

PROYECTO DE COOPERACIÓN TRANSNACIONAL



# GUÍA BÁSICA DE ACCESIBILIDAD PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



## INTRODUCCIÓN. EL TURISMO ACCESIBLE

Basados en el principio de que el turismo es un bien social que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, cuatro Asociaciones de Desarrollo Rural de España y Portugal -Centro de Desarrollo Comarcal de Tentudía, Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Olivenza, Terras Dentro (Asociación para el Desarrollo Integrado de Micro-Regiones Rurales) y ESDIME (Asociación para el Desarrollo Local en el Alentejo Sudoeste)- promueven la edición de esta guía, para lo cual se ha contado con la colaboración de la Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX) y de la Asociación para la Atención y la Integración Social de las personas con Discapacidad Física de Extremadura (APAMEX), en el diseño y redacción de contenidos.

Con esta guía de accesibilidad para los alojamientos turísticos, se pretende sensibilizar a los agentes de los establecimientos, de la necesidad de adaptar sus locales y acercarles una herramienta que les facilite valorar las condiciones de acceso, circulación, estancia y uso de los alojamientos turísticos en base a un diseño universal, que garantice el disfrute de todas las personas de nuestros lugares, costumbres, paisajes y cultura, en definitiva “Un turismo para todos”.

Los criterios seguidos en la elaboración de este documento se fundamentan en la normativa vigente (nacional y regional), añadiendo en algunos casos recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de servicio y uso de las instalaciones.

### NORMATIVA DE REFERENCIA

Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

- ✿ 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.
- ✿ Real Decreto 173/2010, de 19 de Febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de Marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- ✿ Ley 8/1997, de 18 de Junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- ✿ Decreto 8/2003, de 28 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

NOTA: Valga esta guía como documento orientativo de las pautas generales de actuación en materia de accesibilidad, advirtiéndose que los criterios a seguir variarán en función del uso, superficie, número de plantas, aforo, número de plazas, etc., del establecimiento y que deberán ser oportunamente determinados por un técnico competente.

Noviembre de 2011.

## CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD

- **Itinerario peatonal accesible:** Cada una de las estancias e instalaciones del recinto deben estar conectadas con el acceso principal y entre sí a través de itinerarios peatonales accesibles en los que no existirán peldaños.
- **Medios alternativos a la escalera:** Siempre que exista una escalera para salvar un desnivel, se instalará un elemento alternativo a ésta que podrá ser una rampa o un elevador.
- **Puertas y huecos de paso:** Tendrán un ancho libre mayor o igual a 80 cm y una altura mínima de 200 cm.
- **Espacios de maniobra:** Ante las puertas, en cambios de dirección dentro de un itinerario y en el interior de cada estancia ha de existir un espacio libre de obstáculos que permita la maniobra de personas usuarias de productos de apoyo.
- **Iluminación:** Todas las estancias y espacios de comunicación estarán debidamente iluminados de forma general, complementando con iluminación puntual zonas como las de atención al público y servicios.
- **Señalización:** Se debe indicar al público de forma clara cuándo un establecimiento, estancia o servicio es accesible mediante el empleo de un pictograma con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**.



