Alcalá de Henares | Ávila
Baeza | Cáceres | Córdoba
Cuenca | Ibiza/Eivissa
Mérida | Salamanca

Ciudades Patrimonio de la Humanidad
ESPAÑA | UNESCO

Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

San Cristóbal de La Laguna
Santiago de Compostela
Segovia | Tarragona
Toledo | Úbeda

UNESCO
Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Patrimonio Mundial en España

predif
plataforma representativa estatal de personas con discapacidad física

Índice

Presentación....4

1. ¿Qué es el turismo accesible?....6

2. ¿Por qué hacer mi establecimiento o recurso turístico accesible?....10

3. Aspectos a tener en cuenta en una oficina de información turística....14

4. Aspectos a tener en cuenta en un edificio de patrimonio histórico....20

5. Aspectos a tener en cuenta en un alojamiento turístico....26

6. Aspectos a tener en cuenta en cafeterías y restaurantes....44

7. Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos....48

8. ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento?....80

9. Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes....86

Anexo 1. Ficha básica de diagnóstico de accesibilidad de un establecimiento....96

Anexo 2. Legislación en materia de accesibilidad de obligado cumplimiento en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España....102

Presentación

Desde los años 80 la UNESCO ha incluido a quince ciudades españolas dentro de su Lista del Patrimonio Mundial, pero han hecho falta años de esfuerzo para que estas ciudades puedan ser visitadas por todas las personas. Todos tenemos derecho a disfrutar del Patrimonio, y es nuestra responsabilidad poner los medios adecuados para que estas ciudades mejoren su accesibilidad y que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a vivir en ellas, a conocerlas y a disfrutar de las maravillas que atesoran.

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF, han realizado ya desde el año 2010 distintas actuaciones conjuntas en materia de accesibilidad en el ámbito turístico y patrimonial y quieren seguir trabajando en esta línea.

Con el fin de contribuir a la puesta en marcha de esta estrategia acordamos realizar diversas acciones que contribuyeran a mejorar la accesibilidad en el turismo, tanto en las infraestructuras como en la información y el trato al cliente. Desde esta perspectiva, en 2014 impartimos cursos de formación sobre “Turismo Accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas” en Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Córdoba, Cuenca, Ibiza, Mérida, Salamanca, San Cristóbal de La Laguna, Santiago de Compostela, Segovia, Tarragona y Toledo.

Ambos organismos ya habíamos colaborado en 2010 para la realización de la “Guía de Rutas Accesibles de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad”, con información sobre diez monumentos y una ruta accesible de cada una de las ciudades. Entre los acuerdos de colaboración para el presente año, hemos actualizado la información sobre la accesibilidad de estas rutas, incorporando estos datos en las herramientas tecnológicas de turismo accesible desarrolladas por PREDIF y la Fundación Vodafone España: la aplicación móvil TUR4all, el Geoportal de Turismo Accesible para Todos y la capa Layar Mobile TUR4all de realidad aumentada.

El fruto de este trabajo conjunto de las dos entidades es la presente “Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los recursos turísticos de las Ciudades Patrimonio de España”, que se edita para uso de las 15 ciudades que forman la red, con el objetivo de darlas a conocer como destinos turísticos accesibles.

PREDIF, que preside la comisión de Ocio y Turismo inclusivo de CERMI ofreciendo una información veraz, fiable y actualizada siguiendo los protocolos y criterios en el ámbito de la accesibilidad consensuados por todo el sector de la discapacidad, y el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, a través del trabajo de su Comisión de Patrimonio y Ciudad, reafirman con proyectos como la presente guía su compromiso de garantizar la igualdad real de oportunidades y el uso y disfrute del patrimonio cultural para todas las personas, haciendo que nuestras ciudades sean cada vez más habitables y visitables.

Esta guía es por las personas con discapacidad y es para todas las personas.

Francisco Sardón
Presidente de PREDIF

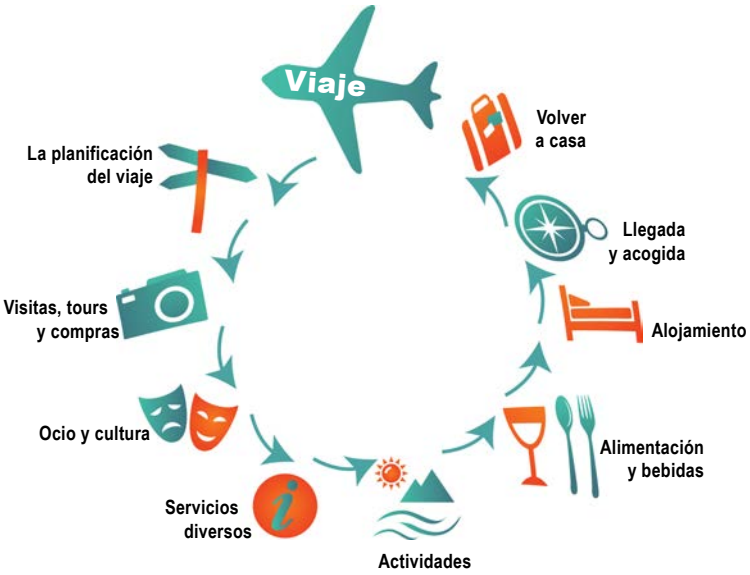
Miguel Ángel García Nieto
Alcalde de Ávila y
Presidente de la Comisión de Patrimonio y
Ciudad del Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España

1. ¿Qué es el turismo accesible?

1. ¿Qué es el turismo accesible?

El "Turismo Accesible" o "Turismo para Todos" no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

El "Turismo Accesible" sólo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo. No se trata únicamente de tener un hotel accesible o una atracción turística accesible, sino que debe tenerse en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes, etc.



Cadena de valor del turismo

La Accesibilidad Universal es una **cualidad imprescindible** que deben tener los entornos, productos y servicios turísticos para que puedan ser utilizados de forma autónoma, segura y normalizada por cualquier persona con independencia de que tenga limitadas determinadas capacidades.

La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad y con otras necesidades diversas es una obligación recogida en la legislación española[1]. En el turismo también se debe considerar, ya que este grupo de personas tiene derecho al ocio y al disfrute de su tiempo de vaca-

1 Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

ciones en las mismas condiciones que el resto de las personas tal y como lo específica en su artículo 30 la "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad", firmada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 por las Naciones Unidas, ratificada por España en 2007 y en vigor desde el 3 de mayo de 2008.
La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas.

