones al aire libre	Sí/No C6 =

Sección C. Cómo utilizar la instalación

Alojamiento

Las habitaciones adaptadas deberían situarse lo más cerca posible de los servicios centrales del establecimiento y, a ser posible, en la planta baja. Cada habitación debe disponer de un teléfono, una alarma o cualquier otro medio adaptado para pedir ayuda.

La altura de los umbrales (F), el ancho de las puertas (J) y el espacio libre para circular (N) son factores esenciales para los usuarios de sillas de ruedas. Es imprescindible que determinados equipos —como armarios, interruptores, etc.— puedan alcanzarse desde una silla de ruedas (M).

L. Espacio para pasar de un punto a otro (aseos, camas, asientos, etc.)

Se precisa un espacio mínimo de **750 mm**

Recomendación: **950 mm** o más

M. Altura de los mandos (picaportes, interruptores, botones de ascensor, etc.)

Los mandos deben estar a una altura máxima de **900 a 1 400 mm** del suelo

Recomendación: **850 mm a < 1 200 mm**

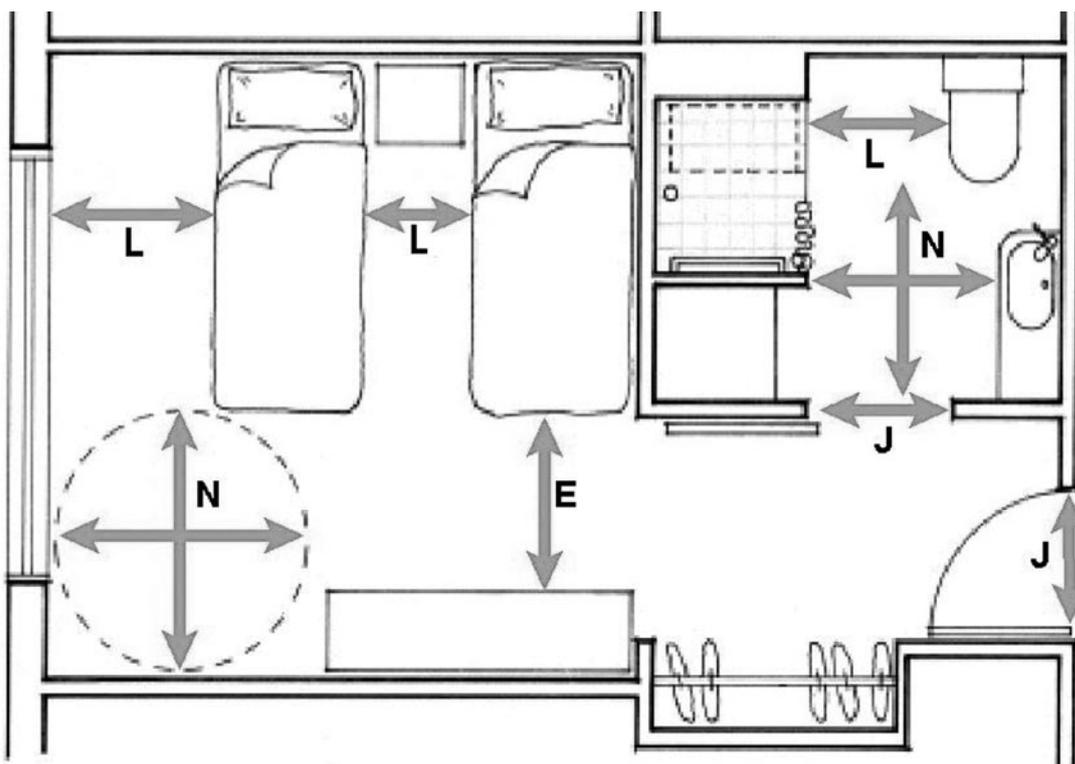
Las necesidades de las personas con discapacidad auditiva se examinarán a su llegada al establecimiento. Deberá informarse a estos clientes sobre cualquier actividad que pueda interferir en su vida privada o su seguridad, como, por ejemplo, los servicios de limpieza, los servicios de habitación, los simulacros de incendio, etc. Las televisiones con teletexto serán útiles para las personas con discapacidad auditiva, que podrán leer los subtítulos. Los bucles de inducción conectados al televisor ayudarán a los usuarios de prótesis auditivas.

En caso de que una persona con discapacidad visual ocupe una habitación en solitario, el personal deberá indicar al cliente que lo solicite la posición de los muebles y otros equipos instalados en la habitación. Algunos clientes pueden pedir habitaciones adaptadas a personas que sufren alergias o asma. Reservar para dichos clientes habitaciones para no fumadores y en las que no esté autorizada la entrada de animales de compañía beneficiará a un amplio mercado potencial.