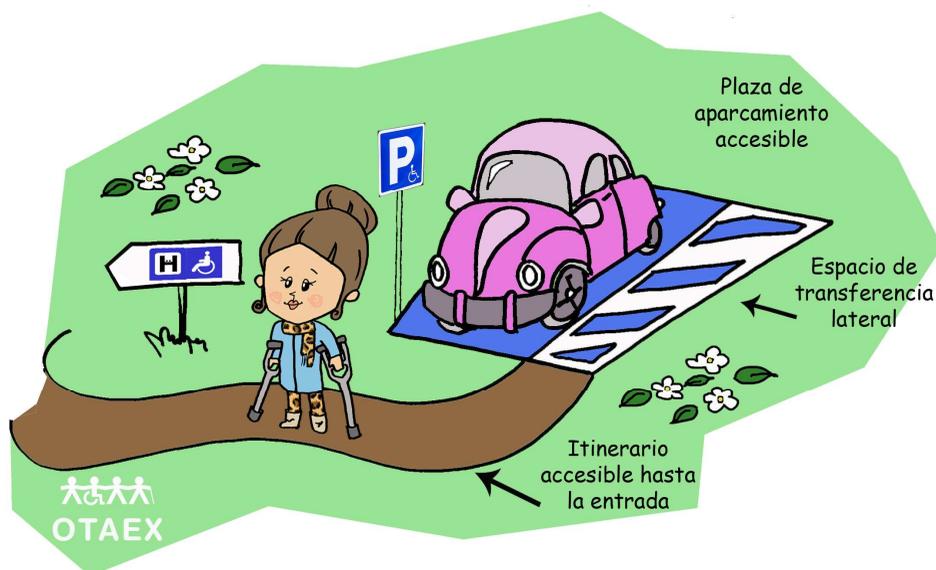
- **Reserva de plazas adaptadas:** Existe la obligatoriedad reglamentaria de reservar un determinado número de plazas accesibles para personas con discapacidad y su posible acompañante. Este número varía en función del aforo, número de plazas o habitaciones del establecimiento.

## 1. EL ACCESO

### 1.1 PLAZAS DE APARCAMIENTO ACCESIBLES

- Es recomendable que todos los alojamientos accesibles con estacionamiento de vehículos propio cuenten al menos con una plaza de aparcamiento reservada para personas con movilidad reducida.
- Estarán ubicadas lo más cerca posible del acceso al edificio y conectadas con él a través de un itinerario peatonal accesible.
- Estas plazas de aparcamiento estarán señalizadas en el suelo y con señal vertical mediante el SIA.
- Las dimensiones serán de al menos 200 cm de ancho por 450 cm de largo.

Cuando hablamos de plazas en batería es necesario contar con un espacio de transferencia lateral de al menos 150 cm de ancho por toda la longitud de la plaza. Si la plaza es en línea, además existirá un espacio trasero de longitud mínima 300 cm con el mismo ancho.



## 1.2 ENTRADA

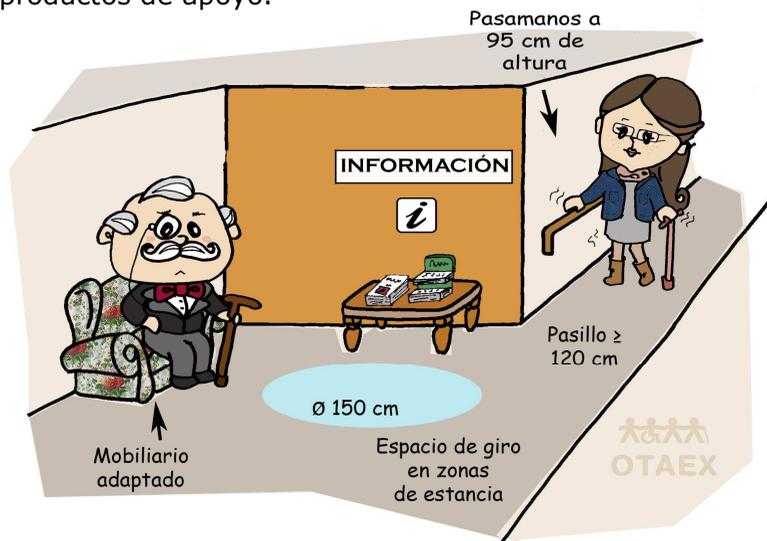
- La entrada a cualquier establecimiento de uso público accesible debe señalizarse con el SIA.
- El acceso garantizará que en la entrada no haya escalones y si existen desniveles se resolverán mediante una rampa de suave pendiente.
- Se comprobará que a ambos lados de la puerta del vestíbulo de entrada se dispone de una zona de 150 cm de diámetro libre de obstáculos, para que las personas usuarias de silla de ruedas y otros productos de apoyo puedan maniobrar con facilidad.
- Las puertas correderas disminuyen el riesgo de atrapamiento y resultan muy cómodas en espacios reducidos. Tanto mejor si son de apertura automática.
- En puertas acristaladas se dispondrá señalización visualmente contrastada en toda su anchura para evitar impactos.
- Los picaportes serán de fácil manejo mediante mecanismos de palanca o tiradores.