A la hora de hablar de los turistas con discapacidad y con otras necesidades especiales, a pesar de los múltiples estereotipos que existen, se hace alusión a todas las personas que por circunstancias transitorias (embarazo, escayola en un miembro corporal) o permanentes (envejecimiento, discapacidad física o sensorial, etc.) se encuentran en una situación que precisa de una atención especial adecuada a sus necesidades. Esto pone de manifiesto que cualquiera de nosotros puede formar parte de este grupo.

La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%.

Usuarios potenciales del Turismo Accesible

2. ¿Por qué hacer mi establecimiento o recurso turístico accesible?

2. ¿Por qué hacer accesible mi destino, establecimiento o recurso turístico?

Para el sector turístico, la puesta en práctica del turismo accesible es una obligación legal, pero también es una oportunidad de negocio.

En primer lugar, hay que considerar la dimensión del mercado potencial, que es creciente, puesto que a las personas con discapacidad hay que unir a las personas mayores. En concreto, existen más de 500 millones de personas con discapacidad en el mundo, más de 80 millones en Europa y cerca de cuatro millones en España. En cuanto a las personas mayores de 65 años, el Instituto Nacional de Estadística prevé que este segmento pasará de representar el 16,8% de la población española en 2005 al 30,8% en 2050. El envejecimiento de la población aumenta en los mercados globales claves debido a una mayor esperanza de vida y a la desaceleración de las tasas de natalidad.

En segundo lugar, este colectivo de posibles turistas dispone de recursos económicos para viajar. Además, se promueven programas turísticos específicos dirigidos a personas con discapacidad y personas mayores. Por ejemplo, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) distribuyó tres millones de euros en 2012 en subvenciones a organizaciones no gubernamentales (ONG) para ejecutar programas de turismo y termalismo para personas con discapacidad. También, a través de su programa de "Envejecimiento activo", otorgó 75 millones de euros a agencias de viajes para la organización de vacaciones para personas mayores. Además hay que señalar como ventaja la posibilidad de desestacionalización para los destinos que se apoyan en el turismo accesible. Las personas con discapacidad, además de tener recursos económicos, tienen disponibilidad de tiempo debido a que una gran parte no tiene responsabilidades laborales. Según los datos de la Oficina de Estadísticas de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es laboralmente inactivo y percibe pensiones diversas, como invalidez o jubilación.

Se debe añadir que el segmento de personas con discapacidad se considera "multicliente", puesto que viajan normalmente acompañadas. El estudio "Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física", elaborado por PREDIF en 2004, mostró que el 92% de los encuestados viajan acompañados por familiares y amigos. Se calcula, desde un punto de vista prudente, que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante. Este dato tiene otra implicación: la persona con discapacidad se convierte en prescriptor del destino, puesto que si no es accesible, no irán ni él ni sus acompañantes.

Como última ventaja destacable, la oferta turística que cuenta con medidas de accesibilidad consigue una mayor calidad en

todos sus ámbitos: entorno construido, transporte, servicios, productos y atención al cliente, entre otros. Tal es la relevancia, que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) está incorporando estos criterios a sus normas de calidad. De este modo, la perspectiva es más amplia, puesto que los beneficios alcanzan no sólo a personas con discapacidad, sus primeros destinatarios, sino a todas las personas, como familias con niños o personas con situaciones transitorias de discapacidad (por accidentes o lesiones, por ejemplo). La adopción de estas medidas tiene repercusión en la mejora de la imagen del destino y las empresas situadas en él, puesto que tienen una línea de promoción diferenciada como "socialmente responsables".

Por otro lado, en lo que respecta a los recursos turísticos que forman parte de nuestro Patrimonio Histórico, la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte*, reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural, debiendo adoptarse todas las medidas pertinentes para asegurar que *"tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional".*

De este modo, resulta prioritario adaptar el Patrimonio Histórico-Artístico a este colectivo (siempre buscando un equilibrio compatible entre éste y la Accesibilidad Universal), pues aún existen numerosas dificultades para que las personas con discapacidad accedan a determinados ámbitos y espacios en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

3. Aspectos a tener en cuenta en una oficina de información turística

3. Aspectos a tener en cuenta en una oficina de información turística

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Muchos turistas se hacen la primera imagen del destino a través de las oficinas. En el ámbito del turismo accesible, las oficinas de información turística deben tener en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Que sus propias instalaciones sean accesibles.
- Que el personal de atención al público tenga una formación en atención a personas con discapacidad y con necesidades diversas. Por ejemplo, para poder comunicarse con una persona sorda o para poder informar adecuadamente a un ciego.
- Disponer de información turística en formatos accesibles para personas con discapacidades visuales, auditivas e intelectuales.
- Contar con información sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos, recursos y servicios turísticos del destino.
- Dentro de la oferta de visitas guiadas, contar con algunas cuyos recorridos sean accesibles para Personas de Movilidad Reducida y con visitas adaptadas para personas con discapacidad visual, con discapacidad auditiva y con discapacidad intelectual.

En sus instalaciones es importante asegurar la continuidad de la cadena de la accesibilidad empezando por el acceso, la circulación en el interior de la oficina, el mostrador de atención al público, las zonas de espera, los sistemas de información, etc. A continuación se hacen algunas recomendaciones.

1. Acceso

Preferentemente, y siempre que resulte posible, la oficina de información turística debe estar situada en la planta baja, al mismo nivel de la vía pública. En caso contrario, el desnivel se salvará por medio de rampas o ascensores. Sus características permitirán su utilización a personas de movilidad reducida de forma autónoma y segura.

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

2. Puertas de entrada

Serán accesibles a todos los usuarios. Para ello, tendrán un ancho libre de paso **> 80 cm**. Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso 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, nunca inclinado, y

sus dimensiones permitirán inscribir una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para facilitar las maniobras de entrada y salida con la silla de ruedas.

Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un zócalo inferior de protección de **35-40 cm** de altura que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas. Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida, se señalizarán con franjas horizontales o un logotipo de color contrastado. Las franjas tendrán un ancho entre **5 y 10 cm**. La primera se colocará a una altura entre **1 y 1,20 m** y la segunda, entre **1,50 y 1,70 m**.