N. Espacio para circular (en todas las habitaciones, aseos, cuartos de baño, etc.)

Espacio mínimo de **1 200 mm x 1 200 mm** (o 1 200 mm de diámetro)

Recomendación: **1 800 mm x 1 800 mm** (o 1 800 mm de diámetro)



Accesibilidad de los aseos comunes y de los cuartos de baño dentro de las habitaciones

En la medida de lo posible deberán instalarse cuartos de baño dentro de las habitaciones; de no ser así, los clientes con discapacidad deberían estar alojados en habitaciones próximas a los aseos comunes.

Es preciso que los aseos y los cuartos de baño dispongan de espacio suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda maniobrar en su interior (N) y transferirse de la silla de ruedas al inodoro, al baño o a la ducha (L) con o sin ayuda. Es importante saber en qué dirección debe realizarse el desplazamiento. ¿Hacia la izquierda o hacia la derecha?

Debe quedar un espacio libre debajo del lavabo para la silla de ruedas (K). Los grifos deben ser de palanca para facilitar su utilización a las personas con destreza manual limitada. Lo más fácil es prever una ducha con desagüe en el suelo, a la que se pueda acceder en silla de ruedas, de modo que el cliente pueda transferirse a un asiento de ducha sin escalones que obstaculicen la operación. Los cuartos de baño y los aseos deberán estar dotados de barras verticales y horizontales.

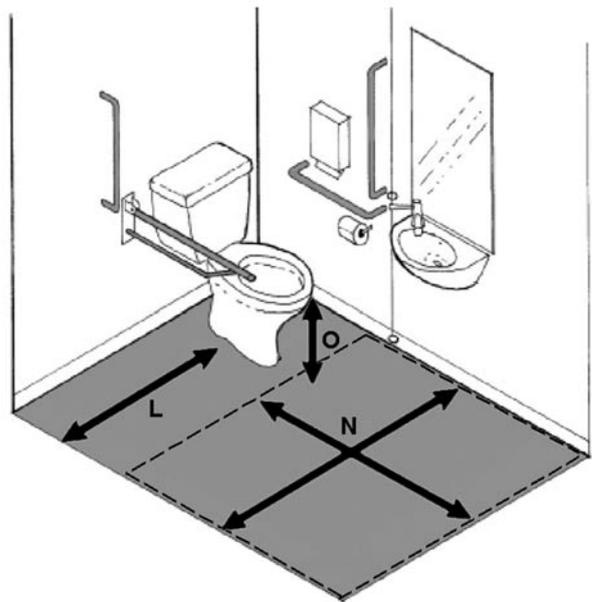
Debe preverse un cordón rojo para casos de emergencia (suspendido desde el techo hasta el suelo) o una alarma próxima al nivel del suelo que pueda utilizar una persona con discapacidad para pedir ayuda en caso de caída.

Restaurantes, cafés y bares

En los restaurantes, cafés y bares, los pasillos (E) deberán ser lo suficientemente anchos para que los visitantes puedan moverse fácilmente cuando utilicen las mesas y las sillas. Es importante prever algunas mesas sin asientos fijos con un espacio suficiente debajo para que pueda colocarse sin problemas una silla de ruedas (K).

En los locales de restauración se admitirá la entrada de perros guía. Algunos menús deben estar disponibles en caracteres de imprenta grandes y el personal debe ofrecerse para leer el menú a los clientes que lo soliciten.

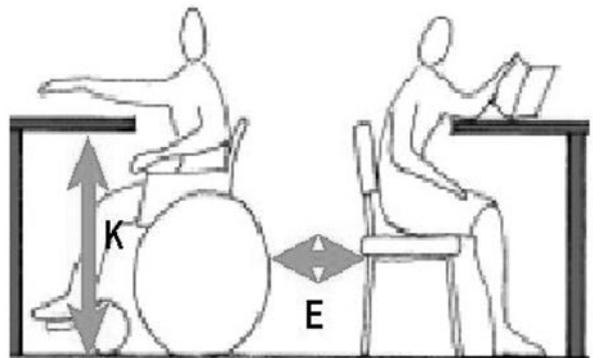
En los locales de restauración deberán tenerse en cuenta las necesidades de las personas alérgicas y deberán preverse zonas de no fumadores.



O. Altura de los asientos (en inodoros, duchas, bancos, sillas, etc.)

El asiento debe estar a una altura mínima de **450 mm**

Recomendación: **500 mm**



Página 3 de la ficha sobre accesibilidad

C1) Alojamiento

Un requisito fundamental para los turistas con discapacidad es la posibilidad de elegir una habitación determinada en el momento de hacer la reserva.