## 2. CIRCULACIÓN HORIZONTAL

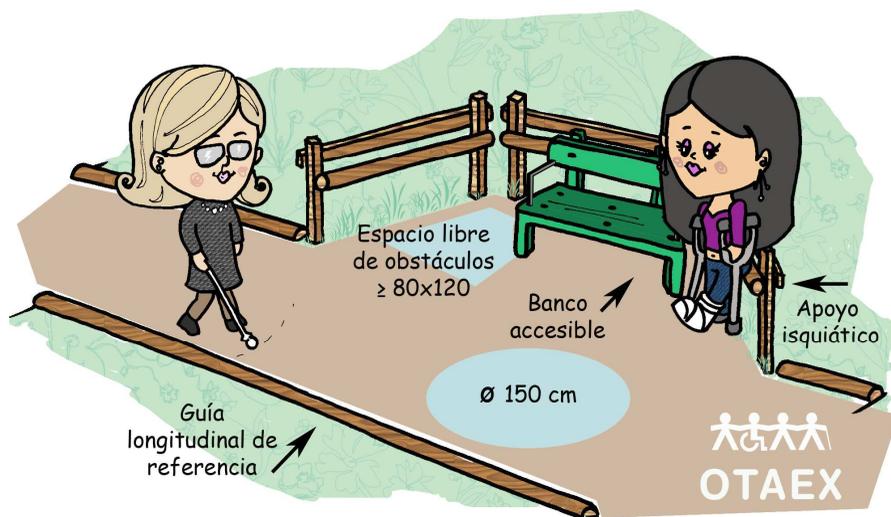
### 2.1 ZONAS DE PASO Y ESTANCIA

- El ancho mínimo recomendable de un itinerario peatonal es de 120 cm, siendo 180 cm una dimensión cómoda para el cruce de dos personas con diferentes necesidades de ancho de paso.
- Se debe evitar la presencia de elementos salientes, bien empotrándolos en los paramentos o referenciándolos hasta el suelo.
- Se recomienda que en pasillos de gran longitud se dispongan pasamanos a una altura máxima de 95 cm. El color del pasamano contrastará con el del paramento en el que está fijado.
- A ambos lados de las puertas y en el interior de las zonas de estancia, existirá un espacio horizontal, libre de obstáculos, para permitir el giro de una persona en silla de ruedas u otro producto de apoyo.
- El mobiliario empleado será adaptado y su ubicación permitirá el acercamiento a personas usuarias de productos de apoyo.



## 2.2 SENDEROS EXTERIORES

- El ancho recomendable para este tipo de itinerarios peatonales es, al igual que en el apartado anterior, de al menos 180 cm.
- Los desniveles existentes se salvarán mediante rampas independientemente de la existencia de escaleras.
- Se deben emplear materiales indeformables y antideslizantes como pavimento y se ejecutarán de modo que se eviten encharcamientos. Si se utilizan tierras, deben estar compactadas.
- Es muy útil colocar bordillos, pasamanos u otros elementos análogos en los laterales de la senda para la orientación y guía de personas con discapacidad visual.
- Deberán preverse áreas de descanso a lo largo de los senderos y el mobiliario empleado será accesible.
- Conviene que tanto los elementos de guía como el mobiliario empleado cuenten con un color contrastado con el entorno que favorezca su rápida detección.