Las puertas giratorias no son accesibles para las personas con discapacidad visual y tampoco para las de movilidad reducida. En caso de existir, es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática.

3. Espacios de circulación

Siempre deben existir espacios que permitan circular entre el mobiliario a los usuarios de sillas de ruedas. Las mesas, sillas, bancos y mobiliario en general se dispondrán de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de al menos **1,20 m** (preferiblemente **1,50 m**).

Los suelos deben ser homogéneos y antideslizantes, y además tener las características indicadas en el apartado de pavimentos de esta publicación (ver pág. 53).

Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se recomienda la utilización del contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes.

No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a **2,10 m**.

4. Mostrador de atención al cliente

Las personas en silla de ruedas y de baja estatura necesitan que el mostrador tenga una altura más baja. Por ello, 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 entre **80 y 70 cm** y un fondo de **60 cm**, 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 que les facilite la comunicación con el personal de atención. Cuando exista, estará debidamente señalizado con el icono homologado correspondiente (ver pág. 50).

Además, para facilitar la comunicación con personas con discapacidades auditivas debe evitarse la música de fondo.

Ejemplo de mostrador adaptado

5. Área de espera

Debe existir una zona con asientos o bancos que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida en momentos de espera. Éstos deben tener una altura aproximada de **45 cm** y disponer de respaldos y reposabrazos.

Ejemplo de apoyo isquiático

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

6. Oferta turística adaptada

La oficina de información turística debe disponer de información sobre los alojamientos y recursos turísticos adaptados de la localidad y conocer sus características de accesibilidad. También debe contar con información sobre los servicios dirigidos a las personas con discapacidad y con necesidades diferentes disponibles en los establecimientos turísticos.

De ser posible, esta información debe estar disponible para los visitantes en la página web de turismo del destino o por medio de folletos o guías de turismo. También se debe contar con información sobre los servicios públicos adaptados de la localidad, tales como, transportes, oficinas de correo, aseos públicos adaptados, etc.

7. Personal de atención al público

El personal de atención al visitante debe estar formado en la atención a personas con necesidades especiales y conocer al detalle la oferta turística accesible de la localidad.

Al menos una persona de atención al cliente debería poder comunicarse en la Lengua de Signos Española y todo el equipo debería tener una formación básica en Lengua de Signos.

8. Soportes escritos y distintos materiales de información turística

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

También es importante que la información escrita esté a la vez disponible en lectura fácil.

La "lectura fácil" es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, se ha trabajado para personas con discapacidad intelectual, pero ha demostrado su utilidad para inmigrantes con bajo dominio del idioma del país de acogida, personas con baja alfabetización o personas mayores que han sufrido una merma en sus facultades mentales. Además, mejora la comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a ellos de forma más rápida y sintética.

Todos los documentos escritos deben también estar en un formato alternativo, como braille, textos en grandes caracteres o estar en un formato sonoro tipo MP3.

Los folletos se dispondrán en estanterías verticales, entre los **40 cm y 1,30 m** para que puedan ser alcanzados por usuarios de silla de ruedas.

Otros productos de apoyo para personas con discapacidad son:

- Planos simplificados de la ciudad o localidad.
- Puntos con información sonora, maquetas y planos en altorrelieve de los recursos turísticos.
- Bucles de inducción magnética que funcionen permanentemente, señalizados con el pictograma correspondiente, haciendo mención a la posición T de la prótesis auditiva.
- Puntos de información turística virtuales por medio de ordenadores o pantallas táctiles.

Ejemplo de estanterías, las más altas no accesibles para usuarios de silla de ruedas

9. Visitas guiadas

En caso que se organicen visitas guiadas, deben preverse:

- Visitas y talleres en lengua de signos dirigidos a personas sordas;
- Talleres pedagógicos para niños y adultos incluyendo aquellos con necesidades especiales;
- Visitas táctiles dirigidas a personas con discapacidad visual, en las que se les permita tocar algunas de las obras o reproducciones de las mismas, elementos arquitectónicos de los edificios, maquetas, etc.
- Préstamo de sillas de ruedas para visitantes de movilidad reducida.
- Para las personas sordas sin prótesis auditiva debe de existir un sistema de amplificación de voz del guía y auriculares individuales que faciliten su participación en la visita guiada.

Ejemplo de maquetas tiflológicas para organizar visitas guiadas dirigidas a personas con discapacidad visual

4. Aspectos a tener en cuenta en un edificio de patrimonio histórico

4. Aspectos a tener en cuenta en un edificio de patrimonio histórico

Los bienes de patrimonio histórico son parte de nuestra herencia cultural y, por ello, es un derecho de todos los ciudadanos el poder acceder y disfrutar de los mismos en condiciones de igualdad. Además, en muchos casos, éstos se emplean para funciones de uso público por lo que conseguir que sean accesibles para personas con discapacidad es importante para garantizar ese derecho, siempre teniendo en consideración que es necesario buscar un equilibrio en la actuación que permita salvaguardar su valor patrimonial.

La normativa existente en España no aborda de manera específica las intervenciones para adaptar los bienes de patrimonio histórico y cultural y convertirlos en accesibles. Así, en muchos casos no es posible aplicar soluciones normalizadas y queda en manos del técnico la toma de decisiones, siendo imprescindible el análisis pormenorizado de cada uno de los casos.

Dada la diversidad existente cuando hablamos de Patrimonio, es fundamental tener en cuenta las características estructurales y arquitectónicas del monumento, su valor histórico y la función que éste cumple pues todo ello determinará el grado de intervención.