¿Están los números de las habitaciones/unidades indicados en relieve y en colores que resaltan?				Sí/No
¿Cuántas habitaciones/unidades disponen de televisión con teletexto?				
¿Cuántas habitaciones/unidades disponen de teléfono de texto con conexión de inducción?				
¿En cuántas habitaciones/unidades está prohibido fumar?				
¿En cuántas habitaciones/unidades no se pueden tener animales de compañía?				
¿Cuántas habitaciones/unidades disponen de ropa de cama y colchones tratados contra alergias?				
¿Cuántas habitaciones/unidades están adaptadas a las personas con movilidad reducida?				
¿Es posible elegir una habitación determinada en el momento de hacer la reserva?				Sí/No
Entrada a la habitación	Umbrales:	F mm	Anchura de la puerta:	J mm
Espacio para transferirse a la cama	Anchura:	L mm	Derecha/izquierda/ambos lados	
Picaportes/interruptores	Altura:	M mm		
Espacio para circular	Área:	N	Anchura del paso:	E mm
Altura del espacio libre debajo de las mesas				K mm
¿Hay habitaciones con baño?				Sí/No

Indicar medidas para E, F, J, K, L, M y N

Las personas con movilidad reducida deben saber si el establecimiento dispone de aseos adaptados.

La puerta del aseo o del cuarto de baño deberá ser corredera o abrirse hacia fuera para aprovechar al máximo el espacio disponible dentro del habitáculo o de la habitación.

C2) Aseos y baños adaptados

Esta información se refiere a un:		aseo común o cuarto de baño privado		
¿Hay escalones para acceder al aseo/cuarto de baño?				Sí/No
Entrada a las habitaciones	Umbral:	F mm	Anchura de la puerta:	J mm
Espacio para circular	N mm			
Picaportes/interruptores	Altura:	M mm		
Espacio para transferirse al inodoro	Anchura:	L mm	Derecha/izquierda/ambos lados	
Asiento del inodoro	Altura:	O mm		
Barras de apoyo	Horizontales:	Sí/No	Verticales:	Sí/No
¿Qué altura tiene el espacio libre debajo del lavabo?				K mm
Bañera	Barras:	Sí/No		
Ducha	Umbral:	F mm	Altura del asiento:	O mm
Cordón de emergencia	Altura a la que se encuentra el cordón del suelo:		mm	

Indicar medidas para F, J, K, L, M, N y O

Se considera preferible disponer de duchas a ras de suelo a las que se pueda acceder con silla de ruedas.

Es posible que algunos clientes sigan regímenes alimenticios especiales. Los establecimientos deben tomar las disposiciones necesarias para poder atender estas necesidades. El personal de cocina deberá poder informar a los camareros del contenido de cualquier plato, ya que una información errónea puede provocar reacciones alérgicas graves.

C3) Restaurantes, cafés y bares

¿Cuál es el espacio mínimo libre entre las mesas y las sillas cuando están ocupadas?				E mm
¿Existen mesas sin asientos fijos?				Sí/No
¿Qué altura tiene el espacio libre debajo de las mesas?				K mm
¿Se han previsto zonas de no fumadores?				Sí/No
¿Se pueden servir platos que respeten los regímenes alimenticios siguientes?:	Diabético	Sin lactosa	Sin gluten	Alergia a frutos secos
	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No

Indicar las medidas para E y K

Tiendas

Debe tenerse en cuenta la capacidad de los clientes con movilidad reducida (como alcance limitado) para alcanzar objetos colocados en estantes y mostradores (M). La anchura de los pasillos es también importante (E) y el personal debe estar dispuesto a alcanzar los artículos a los clientes cuando sea necesario.

Salas de conferencias/ presentaciones orales o visuales

En los casos en que sea necesario permanecer sentado (por ejemplo, presentaciones, películas, teatro, etc.) deberán preverse, como regla general, al menos seis plazas adaptadas a usuarios de sillas de ruedas con los correspondientes asientos contiguos para los acompañantes. Deberán instalarse sistemas de luz y sonido de buena calidad, así como un bucle de inducción portátil o fijo y un sistema de infrarrojos para las personas con discapacidad visual y auditiva. Es conveniente disponer de intérpretes del lenguaje de signos o de presentaciones con subtítulos. La disponibilidad de estos servicios deberá indicarse claramente.

Exposiciones y atracciones al aire libre

En las exposiciones es muy importante prestar atención al lugar que van a ocupar los objetos expuestos, a fin de que los visitantes puedan recorrer el espacio en condiciones óptimas. Cuando las exposiciones se organicen en zonas en las que la accesibilidad sea inviable, debería considerarse la posibilidad de que la visita pueda realizarse también a través de vídeos o fotografías. Actualmente, en muchas exposiciones es posible tocar los objetos expuestos, lo que supone una experiencia más enriquecedora para las personas con discapacidad visual (M). En numerosas atracciones turísticas se ponen vehículos a disposición de los visitantes para facilitar su movilidad. Los establecimientos deben poder informar a los turistas con discapacidad sobre el número, tipo y disponibilidad probable de este tipo de vehículos. Cada 50-60 metros deberán preverse zonas de descanso en terreno llano (véase la letra H en la página 14 en relación con las rampas).

Información sobre los trayectos alrededor del establecimiento

Los trayectos deberán estar claramente indicados y señalizados. La instalación de letreros con pictogramas puede resultar útil a muchos visitantes.