### 3. CIRCULACIÓN VERTICAL

#### 3.1 ESCALERAS

- Las escaleras también serán accesibles para permitir un uso favorable al mayor número de personas posible.
- Al principio y al final de la escalera habrá un espacio libre de obstáculos de 120 cm de fondo y al mismo tiempo se dispondrá una franja de 80 cm de pavimento de diferente textura y color, indicando a las personas con discapacidad visual que se enfrentan a un cambio de nivel.
- Los laterales libres de una escalera se protegerán con petos o barandillas.
- La colocación de un doble pasamanos a ambos lados consigue que personas de cualquier estatura puedan asirse con facilidad. Éstos se prolongarán 30 cm al principio y al final.
- Las escaleras deben contar con un ancho adecuado, huellas amplias y tabicas de poca altura y el pavimento de los peldaños será antideslizante para evitar resbalones y caídas.



### 3.2 RAMPAS

- Las rampas son elementos ejecutados para salvar desniveles, convirtiendo los itinerarios en accesibles.
- Es recomendable que las rampas se ejecuten con una pendiente comprendida entre el 6 y el 8%.
- En el principio y en el final de la rampa, habrá un espacio libre de obstáculos de 150 cm de diámetro para que una persona usuaria de producto de apoyo pueda girar.

Al igual que ocurre con la escalera, se señalará su presencia con una franja de 80 cm de pavimento de diferente textura y color.

- Los laterales libres se protegerán con petos o barandillas y se colocarán pasamanos dobles a ambos lados de la rampa, prolongados 30 cm al principio y al final de la superficie inclinada.



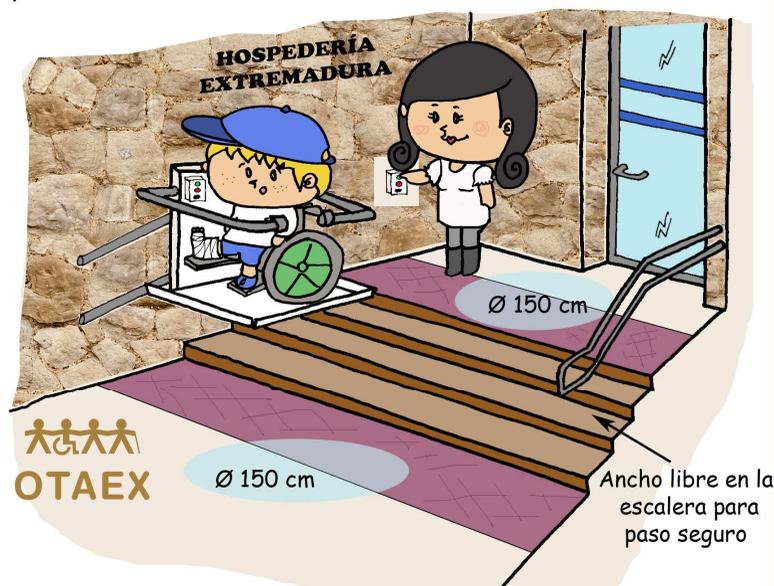
### 3.3 ASCENSORES

- Existirá un itinerario accesible entre la entrada principal del edificio y el ascensor, que se situará siempre cercano a dicha entrada.
- El suelo del ascensor y el pavimento del lugar de parada estarán enrasados.
- La cabina de un ascensor accesible medirá al menos 140 cm de fondo y 110 de ancho, y contará con pasamanos en los paramentos libres a una altura de 90 cm.
- Las puertas del recinto y de la cabina serán telescópicas y automáticas, con un ancho libre mínimo de 80 y una altura de 200 cm.
- Las botoneras deben situarse a una altura comprendida entre 80 y 120 cm y contarán con indicación en braille y en árabe en altorrelieve. Se señalará mediante SIA.