Anfiteatro de Tarragona

Muralla de Ávila

Antes de llevar a cabo cualquier intervención se debe:

1. **Obtener toda la información y documentación posible sobre el monumento en cuestión, así como realizar una inspección y toma de datos *in situ*.**

2. **Realizar un análisis de los valores patrimoniales:**
   - 2.1. Conocer el edificio y su entorno
     - Determinación del objetivo de la intervención (seguridad, conservación, cambio de uso, accesibilidad, etc.)
     - Tipología de usos
     - Concurrencia de público
     - Itinerarios prioritarios
     - Medios de transporte
     - Servicios ofrecidos
   - 2.2. Documentación técnica
     - Documentación gráfica
     - Documentación jurídica
     - Normativa sectorial
     - Documentación urbanística
     - Ordenanzas municipales

3. **Realizar un análisis de las condiciones de accesibilidad:**
   - 3.1. Determinar los requisitos de accesibilidad que debe reunir cada uno de los espacios.
   - 3.2. Determinar los requisitos de normativa aplicables a cada uno de los espacios.
   - 3.3. Indicar los incumplimientos detectados.
   - 3.4. Análisis y elaboración de informes de diagnóstico:
     - Datos objetivos
     - Identificación de parámetros económicos

4. **Elaborar un informe de conclusiones, que permita determinar si se interviene o no. Éste debe reflejar datos objetivos y contener, en su caso:**
   - Criterios de intervención generales
   - Soluciones
   - Recomendaciones
   - Ejemplos de buenas prácticas

Una vez llegados a este punto, se podrá diferenciar entre dos tipos de actuación: estándar y singular. En el primer caso será posible aplicar soluciones normalizadas; en el segundo, el respeto al Patrimonio y la propia configuración del monumento harán necesario limitar la actuación, y será necesario buscar soluciones específicas que probablemente no cumplan las exigencias establecidas por la normativa.

En la mayor parte de los casos es posible aplicar una serie de "medidas mínimas" que permitan a cualquier persona hacer uso y disfrute de, al menos, alguna parte de estos bienes de patrimonio histórico. Los principales aspectos a tener en cuenta son:

- Acceso:
  - Escaleras
  - Rampas
  - Puertas giratorias
  - Puertas contiguas
  - Timbres
  - Controles de paso
  - Señalización

- Atención al público:
  - Mostradores
  - Bucle magnético
  - Información en diferentes formatos
  - Expositores
  - Zona de descanso
  - Señalización
  - Formación del personal

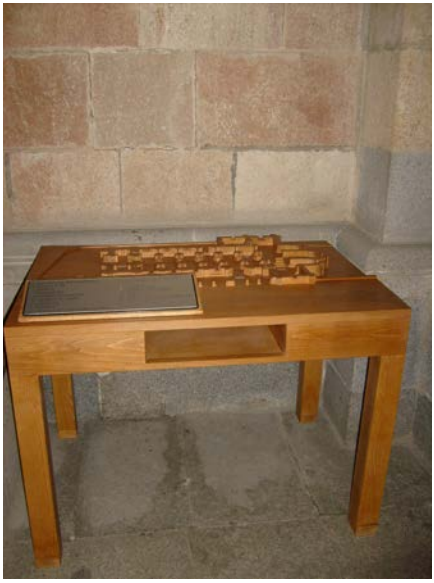
- Itinerarios:
  - Desniveles
  - Anchos de paso
  - Elementos en voladizo

Palacio de los Serrano (Ávila)

- Zonas de descanso
- Pavimentos
- Iluminación
- Señalización

- Aseos

- Usabilidad:
  - Alturas de alcance
  - Disponibilidad de sillas de ruedas
  - Visitas guiadas accesibles
  - Audioguías
  - Maquetas tiflológicas



Maqueta tiflológica
en la Basílica de San Vicente (Ávila)

5. Desarrollar un Plan de actuación

5.1. Definición de los estándares de accesibilidad
5.2. Transversalidad respecto a otros planes nacionales (de Catedrales, Abadías, Monasterios y Conventos…)
5.3. Graduación de la intervención
5.4. Descripción de otros factores (mantenimiento)
5.5. Implantación

De este modo, es preciso que los profesionales que vayan a llevar a cabo actuaciones de accesibilidad en bienes de patrimonio estudien cada caso con detenimiento y proporcionen soluciones que impliquen mejoras en el nivel de accesibilidad pero siempre conservando el carácter propio y valor histórico de cada obra.

5. Aspectos a tener en cuenta en un alojamiento turístico

5. Aspectos a tener en cuenta en un alojamiento turístico

1. Servicios comunes del hotel

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

El mostrador de atención al público tendrá las características que se mencionan en el apartado de *Zona de atención al público* del capítulo "Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos" (ver pág 50).

Los itinerarios que conducen a las distintas estancias, instalaciones y servicios del establecimiento deben ser accesibles.

En la piscina, gimnasio, sauna, canchas de tenis, etc. debe existir al menos un aseo adaptado y una ducha adaptada para usuarios de silla de ruedas. Preferiblemente, habrá uno para cada sexo y estarán agrupados con el resto de aseos y duchas.

Debe garantizarse que las personas de movilidad reducida tengan prioridad a la hora de utilizar las habitaciones adaptadas.

2. La habitación adaptada para personas de movilidad reducida

El número de habitaciones adaptadas para personas de movilidad reducida que debe tener el establecimiento debe ser proporcional al total de habitaciones.

Código Técnico de la Edificación[2]	
De 5 a 50 habitaciones	1 habitación adaptada
De 51 a 100 habitaciones	2 habitaciones adaptadas
De 101 a 150 habitaciones	4 habitaciones adaptadas
De 151 a 200 habitaciones	6 habitaciones adaptadas
Más de 200 habitaciones	8 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

[2] 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.

Andalucía (Baeza, Córdoba y Úbeda)

Decreto 293/2009[3]	
De 1 a 75 habitaciones	1 habitación accesible
De 76 a 150 habitaciones	2 habitaciones accesibles
De 151 a 200 habitaciones	3 habitaciones accesibles
De 201 a 300 habitaciones	3 habitaciones accesibles
Más de 300 habitaciones	3+1% (nº habitaciones – 300)

Castilla-La Mancha (Cuenca y Toledo)

Decreto 158/1997[c]	
De 1 a 50 plazas residenciales	-
De 50 a 100 plazas residenciales	5 plazas accesibles
De 101 a 150 plazas residenciales	10 plazas accesibles
De 151 a 200 plazas residenciales	15 plazas accesibles
Más de 200 plazas residenciales	20 plazas accesibles

Castilla y León (Ávila, Salamanca y Segovia)

Decreto 217/2001[5]	
De 10 a 25 plazas	-
De 25 a 50 plazas	1 habitación accesible
Más de 50 plazas	1 habitación accesible /50 o fracción

Cataluña (Tarragona)

Decreto 135/1995[6]	
De 1 a 50 plazas residenciales	-
De 50 a 100 plazas residenciales	2 plazas adaptadas
De 101 a 150 plazas residenciales	4 plazas adaptadas
De 151 a 200 plazas residenciales	6 plazas adaptadas
Más de 200 plazas residenciales	8 plazas adaptadas