Los ascensores deben tener un tamaño adecuado y estar dotados, si es posible, con puertas automáticas. El interior de los ascensores debe estar bien iluminado y no cubierto de espejos, que pueden desorientar. El texto escrito en los botones deberá estar también en braille, y los interruptores de emergencia, en colores que resalten. Los anuncios y señales deberán ser acústicos y visuales.

P. Cabina de ascensor

Espacio mínimo exigido: **900 x 1 200 mm**

Recomendación: espacio superior a
1 100 x 1 400 mm

Sección D. Cómo salir en caso de emergencia

El personal debe estar formado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Las alarmas de incendio deberán emitir señales tanto visuales como acústicas. La señalización de las salidas de emergencia deberá ser clara y estar bien iluminada; es recomendable que los establecimientos dispongan de refugios que faciliten la evacuación. Cuando sea posible, las habitaciones adapta-

das deberán estar situadas en la planta baja a fin de acelerar la evacuación. Los proveedores de alojamiento deberían entregar a los clientes con discapacidad auditiva una almohadilla conectada a la alarma de incendio o al detector de humo, que vibre en caso de emergencia. Dicha almohadilla puede guardarse en la recepción y entregarse previa solicitud.

Página 4 de la ficha sobre accesibilidad

C4) Tiendas

¿Cuál es la anchura mínima de los pasillos en la tienda?	E mm
¿Cuál es la altura mínima de los mostradores/estantes?	K mm

Indicar las medidas para E y K

C5) Salas de conferencias/Presentaciones visuales u orales

¿Cuántas plazas están reservadas para los usuarios de sillas de ruedas?	
¿Existe un bucle de inducción o sistema de infrarrojos para las presentaciones?	Sí/No

C6) Exposiciones y atracciones al aire libre

¿Pueden tocarse los objetos expuestos?	Sí/No	En caso afirmativo, indicar altura máxima:	M mm
¿Existen vehículos para facilitar la movilidad de los visitantes?	Sí/No		
¿Existe un plano en el que se indiquen las distancias y las zonas con asientos?	Sí/No		
¿A qué distancia máxima se encuentran estas zonas entre sí?	m		
Describa la superficie del recorrido:			

Indicar la medida para M

Todas las zonas que los turistas puedan visitar deben estar conectadas por recorridos accesibles por el camino más corto posible. En dichos recorridos deberán instalarse aseos accesibles.

C7) Información sobre los trayectos que recorren el establecimiento

¿Están señalizados claramente todos los trayectos?	Sí/No	Altura de las señales:	mm
Umbrales	Altura máxima:	F mm	
Rampas	Inclinación máxima:	G	Longitud máxima: H m
Peldaños	Número máximo:		Altura máxima: I mm
¿Están señalizados los peldaños en su extremo inferior y superior con colores o superficies en relieve que permiten su identificación visual o táctil?			Sí/No
¿Están provistas de barandillas todas las escaleras?			Sí/No
Anchura mínima de:	Puertas:	J mm	Pasillos: E mm
Ascensor disponible	Sí/No	Anchura de la puerta:	J mm
Interior del ascensor	Área:	P mm	
Mandos del ascensor	Altura máxima:	M mm	Braille: Sí/No
Señales de emergencia/anuncios dentro del ascensor	Visuales:	Sí/No	Acústicos: Sí/No

Indicar las medidas para E, F, G, H, I, J, M y P

Una señalización clara de los trayectos facilitará la orientación de todos los clientes.

A su llegada, los turistas deberán ser informados de, y deberán aceptar, los procedimientos de evacuación en caso de emergencia. Esta información debe proporcionarse en un formato adecuado (por ejemplo, mensajes en texto, grabados en cassette, en braille o en caracteres de imprenta grandes) y el personal deberá garantizar que las salidas de emergencia, los puntos de evacuación y cualquier otra información pertinente se indica de manera clara.

D) Evacuación en caso de emergencia

¿Cuenta el establecimiento con personal formado adecuadamente para informar a los visitantes a su llegada acerca de los procedimientos en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen todas las habitaciones de un sistema de alarma sonora en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen todas las habitaciones de un sistema de alarma visual en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen algunas habitaciones de sistemas de alarma por vibraciones?	Sí/No
¿Dispone el establecimiento de refugios señalizados?	Sí/No
En caso de incendio, cuando los ascensores no pueden utilizarse, ¿existen otras vías de evacuación además de las escaleras? Sí/No En caso afirmativo, indique cuáles:	

Ficha de accesibilidad:

Teléfono/Fax:	
Correo electrónico:	
Sitio web:	
Número de páginas de la ficha:	
Fecha de cumplimentación/actualización de la ficha:	

¿Quién es responsable de cumplimentar la ficha de información sobre accesibilidad?	
Nombre:	Cargo:
¿Ha sido verificada la información por una organización externa?	Sí/No
En caso afirmativo, facilite los datos de la organización y la fecha de la última verificación:	
¿Participa el establecimiento en un plan de accesibilidad?	Sí/No
En caso afirmativo, facilite más información:	