### 3.4 PLATAFORMAS ELEVADORAS

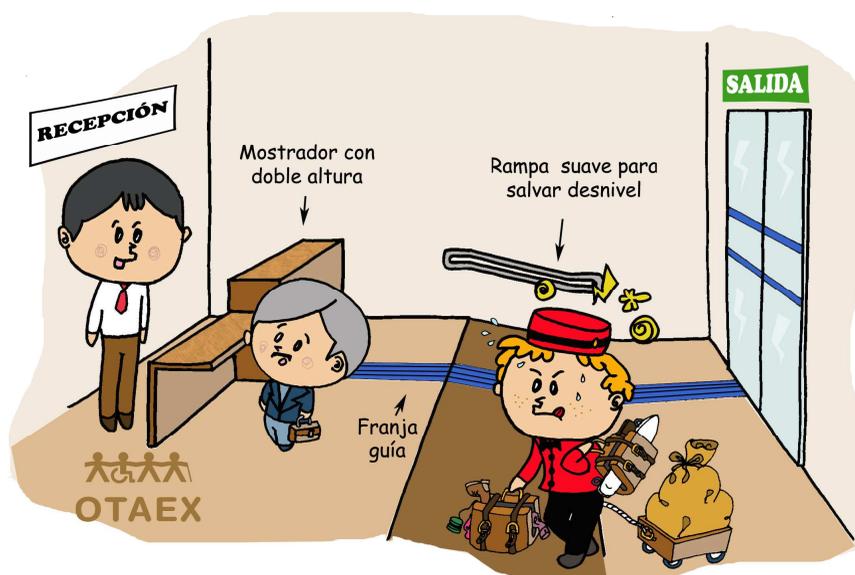
- Los ascensores y las rampas deben ser el medio preferente para la comunicación vertical.
- Cuando esto no sea posible en edificios existentes debido a condicionantes dimensionales o estructurales, puede considerarse la disposición de una plataforma elevadora vertical para personas con movilidad reducida.
- Excepcionalmente, en edificios existentes, si no se pueden disponer los anteriores elementos, pueden instalarse plataformas salvaescaleras para personas en silla de ruedas.
- El uso de plataformas es apropiado para salvar pequeños desniveles y donde no exista tráfico intenso de personas.
- Existirá un espacio horizontal previo al acceso a estos mecanismos para su uso cómodo.
- Las plataformas no impedirán el uso seguro de la escalera por otras personas, durante su empleo o en posición aparcada.



## 4. ESTANCIAS

### 4.1 ZONAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Un mostrador accesible tendrá una parte a la altura usual (110 cm) para atender a quienes prefieran permanecer de pie, y otra parte a una altura máxima de 85 cm, accesible a personas en silla de ruedas y de baja estatura o que quieran sentarse.
- El tramo inferior se dejará libre para permitir el acercamiento, y como mínimo tendrá 80 cm de ancho, 70 cm de alto y 60 cm de profundidad.
- En los establecimientos de uso público es aconsejable la utilización de bandas-guía táctiles y de color contrastado para dirigir a las personas desde el acceso hasta el punto de atención.
- Las personas usuarias de productos de apoyo, como muletas, andadores o silla de ruedas, necesitan un espacio libre de obstáculos frente al mostrador para poder maniobrar.





### 4.3 BAÑO

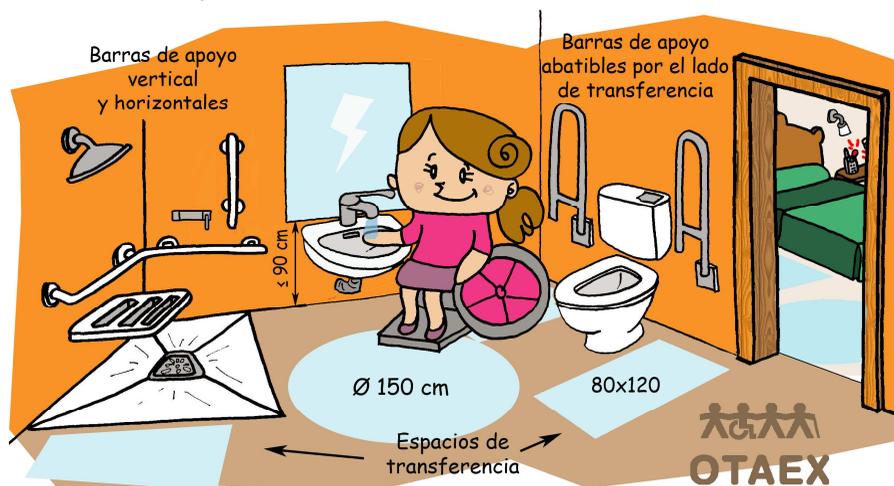
- Al menos un baño del alojamiento accesible ha de ser adaptado, contando los sanitarios con espacios de transferencia que serán de 80 x 120 cm.