[3] Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.
[4] Decreto 158/1997, de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla – La Mancha.
[5] Decreto 217/2001, de 30 agosto por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.
[6] Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

Comunidad de Madrid (Alcalá de Henares)

	Decreto 13/2007[7]	Decreto 65/2013[8]
De 1 a 4 habitaciones	-	1 habitación adaptada
De 5 a 19 habitaciones	-	1 habitación adaptada
De 20 a 50 habitaciones	1 habitación adaptada	1 habitación adaptada
De 51 a 100 habitaciones	2 habitaciones adaptadas	2 habitaciones adaptadas
De 101 a 150 habitaciones	3 habitaciones adaptadas	3 habitaciones adaptadas
De 151 a 200 habitaciones	4 habitaciones adaptadas	4 habitaciones adaptadas
Más de 200 habitaciones	5 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción	5 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

Extremadura (Cáceres y Mérida)

Decreto 8/2013[9]	
De 1 a 19 habitaciones	-
De 20 a 50 habitaciones	1 habitación adaptada
De 51 a 100 habitaciones	2 habitaciones adaptadas
De 101 a 150 habitaciones	3 habitaciones adaptadas
De 151 a 200 habitaciones	4 habitaciones adaptadas
Más de 200 habitaciones	6 habitaciones adaptadas

Galicia (Santiago de Compostela)

Decreto 35/2000[10]	
De 0 a 24 plazas residenciales	-
De 25 a 50 plazas residenciales	1 habitación adaptada
De 51 a 100 plazas residenciales	2 habitaciones adaptadas
De 101 a 150 plazas residenciales	4 habitaciones adaptadas
De 151 a 200 plazas residenciales	6 habitaciones adaptadas
Más de 200 plazas residenciales	8 habitaciones adaptadas

[7] Decreto 13/2007, de 15 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo, de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

[8] Decreto 65/2013, de 1 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las hosterías (hostels) de la Comunidad de Madrid.

[9] Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.

[10] Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Islas Baleares (Ibiza)

Decreto 110/2010[11]	
De 0 a 5 alojamientos	-
De 5 a 50 alojamientos	1 alojamiento accesible
De 51 a 100 alojamientos	2 alojamientos accesibles
De 101 a 150 alojamientos	4 alojamientos accesibles
De 151 a 200 alojamientos	6 alojamientos accesibles
Más de 200 alojamientos	8 alojamientos accesibles y uno por cada 50 alojamientos o fracción adicionales a 250

Islas Canarias (San Cristóbal de La Laguna)

Decreto 227/1997[12]	
De 1 a 29 unidades alojativas	-
De 30 a 60 unidades alojativas	1 unidad adaptada
De 61 a 100 unidades alojativas	2 unidades adaptadas
De 101 a 150 unidades alojativas	3 unidades adaptadas
De 151 a 250 unidades alojativas	4 unidades adaptadas
Más de 250 unidades alojativas	5 unidades adaptadas

Las habitaciones adaptadas pueden estar en distintas plantas o en una misma planta, pero siempre en sitios de la misma categoría que el resto de habitaciones.

El itinerario que conduce a las habitaciones adaptadas debe ser accesible sin desniveles o por medio de rampa o ascensor accesible.

La puerta de entrada de la habitación y la del cuarto de baño tendrán un ancho útil de paso mínimo de **80 cm**.

Es conveniente que las habitaciones adaptadas puedan comunicarse por medio de una puerta con las habitaciones adyacentes. Esto es especialmente útil para los asistentes personales que viajan con las personas de movilidad reducida.
Las puertas deben tener un sistema de fácil apertura con tarjeta y manillas en forma de L. No deben tener un muelle de retorno.
Los interruptores de luz, enchufes o cualquier tipo de mando deben situarse a **50 – 60 cm** de las esquinas de las paredes para que sean fáciles de alcanzar, y a una altura entre **40 cm y 1,20 m.**

Es recomendable que exista en la habitación un plano de evacuación e instrucciones específicas para personas con movilidad reducida (hay que recordar que según la configuración del hotel y dónde se sitúe la habitación, las vías de evacuación y el protocolo a seguir, serán distintos).

[11] Decreto 110/2010, de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.
[12] Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Distribución del mobiliario dentro de la habitación

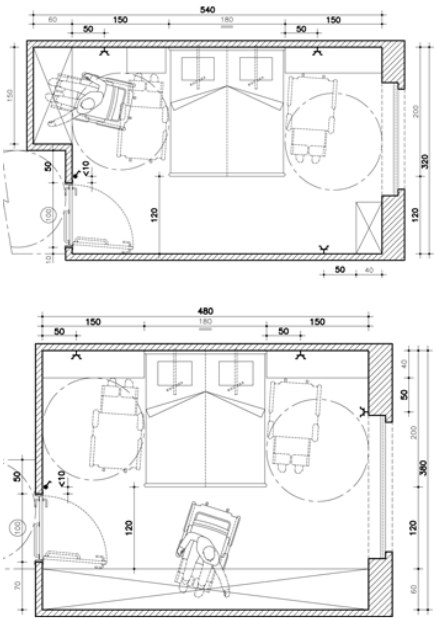
En la habitación debe existir un espacio mínimo de **90 cm** de ancho para circular entre el mobiliario que permita acceder a todos los muebles y equipamientos (cama, aparatos de control de la temperatura, ventanas, armarios, etc.).

Debe existir alrededor de las camas, un espacio de aproximación de **1,20 m** de diámetro al menos en dos de sus lados.

También existirá al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para que la persona en silla de ruedas realice un giro de **360º**.

Para que la persona de movilidad reducida pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, debe haber un espacio libre de obstáculos frente a cada mueble de **90 cm** de anchura.

Cualquier objeto, mando o elemento que deba ser alcanzado o manipulado no se situará por encima de los **1,30 m**.



Ejemplos de distribución del mobiliario en la habitación adaptada

Cama

Se recomienda que la habitación adaptada tenga dos camas individuales o una cama de mínimo **1,50 m** de ancho, pero nunca sólo una cama individual, porque las personas de movilidad reducida suelen viajar con un acompañante.
Si se dispone de dos habitaciones adaptadas, una tendrá dos camas individuales y la otra una cama de matrimonio.