A) Cómo llegar

¿Existe información/comunicación disponible en los siguientes formatos?	Texto estándar	Internet accesible	Teléfono	Correo electrónico, fax, teléfono de texto	Caracteres de imprenta grandes	Braille
Información general (por ejemplo, oferta de servicios, localización, precios, etc.)						
Ficha de información sobre accesibilidad						
Comunicación con el personal						
Formularios de reserva						

Se puede llegar hasta el establecimiento en:	Autobús	Tren	Tranvía	Taxi
	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No
Distancia a la parada (metros):				

¿Cuántas plazas de estacionamiento están reservadas para conductores con discapacidad?	
Anchura de las plazas de estacionamiento (metros):	m
Distancia a la entrada (metros):	m
¿Es llana y firme la superficie del aparcamiento y del recorrido hasta la entrada?	Sí/No

B) Cómo entrar

¿Está señalizado todo el recorrido con bandas de orientación?	Sí/No
¿Qué anchura tiene la vía de acceso a la entrada?	mm
¿Está claramente señalizada la entrada?	Sí/No

Para acceder a la zona de recepción/información/venta de billetes es preciso pasar por:						
Umbral	Sí/No	Altura:	mm			
Rampa	Sí/No	Pendiente:		Longitud:	m	
Escaleras	Sí/No	Número:		Altura de los peldaños:	mm	
Puertas giratorias	Sí/No	Entrada alternativa:				
Puertas batientes o correderas	Sí/No	Anchura:	mm			
Torniquete	Sí/No	Entrada alternativa:				
Cancela	Sí/No	Anchura:	mm			
¿Cuál es la altura mínima de los mostradores de información/venta de billetes?					mm	
¿Se ha impartido al personal formación para aumentar su sensibilización con respecto a la discapacidad? ¿Hay personal disponible en todo momento?					Sí/No	
¿Existe información/comunicación en los siguientes formatos?	Texto estándar	Caracteres grandes de imprenta	Braille	Comunicación oral	Lenguaje de signos	Bucle de inducción
Comunicación general con el personal						
Guía						
Plano						
Programas de conciertos/teatro/actividades						
Menú						
¿Se permite la entrada de perros guía? (personas ciegas/sordas)					Sí/No	

C) Cómo utilizar el establecimiento

¿Qué servicios ofrece el establecimiento?:		¿Cuántas fichas de información sobre accesibilidad se han cumplimentado para cada tipo de servicio?
Alojamiento	Sí/No	C1 =
Aseos y cuartos de baño	Sí/No	C2 =
Restaurantes/café/bares	Sí/No	C3 =
Tiendas	Sí/No	C4 =
Salas de conferencias	Sí/No	C5 =
Exposiciones	Sí/No	C6 =
Atracciones al aire libre	Sí/No	C6 =

C1) Alojamiento

¿Están los números de las habitaciones/unidades indicados en relieve y en colores que resaltan?				Sí/No
¿Cuántas habitaciones/unidades disponen de televisión con teletexto?				
¿Cuántas habitaciones/unidades disponen de teléfono de texto con conexión de inducción?				
¿En cuántas habitaciones/unidades está prohibido fumar?				
¿En cuántas habitaciones/unidades está prohibida la entrada de animales de compañía?				
¿Cuántas habitaciones disponen de ropa de cama y colchones tratados contra alergias?				
¿Cuántas habitaciones/unidades están adaptadas a las personas con movilidad reducida?				
¿Es posible elegir una habitación determinada en el momento de hacer la reserva?				Sí/No
Entrada a la habitación	Umbral:	mm	Anchura de la puerta:	mm
Espacio para transferirse a la cama	Anchura:	mm	Derecha/izquierda/ambos lados	
Picaportes/interruptores	Altura:	mm		
Espacio para circular	Área:		Anchura del paso:	mm
Altura del espacio libre debajo de las mesas				mm
¿Hay habitaciones con baño?				Sí/No

C2) Aseos y cuartos de baño accesibles

Esta información se refiere a:		aseos comunes o cuartos de baño privados		
¿Hay escalones para acceder al aseo/cuarto de baño?				Sí/No
Entrada a las habitaciones	Umbral:	mm	Anchura de la puerta:	mm
Espacio para circular	mm			
Picaportes/interruptores	Altura:	mm		
Espacio para transferirse al inodoro	Anchura:	mm	Derecha/izquierda/ambos lados	
Asiento del inodoro	Altura:	mm		
Barras de apoyo	Horizontales:	Sí/No	Verticales:	Sí/No
¿Qué altura tiene el espacio libre debajo del lavabo?				mm
Bañera	Barras de mano:	Sí/No		
Ducha	Umbral:	mm	Altura del asiento:	mm
Cordón de emergencia	Altura a la que se encuentra el cordón del suelo:		mm	