Inodoro: con espacio libre al frente y al menos en un lado.

Ducha: con asiento abatible que tendrá acceso por el lateral. El suelo deberá estar enrasado con ella.

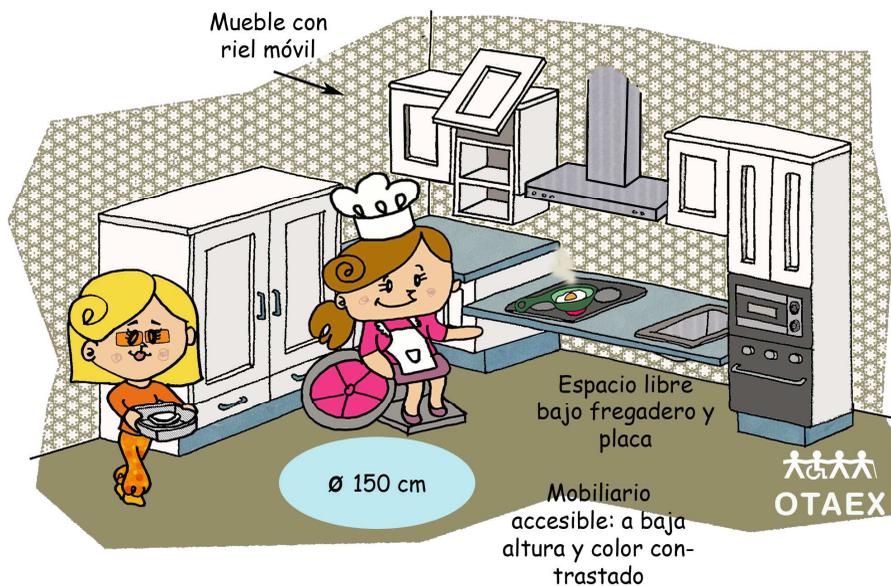
Lavabo: sin pedestal ni mueble bajo él, con acceso frontal.

- Accesorios e interruptores: situados entre 70 y 120 cm de altura. La grifería será monomando por su fácil manejo.
- Puertas: pueden ser correderas o abatibles con apertura hacia el exterior.
- Los sanitarios, suelo y paredes irán contrastados cromáticamente.
- Si existen aseos en las zonas comunes de los establecimientos, se procederá del mismo modo con la salvedad de que existirán espacios de transferencia al inodoro por ambos lados.



#### 4.4 COCINA:

- El mobiliario de la cocina se dispondrá de tal manera que permita un paso mínimo libre de 90 cm y la inscripción de al menos un círculo de giro de 150 cm.
- Es recomendable que bajo el fregadero y la cocina exista un espacio libre mínimo de 70 (altura) x 80 (anchura) x 60 (profundidad) cm, para poder trabajar frontalmente en silla de ruedas.
- La grifería será monomando para facilitar el uso a personas con dificultades de manejo en las manos.
- Una encimera accesible tendrá una altura máxima de 85 cm.
- Los elementos manipulables (como muebles, accesorios, interruptores) se situarán a alturas comprendidas entre 40 y 120 cm, para facilitar el alcance a personas con discapacidad, igualmente se pueden utilizar muebles que se desplacen por riel móvil.



## 4.5 BAR-RESTAURANTE

- El mobiliario de estas salas debe ubicarse de tal modo que se permita un paso mínimo libre de 90 cm y la inscripción de círculos de giro de 150 cm.
- Es recomendable que al menos un cinco por ciento de las cartas de productos estén redactadas en braille o alto relieve.
- Las mesas redondas facilitan la comunicación y la lectura labial. Conviene que la ropa de mesa sea lisa y de color contrastado con el menaje.
- Las zonas de terrazas estarán conectadas con el interior del establecimiento mediante un itinerario accesible y estarán dispuestas sobre pavimento firme.
- Cualquier elemento de cubrición (sombrillas, toldos, porches) deberá respetar una altura libre de paso mayor o igual 2,20 m.