Para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas a la cama, el colchón tendrá una altura entre **46 y 50 cm.**

Cama con espacio de transferencia lateral correcto para la silla de ruedas

Ventanas

Las ventanas serán preferiblemente correderas porque requieren menos maniobras para abrirlas.

Su sistema de apertura será con una manilla en forma de L o C y estará situado a una altura máxima de **1,30 m.**

La repisa de la ventana tendrá una altura máxima de **1 m** para permitir la visibilidad a personas en silla de ruedas o de baja estatura.

Frente a la ventana existirá un espacio libre de obstáculos que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

Armarios

Las puertas de los armarios serán preferiblemente correderas con tiradores en forma de L o C.

Las baldas y cajones deben estar situadas a una altura entre **40 cm y 1,20 m.**

El perchero debe situarse a una altura máxima de **1,30 m** –medidos desde el suelo–. Una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas. También puede ser de doble altura con un tramo a **1,30 m** y otro a **1,60 m**.

Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón o balda.

Otro sistema útil es el perchero extensible, que mediante un tirador vertical es sacado por la persona fuera del armario, o las perchas de mango largo.

Sistemas de armarios accesibles: perchero de dos alturas o regulable en altura, perchas con mango largo y perchero extensible

Terraza o balcón

El desnivel entre la habitación y la terraza o balcón no debe superar los **2 cm** de altura.

El ancho de paso mínimo de la puerta de acceso al balcón o la terraza será de **80 cm.**

3. Cuarto de baño de la habitación adaptada para persona de movilidad reducida

La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de **80 cm**, ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro del cuarto de baño el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas.

La puerta se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.

El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde el exterior.

En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de **360°**.

El lavabo

Tendrá las mismas características que se especifican en este documento, en el apartado de los aseos públicos (ver pág. 68).

El inodoro

Tendrá las mismas características que se especifican en este mismo documento, en el apartado de los aseos públicos, con la excepción de que sólo será necesario el espacio de transferencia a uno de los lados del inodoro (ver pág. 68).

Ducha

El suelo de la ducha debe estar nivelado con el resto del pavimento del cuarto de baño para facilitar la aproximación con la silla de ruedas. En su perímetro no existirán bordes hundidos o salientes. Los planos inclinados que se formen para facilitar el desagüe no superarán el **2%** de inclinación. Además, debe ser antideslizante.

El espacio ocupado por la ducha tendrá al menos **90 cm** de ancho x **1,20 m** de fondo. Frente a la ducha – preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería – debe existir un área libre de obstáculos de **80 cm** de ancho y **1,20 m** de fondo, en el que pueda colocarse la persona en silla de ruedas.

Algunas personas de movilidad reducida no pueden ponerse de pie o tienen dificultades de equilibrio y necesitan ducharse sentados. Por ello se debe contar siempre con un taburete, silla de ducha o un asiento de ducha fijo a la pared. Hay de distintos tipos. Todos pueden adquirirse en tiendas de ortopedia.

Si por la disposición de la ducha, no se puede instalar un asiento fijo, debe existir a disposición del cliente, un asiento portátil con respaldo y regulable en altura. Éste estará homologado para su uso por personas con movilidad reducida.

Siempre debe existir un espacio libre para la transferencia lateral de 80 cm de ancho al lado del asiento.

En el caso de optar por un asiento fijo a la pared, se recomienda la instalación de asientos con patas. Éstos son más seguros porque el peso de la persona se reparte entre la pared y el suelo. También es útil que el asiento sea abatible, para que pueda recogerse cuando la ducha sea utilizada por personas sin movilidad reducida.

El asiento fijo debe instalarse en la pared perpendicular a la del grifo a una altura entre **45 y 50 cm**.

En la misma pared del grifo debe existir una barra de apoyo fija que sirve para hacer la transferencia desde la silla de ruedas al asiento de ducha. Ésta será horizontal y se instalará junto al asiento a una altura entre **70 y 75 cm**.

También existirá una barra fija vertical que servirá para regular la altura de la alcachofa. Su borde inferior se colocará a una altura entre **1,10 y 1,30 m**.

Al otro lado del asiento –lado de acercamiento con la silla de ruedas–, se colocará una barra de apoyo abatible, estará a la misma altura de la barra fija y a una distancia de **75 cm** de ésta.

El CTE exige también una barra de apoyo vertical situada en la misma pared a **60 cm** de la esquina o del respaldo del asiento.

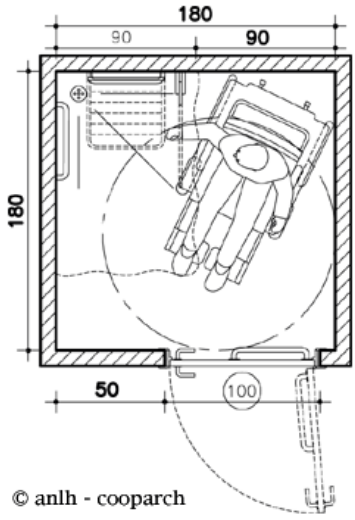
El grifo será monomando y se instalará entre la barra fija horizontal y la barra vertical a una altura entre **90 cm y 1 m**. Es conveniente que se instale un modelo que permita graduar la temperatura.

Es preferible que la ducha tenga una cortina en lugar de una mampara para facilitar la introducción en la misma a personas de movilidad reducida.

En caso de instalar una mampara, será preferiblemente plegable y sin carril en el suelo, porque éste dificulta el acercamiento con la silla de ruedas.

La jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre **70 cm y 1,20 m** y cercanos al alcance de la mano desde el asiento.

Ejemplo de ducha adaptada



Transferencia desde silla de ruedas al asiento de ducha

Bañera[13]

La bañera debe contar con un espacio libre lateral de **80 cm** de anchura y **1,20 m** de profundidad que permita la transferencia lateral desde la silla de ruedas.

La mampara de la bañera será plegable o corredera, nunca abatible, pues reduce el espacio de maniobra en el cuarto de baño y dificulta el uso autónomo de la bañera a personas en silla de ruedas.

Dispondrá de un asiento de bañera o tabla de transferencia situado a una altura entre **45 y 50 cm**. Los hay de distintos tipos y pueden adquirirse en las tiendas de ortopedia. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.