C3) Restaurantes, cafés y bares

¿Cuál es el espacio mínimo libre entre las mesas y las sillas cuando están ocupadas?				mm
¿Existen mesas sin asientos fijos?				Sí/No
¿Qué altura tiene el espacio libre debajo de las mesas?				mm
¿Se han previsto zonas de no fumadores?				Sí/No
¿Se pueden servir platos que respeten los regímenes alimenticios siguientes?:	Diabéticos	Sin lactosa	Sin gluten	Alergia a frutos secos
	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No

C4) Tiendas

¿Cuál es la anchura mínima de los pasillos?	mm
¿Cuál es la altura mínima de los mostradores/estantes?	mm

C5) Salas de conferencias/presentaciones orales y visuales

¿Cuántas plazas están reservadas para usuarios de sillas de ruedas?	
¿Existe un bucle de inducción o sistema de infrarrojos para las presentaciones?	Sí/No

C6) Exposiciones y atracciones al aire libre

¿Pueden tocarse los objetos expuestos?	Sí/No	En caso afirmativo, altura máxima:	mm
¿Existen vehículos para facilitar la movilidad de los visitantes?			Sí/No
¿Existe un plano en el que se indiquen las distancias y las zonas con asientos?			Sí/No
¿A qué distancia máxima se encuentran estas zonas entre sí?			m
Describa la superficie del recorrido			

C7) Información sobre los trayectos alrededor del establecimiento

¿Están señalizados claramente todos los trayectos?	Sí/No	Altura de las señales:	mm	
Umbrales	Altura máxima:		mm	
Rampas	Inclinación máxima:	Longitud máxima:	m	
Peldaños	Número máximo:	Altura máxima:	mm	
¿Están señalizados los peldaños en su extremo inferior y superior con colores o superficies en relieve que permitan su identificación visual o táctil?			Sí/No	
¿Están provistas de barandillas todas las escaleras?			Sí/No	
Anchura mínima de:	Puertas:	mm	Pasos	mm
Ascensor disponible	Sí/No	Anchura de la puerta:		mm
Interior del ascensor	Dimensiones			mm
Mandos del ascensor	Altura máxima	mm	Braille	Sí/No
Señales de emergencia/anuncios dentro del ascensor	Visuales:	Sí/No	Sonoros	Sí/No

D) Evacuación en caso de emergencia

¿Cuenta el establecimiento con personal formado adecuadamente para informar a los visitantes a su llegada acerca de los procedimientos en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen todas las habitaciones de un sistema de alarma sonora en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen todas las habitaciones de un sistema de alarma visual en caso de emergencia?	Sí/No
¿Disponen algunas habitaciones de sistemas de alarma por vibraciones?	Sí/No
¿Dispone el establecimiento de refugios señalizados?	Sí/No
En caso de incendio, cuando los ascensores no pueden utilizarse, ¿existen otras vías de evacuación además de las escaleras? Sí/No	
En caso afirmativo, indique cuáles:	

Instrucciones para cumplimentar la ficha de información sobre accesibilidad en los lugares de destino

Un turista con discapacidad deberá disponer de información acerca de las condiciones de accesibilidad en más de un establecimiento a fin de poder recorrer el lugar de destino. Se entiende por destino el lugar al que viaja el turista o cualquier ciudad, zona, región o país considerado un conjunto para los turistas. La accesibilidad de un destino dependerá de las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones, de las líneas de transporte público y del entorno local. Puede ser necesario asimismo informar a los visitantes sobre la existencia de vehículos para facilitar su movilidad.

Si bien las modalidades específicas para facilitar información turística varían de un país europeo a otro, en general la información se reúne y difunde en un nivel determinado, ya sea local o regional. Además de la información de carácter comercial, debería proporcionarse información sobre la accesibilidad, de modo que cada turista pudiera comparar las condiciones generales con otras condiciones de acceso más específicas.

Es necesario facilitar información pormenorizada sobre las condiciones de accesibilidad en el nivel más inferior (es decir, pueblo, municipio o ciudad), ya que de lo contrario la información sería demasiado general y carecería de utilidad. Cuando se disponga de recursos, las informaciones de carácter local podrán reunirse a nivel comarcal o regional, de modo que pueda ser útil a los turistas que deseen visitar varios pueblos y ciudades.

Debería facilitarse la siguiente información sobre el lugar de destino:

- A) **Cómo llegar:** aeropuerto, estación de tren, etc. más cercanos y distancia a la que se encuentran.
- B) **Cómo desplazarse en el destino:** información en varios formatos sobre la accesibilidad de los transportes públicos y los estacionamientos reservados.
- C) **El entorno local:** información sobre el terreno en general, las aceras, los pasos de peatones, el clima y la calidad del aire.
- D) **Accesibilidad de los servicios y las instalaciones:** indíquese el número de establecimientos que han cumplimentado fichas de accesibilidad y de los que participan en planes nacionales de accesibilidad.
- E) **Asistencia durante la estancia:** información sobre los hospitales locales, alquiler de equipos,

«La única gran barrera a la que se enfrenta la gente cuando planifica un viaje es poder reunir toda la información que le permita valerse por sí misma.»

grupos de apoyo, etc. que puedan ayudar a las personas con discapacidad durante su visita.