## 4.6 SALA DE CONVENCIONES

- El lugar donde se ubican los conferenciantes se dispondrá en un espacio elevado sobre tarima. Se accederá a través de rampa de suave pendiente (entre 6 y 8 %) y si es posible, este acceso se complementará con escalones.
- El mobiliario se dispondrá respetando al menos un pasillo de ancho igual o superior a 120 cm y espacios para giro de 150 cm de diámetro.
- Es conveniente que la puerta de entrada sea de tipo corredera con suave deslizamiento.
- Las plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas tendrán unas dimensiones de 90x120 cm y estarán ubicadas junto al pasillo principal y lo más cerca posible de la salida de emergencia.
- Se priorizará la primera fila de público para personas con discapacidades sensoriales (es importante poder observar los gestos y expresiones de los ponentes, la subtítulos o por si se cuenta con intérpretes de lengua de signos) y se instalará bucle magnético.



## 4.7 PISCINA

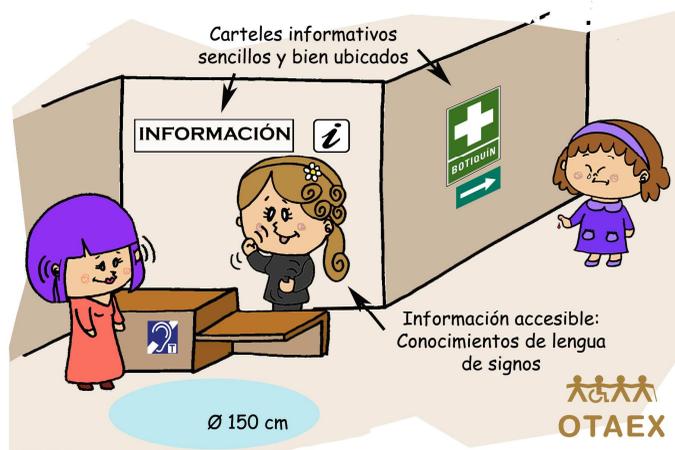
- Los distintos servicios de los que dispone la instalación (vestuarios, aseos, bar...) deberán estar comunicados mediante itinerarios accesibles.
- Las piscinas de adultos vinculadas a alojamientos accesibles dispondrán de entrada al vaso mediante grúa para piscina u otro elemento adaptado a tal efecto.
- El pavimento del andén debe ser antideslizante y estar construido de forma que se eviten encharcamientos. Además, contará con una anchura de al menos 150 cm, recomendándose 180 cm.
- Las escaleras de acceso al vaso estarán próximas a los ángulos y a los cambios de pendientes del vaso, facilitando la salida.
- Se señalará mediante rótulos el valor de máxima y mínima profundidad al menos en las paredes del vaso y en el andén con el fin de facilitar su visibilidad, tanto desde dentro como desde fuera del vaso.



## 5. SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 5.1 CONDICIONES GENERALES

- La información se dispondrá en los lugares cercanos a los accesos, proporcionando completa orientación y favoreciendo la deambulación de forma autónoma.
- En alojamientos adaptados se señalarán con el SIA todos los servicios e instalaciones accesibles, complementado en su caso con flecha direccional.
- La señalización en general y la información escrita (carteles, internet, revistas, folletos), cuidarán tamaño y tipo de letra y contraste de color. Es recomendable que estén escritos al menos en dos idiomas.
- Dentro de la información visual se deben incluir pictogramas, braille y altorrelieve.
- El papel del personal es clave en el desarrollo de la accesibilidad, por lo que es aconsejable la formación de los trabajadores en contacto directo con el público.
- Se debe garantizar el acceso de todas las personas con discapacidad visual que vayan acompañadas con perros guía a todas las instalaciones de uso público.