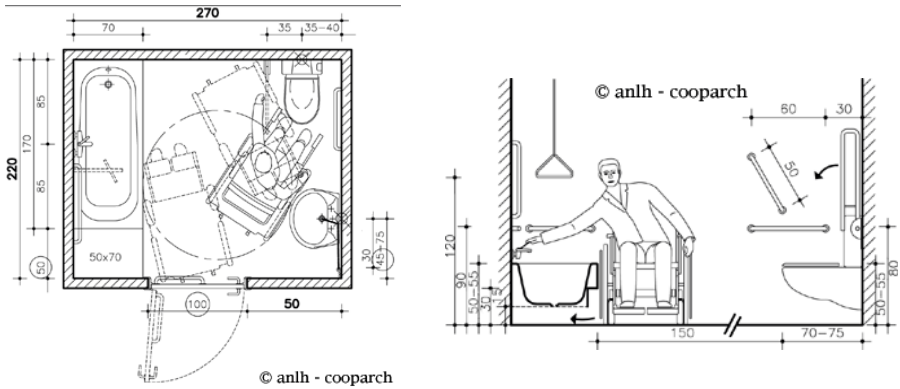
La grifería de la bañera se instalará al centro de la pared más larga, para que pueda ser alcanzada con facilidad desde el asiento.

La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre **70 y 75 cm.**

También debe instalarse una barra de apoyo vertical que sirva para regular la altura de la alcachofa. Su borde inferior se colocará a una altura entre **1,10 y 1,30 m**.

La grifería será de tipo monomando. La alcachofa, la jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre **60 y 1,20 m.**

[13] El Código Técnico de la Edificación no contempla el uso de bañera en habitaciones adaptadas, sólo se puede admitir en establecimientos existentes, pero no en los nuevos.



Espacio de aproximación correcto a la bañera

Ejemplo de asientos de bañera

4. Habitación adaptada para personas con discapacidad visual

El número identificativo de la habitación debe ser fácil de identificar con la vista y estar en braille y altorrelieve, es decir, cumplir con los criterios expuestos en el apartado de *Señalización direccional e informativa* (ver pág. 70).

La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes adyacentes para que sea fácilmente identificada por personas de visión reducida.

La intensidad luminosa de la habitación debe poder regularse con la ayuda de lámparas complementarias.

La intensidad de la luz natural debe poder regularse por medio de cortinas y persianas.

Las ventanas serán preferiblemente correderas, para que al abrirse no invadan el espacio de circulación dentro de la habitación y no constituyan un obstáculo para las personas con discapacidad visual.

Los interruptores y enchufes serán de un color contrastado respecto a las paredes para que puedan ser reconocidos por personas con resto de visión.

No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a **2,10 m.**

Se recomienda que el mobiliario sea de un color contrastado respecto a las paredes y suelos para que sea fácil de identificar por personas de visión reducida.

El mando a distancia debe tener teclas grandes y números de color contrastado.

La información relativa al uso de la habitación y a los servicios del hotel debe estar transcrita al braille. También habrá una versión accesible con textos de color contrastado y en grandes caracteres.

El plano de evacuación en caso de emergencia debe estar también en braille y en altorrelieve. Además, los textos, pictogramas y ruta de evacuación estarán en color contrastado.

En el cuarto de baño, los azulejos tendrán acabados mates que no provoquen brillos para evitar el deslumbramiento o desorientación de personas con discapacidad visual. Tampoco la luz debe reflejarse en el espejo del lavabo.

Los aparatos sanitarios serán de color contrastado respecto a las paredes y suelos para que sean fácilmente identificados por personas de visión reducida. No tendrán ángulos ni aristas vivas.

5. Habitación adaptada para personas con discapacidad auditiva

La puerta de la habitación adaptada debe tener un “timbre luminoso” que indique que están llamando a la puerta.

La alarma sonora de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa y con un dispositivo vibrador en la cama, para que pueda ser identificada por personas sordas.

La habitación debe tener un televisor que permita activar los subtítulos y acceder al teletexto.

El televisor debe poder comunicarse mediante textos con la recepción y poder programarse como despertador luminoso. El teléfono debe tener una señal luminosa que indique que están llamando o que hay un mensaje de voz o texto.

Al menos, debe haber un teléfono de texto disponible en el establecimiento, para las personas sordas que lo soliciten en su habitación.

Un teléfono de texto es un aparato dotado de un teclado y una pantalla, conectado a la línea telefónica, con el que los usuarios con deficiencias auditivas y las personas con problemas de habla pueden acceder a la comunicación telefónica, intercambiando mensajes escritos.

Se recomienda que en todas las habitaciones exista la posibilidad de conectarse a internet.

Debe disponerse de información escrita sobre el uso de los distintos equipamientos de la habitación y de los servicios prestados en el establecimiento.

6. Cómo debe de ser la cocina – comedor

La cocina es un espacio en el que las actividades que se llevan a cabo requieren la mayor movilidad y maniobra, además del alcance, aprehensión, manipulación y transporte de objetos. Es posible distinguir 6 puestos de trabajo según las tareas principales que se realizan en la cocina:

1) El fregadero para el lavado y limpieza
2) El plano de trabajo para la preparación de los alimentos
3) Los fogones y el horno para la cocción
4) El basurero para los desechos
5) El refrigerador y los armarios para el almacenaje
6) La mesa y sillas para comer

Considerando las relaciones entre los distintos puestos de trabajo distinguimos algunas relaciones prioritarias y otras secundarias:

Prioritarias

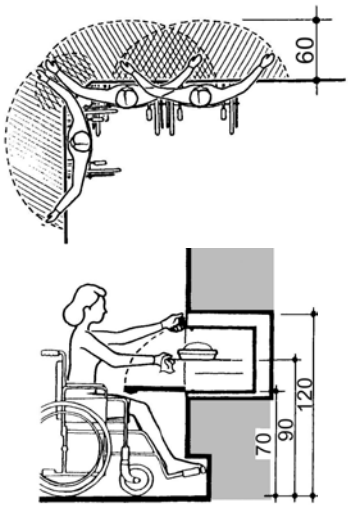
1) Fregadero – plano de trabajo
2) Plano de trabajo – cocina u horno
3) Fregadero – cocina u horno
4) Plano de trabajo – basurero para desechos

Secundarias

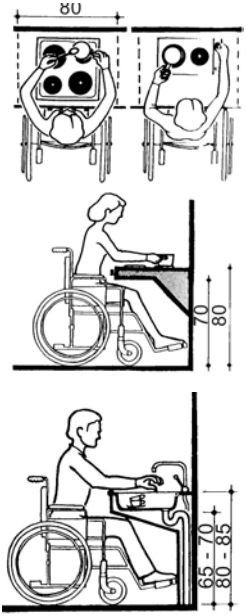
1) Refrigerador – plano de trabajo
2) Refrigerador – cocina u horno
3) Plano de trabajo – mesa para comer
4) Mesa para comer – basurero de desechos
5) Mesa para comer – fregadero

Si para la disposición de los distintos puestos de trabajo se tienen en cuenta las relaciones prioritarias se reducirá el número de desplazamientos y maniobras que la persona con movilidad reducida deba ejecutar.