Las oficinas de turismo pueden solicitar la colaboración de las organizaciones de personas con discapacidad para cumplimentar estas fichas a fin de obtener más información sobre las condiciones de accesibilidad, en particular en los transportes públicos y las principales atracciones turísticas.

Las fichas deberían estar disponibles en forma de folleto y sería conveniente incorporar su contenido a las publicaciones de información turística general. La información debería ser simple, directa y no técnica. Las oficinas de turismo pueden considerar la posibilidad de facilitar la información por Internet, correo electrónico o fax, en formato acústico o letras de imprenta de grandes caracteres (de 16 a 22 puntos) en tipo de paloseco (*sans serif*).

Ficha de información sobre el lugar de destino correspondiente a:

--

Información de contacto de la(s) oficina(s) de turismo:			
Dirección:			
Teléfono:		Fax:	
Correo electrónico:		Sitio web:	
¿Existe en el lugar de destino un plan nacional de accesibilidad?			Sí/No
En caso afirmativo, facilite el nombre del plan y de la organización responsable de su gestión:			

A) Cómo llegar

Aeropuerto más cercano:	
Distancia al lugar de destino:	
Estación de tren más cercana:	
Distancia al lugar de destino:	
Autopistas/carreteras principales:	
Servicio de autobús desde los lugares principales:	

B) Cómo desplazarse en el destino

	Accesible	Contacto para obtener más información/asistencia
Líneas de tren	Sí/No	
Metro	Sí/No	
Tranvías	Sí/No	
Autobuses	Sí/No	
Taxis	Sí/No	
Alquiler de coches	Sí/No	

¿Existen en los aparcamientos públicos plazas reservadas para las personas con discapacidad?	Sí/No
En caso afirmativo, indique el lugar y el número de plazas:	

¿Existe información disponible en los siguientes formatos?	Texto estándar	Caracteres de imprenta grandes	Braille	Audio	Lenguaje de signos
Plano					
Guía/otras informaciones					
Ficha de información sobre accesibilidad					

C) El entorno físico

¿Qué características presenta el terreno en general?:	Llano	Colinas	Montañas
Aceras, por lo general:	Asfaltadas	Adoquinadas	Sin asfaltar
¿Se encuentran las aceras en buen estado?			Sí/No
¿Existen en los pasos de peatones aceras con borde inclinado?			Sí/No
¿Existen en la mayoría de los pasos de peatones señales visuales y sonoras?			Sí/No
¿Están bien señalizadas las carreteras en los alrededores?			Sí/No
Describa brevemente el clima local e indique posibles factores que pueden influir en la calidad del aire:			

D) Accesibilidad de servicios y establecimientos

	Número de establecimientos que han cumplimentado una ficha de información sobre accesibilidad	Número de establecimientos certificados con arreglo al plan nacional
Bancos, oficinas de correos, etc.		
Tiendas		
Alojamiento		
Restaurantes, cafés, bares		
Salas de conferencias		
Exposiciones		
Atracciones al aire libre		

Las cinco principales atracciones turísticas en el lugar de destino	Describa brevemente las condiciones de accesibilidad
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Indique el número y la situación de aseos públicos adaptados:

E) Asistencia durante su estancia

Información relativa a las organizaciones y servicios locales:

Hospitales y centros de asistencia sanitaria:	
Alquiler de equipos y servicios:	
Grupos de apoyo locales:	
Otras organizaciones/servicios:	

Glosario

Accesibilidad: Grado en que una persona puede llegar, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones, de manera autónoma, sin necesidad de ayuda específica.

Alergia a los frutos secos: Régimen alimenticio exento de frutos secos o productos que los contengan.

Atracción: Destino establecido con carácter permanente con el propósito fundamental de ofrecer al público acceso a actividades de entretenimiento, interés general o educación; no se trata simplemente de un punto de venta al pormenor o de un lugar en el que se celebran manifestaciones deportivas, teatrales o cinematográficas. Debe estar abierto al público y atraer a visitantes o turistas que realizan visitas de un día, así como a residentes locales.

Bucle de inducción: Sistema que permite oír mejor a las personas que usan prótesis auditivas ya que reduce el ruido ambiente.

Conexión de inducción: Aparato utilizado con teléfonos y prótesis auditivas para amplificar el sonido.

Destino: Lugar al que se desplaza un viajero o cualquier ciudad, comarca, región o país considerado un conjunto de interés para los turistas.

Diabético: Régimen alimenticio rico en fibras, con bajo contenido de materia grasa y de azúcar.

Espacio para circular: Espacio suficiente del que debe disponer un usuario de una silla de ruedas para poder maniobrar.