## **ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES**

### **PERSONAS QUE CAMINAN DESPACIO Y/O QUE UTILIZAN MULETAS, BASTÓN O ANDADOR**

- Ajustar nuestro paso al suyo.
- Evitar posibles empujones.
- Ayudar si tiene que transportar objetos o paquetes.
- No separarle de su producto de apoyo.

### **PERSONAS QUE UTILIZAN SILLA DE RUEDAS**

- Situarnos de frente y a la misma altura (a ser posible sentados).
- Averiguar si necesita ayuda y si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntar al usuario cómo hacerlo.
- Respetar los espacios reservados.
- Dirigirnos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.

### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA VER**

- Dirigirnos a la persona y no a su acompañante e identificarnos.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclararle de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra. Hablar de manera descriptiva.
- Si precisa de nuestra ayuda, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante. No la dejemos sola sin advertírselo antes.
- Orientarles en los espacios. Dar indicaciones de situación y características de los objetos para facilitar su localización.
- No molestar al perro-guía.

## **PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA HABLAR**

- Tratar de comprender, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Procurar no ponernos nerviosos si una persona con discapacidad para hablar se dirige a nosotros.
- Si no comprendemos lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea.
- No aparentar haber comprendido si no ha sido así.

## **PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA OIR**

- Dirigirnos a la persona cuando nos esté mirando y hacerlo directamente a él, no a su intérprete.
- Si no conocemos la lengua de signos, hablar despacio y claramente, con el rostro bien iluminado.
- Verificar que ha comprendido lo que le tratamos de comunicar.
- En caso de mucha dificultad, ayudarse de gestos o escritura.
- No gritar. Hablar con un ritmo medio. Vocalizar correctamente.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos.
- Permanecer quietos mientras se comunica.

## **PERSONAS CON LIMITACIONES DE COMPRENSIÓN**

- Comportarse de forma natural.
- Responder a sus preguntas, utilizando un lenguaje sencillo y asegurarnos de su comprensión.
- Darles tiempo para entender y responder.
- Dirigirnos a la persona y no al acompañante y facilitar su relación con otras personas.
- Permitir su autonomía, ayudarles solo en lo necesario.
- Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlos de acuerdo con su edad.

## PROMOTORES:



**Asociación para el Desarrollo de la Comarca de Olivenza (ADERCO)**  
Paseo de Hernán Cortés, s/n - 06100 Olivenza (Badajoz)  
Tfno.: 924 492 803 E-mail: [aderco@comarcadeolivenza.es](mailto:aderco@comarcadeolivenza.es)  
[www.comarcadeolivenza.org](http://www.comarcadeolivenza.org)



**Centro de Desarrollo Comarcal de Tentudia**  
Avda. de Portugal, 29 - 06260 Monesterio (Badajoz)  
Tfno.: 924 517 193 E-mail: [correo@tentudia.com](mailto:correo@tentudia.com)  
[www.tentudia.com](http://www.tentudia.com)



**Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste, CRL**  
Rua do Engenho n.º 10 - 7600-337 Messejana, Portugal  
[www.esdime.pt](http://www.esdime.pt)



**Associação para o Desenvolvimento Integrado de Micro-Regiões Rurais**  
Rua Rossio do Pinheiro - 7090-049 Alcáçovas, Portugal  
[www.terrasdentro.pt](http://www.terrasdentro.pt)

## COFINANCIADO:



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural:  
Europa invierte en las zonas rurales



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE



Ministério da Agricultura,  
Mar, Ambiente e  
Ordenamento do Território

## COLABORACIÓN EN LA REDACCIÓN Y DISEÑO DE CONTENIDOS:



**Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura**  
**APAMEX - Centro de Servicios Múltiples de COCEMFE Badajoz**  
**C/ Gerardo Ramirez Sánchez s/n 06011 Badajoz**  
**Tfno.-Fax: 924 248 387 Email: [otaex.apamex@cocemfebadajoz.org](mailto:otaex.apamex@cocemfebadajoz.org)**

**JUNTA DE EXTREMADURA**

Consejería de Fomento, Vivienda,  
Ordenación del Territorio y Turismo