Espacio para transferirse: Espacio que precisa un usuario de silla de ruedas para pasar de la silla a otro lugar.

Establecimiento turístico: Cualquier lugar que ofrezca servicios a los turistas o visitantes.

Información accesible: Información disponible en distintos formatos, tales como texto estándar, caracteres grandes de imprenta, acústico, braille, Internet, etc., de modo que pueda servir a personas con distintas discapacidades.

Información sobre la accesibilidad: Descripción del grado de accesibilidad de un establecimiento o destino.

Plaza de estacionamiento reservado: Plazas de aparcamiento lo suficientemente amplias para poder transferirse fácilmente de la silla de ruedas al

coche, señalizadas generalmente con una silla de ruedas y reservadas para coches identificados con un distintivo azul.

Refugio: Lugar seguro en el que pueden permanecer temporalmente las personas con discapacidad a la espera de recibir ayuda en caso de emergencia. Está aislado del fuego por materiales resistentes y ofrece una vía de escape segura.

Sin gluten: Régimen alimenticio sin cereales ni productos derivados.

Sin lactosa: Régimen alimenticio exento de productos lácteos.

Turista: Visitante de paso que pernocta más de una noche en un lugar de destino. La visita puede ser por vacaciones (descanso, ocio, deporte o visitar a parientes o amigos), negocios, misión oficial, convención o motivos de salud.

Umbral: Pequeño desnivel a ras de suelo, normalmente situado en el hueco de las puertas.

Fuentes de información adicional sobre planes nacionales de accesibilidad y mejoras en este ámbito

<p>Alemania National Koordinationsstelle Tourismus für Alle e.V. http://www.natko.de/frames/fra_defi.htm</p>	<p>Austria You-Too Base de datos con información sobre la accesibilidad en distintos establecimientos http://www.you-too.net/</p>
<p>Bélgica Autonomia asbl http://www.wal.autonomia.org/ Toegankelijkheidsbureau http://www.toegankelijkheidsbureau.be/</p>	<p>Dinamarca Dansk Standard Gestiona el plan nacional sobre turismo accesible http://www.ds.dk/ Dansk Center for Tilgængelighed http://www.dctf.dk/</p>
<p>España Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF) Organización de personas con discapacidad que ofrece al sector información sobre turismo accesible http://www.predif.org/</p>	<p>Finlandia Rullaten Ry Organización que promueve el turismo accesible y que publica una guía http://www.rullaten.fi/</p>
<p>Francia Secrétariat d'État au Tourisme Gestiona el programa «Label Tourisme & Handicap» http://www.tourisme.gouv.fr/fr/home.jsp</p>	<p>Grecia Ministerio de Medio Ambiente Oficina para las personas con discapacidad http://www.minenv.gr/</p>
<p>Irlanda Failte Ireland Información turística para personas con discapacidad y asesoramiento al sector http://www.failteireland.ie/</p>	<p>Italia Italia per Tutti Plan nacional sobre turismo accesible http://www.italiapertutti.it/ CO.In Sociale Organización que ofrece asesoramiento en materia de turismo accesible http://www.coinsociale.it</p>
<p>Luxemburgo Office National du Tourisme http://www.ont.lu Info-Handicap Guía común sobre turismo accesible http://www.info-handicap.lu</p>	<p>Países Bajos Landelijk Bureau Toegankelijkheid Evalúa las condiciones de acceso de los establecimientos y concede el distintivo internacional de accesibilidad http://www.lbt.nl</p>
<p>Portugal Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD) Publica guías regionales sobre turismo accesible http://www.snripd.pt/</p>	<p>Reino Unido Visit Britain Gestiona el plan nacional de accesibilidad en establecimientos hoteleros http://www.visitbritain.org/ukindustry Tourism for All Consorcio de organizaciones gubernamentales, comerciales y benévolas en el Reino Unido http://www.tourismforall.org.uk/</p>
<p>Suecia Turism för Alla Gestiona el programa «Equality» de certificación de la accesibilidad http://www.turismforalla.se/</p>	<p>Unión Europea You-Too Base de datos con información sobre accesibilidad en establecimientos de varios países de la Unión Europea http://www.you-too.net</p>

Comisión Europea

Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

2005 — 31 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 92-894-7676-1

VENTA Y SUSCRIPCIONES

Las publicaciones de pago editadas por la Oficina de Publicaciones pueden adquirirse en nuestras oficinas de venta repartidas por todo el mundo.

¿Cómo puedo adquirir una de estas publicaciones?

Tras conseguir la relación de oficinas de venta, seleccione la oficina que más le convenga y póngase en contacto con ella para efectuar su pedido.

¿Cómo puedo obtener la relación de oficinas de venta?

- Puede consultar el sitio web de la Oficina de Publicaciones: <http://publications.eu.int/>
- También puede solicitarla por fax al número (352) 29 29-42758 y la recibirá en versión papel.