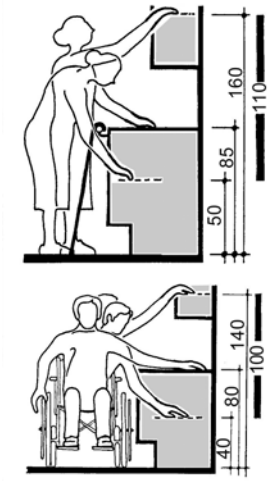
Cocina de casa rural adaptada



Plano horizontal de trabajo sobre encimera. Horno situado sobre la encimera



Espacio de aproximación frontal a cocina y fregadero para persona en silla de ruedas



Cotas verticales para armarios y baldas

La disposición de la cocina será en forma de L, U o en línea, en todos los casos existirá un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de **360º.**

Los espacios libres de paso entre muebles tendrán una anchura mínima de **80 cm.**

Frente a los armarios con cajones, o con puertas abatibles, el refrigerador y el horno existirá una profundidad libre de obstáculos de **1,50 m**, que permita a la persona en silla de ruedas situarse frente al mueble y abrir el cajón o la puerta.

El plano de trabajo se situará entre el fregadero y la cocina, estos tres puestos de trabajo permitirán la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, es decir que se situarán a una altura de entre **80 y 85 cm** y contarán con un espacio libre inferior de entre **68 y 72 cm** de altura, y **60 cm** de profundidad.

El horno se situará preferiblemente a la misma altura del plano de trabajo o la encimera para facilitar a la persona sacar los recipientes calientes y colocarlos sobre la misma.

La encimera no tendrá una profundidad mayor de **60 cm** para que cualquier objeto situado sobre ella pueda ser alcanzado por una persona en silla de ruedas.

Se asegurará que por lo menos algunas de las baldas y cajones de los armarios sean accesibles para las personas en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben situarse a una altura entre **40 cm y 1,40 m**.

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de **80 cm**, una altura libre de **70 cm** y un fondo libre de obstáculos mínimo de **60 cm**. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

La altura de la mesa estará entre los **75 y 80 cm** respecto al suelo.

Las sillas contarán son respaldo, la altura del asiento estará entre los **42 y 45 cm** de altura.

Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo para que puedan moverse y colocarse de la manera más cómoda para las personas de movilidad reducida.

7. Piscinas

Deben existir itinerarios accesibles que conecten la entrada, los vestuarios, los aseos o cualquier otro servicio que pueda existir dentro del recinto o edificio con el vaso de la piscina.

Si la puerta de entrada a la piscina es diferente de la de salida, serán de diferente color.

Características de la piscina

El espacio perimetral a la piscina debe tener una anchura libre mínimo de **1,80 m**. Y el pavimento del recinto en el que está situada la piscina debe ser antideslizante para evitar caídas a personas que caminen descalzas.

Todo el perímetro de la piscina estará señalizado con un pavimento antideslizante de **50 cm** de ancho y de textura y color contrastados respecto al pavimento circundante.

Los bordes del vaso deben ser redondeados para evitar roces y cortes.

El aumento de la profundidad de la piscina se señalizará por cambios de textura y color en los márgenes del andén y el fondo de la piscina. Y la profundidad máxima se indicará con un rótulo de señalización, en el que se especifique claramente si se pueden realizar zambullidas o no.
Las juntas de las rejillas que puedan existir en la piscina deben tener una anchura máxima de **6 mm** y un color diferente y contrastado con el vaso de la piscina y el pavimento circundante.

Mecanismos de entrada al vaso

Debe existir al menos una alternativa de acceso al vaso para Personas de Movilidad Reducida (PMR). Será a través de una silla hidráulica o mediante una entrada tipo playa sin desniveles y posteriormente una rampa. La rampa de acceso no tendrá una inclinación superior al **6%**, tendrá pasamanos laterales y un ancho mínimo de **1,20 m**.

Si se utiliza esta última opción, en el recinto deben tener a disposición de las PMR, sillas anfibias o sillas de ruedas específicas para el agua.

Las escaleras de obra situadas dentro de las piscinas tendrán una anchura mínima de **1,20 m**. Éstas contarán con huellas antideslizantes y con una banda de color contrastado en el borde de cada uno de los peldaños. Los pasamanos serán de color contrastado, y rugosos para evitar que la mano resbale. Se colocarán a ambos lados de la escalera y a doble altura: **70 y 90 cm**.

Las escaleras de patas serán de un color fuertemente contrastado y de un material antideslizante en peldaños y barandillas.

Barreras de protección

Las piscinas en las que el acceso de niños a la zona de baño no esté controlado dispondrán de barreras de protección que impidan su acceso al vaso, excepto a través de puntos previstos para ello, los cuales tendrán elementos practicables con sistema de cierre y bloqueo.

Las barreras de protección tendrán una altura mínima de **1,20 m**.

Acceso al vaso de la piscina tipo playa

Acceso al vaso de la piscina con silla hidráulica

5. Aspectos a tener en cuenta en cafeterías y restaurantes

5. Aspectos a tener en cuenta en cafeterías y restaurantes

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

Existirá un itinerario accesible hasta el salón comedor, con un ancho de paso de **1,20 m**, sin desniveles o con rampa accesible.

2. Salón comedor
Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario a las personas en silla de ruedas.

El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de **80 cm**.

Existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para que una persona en silla haga un giro de **360º**.

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá un ancho libre de **80 cm**, una altura libre igual o superior a **70 cm** y un fondo libre mínimo de **60 cm**. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

Las mesas cuadradas o rectangulares permitirán la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas al menos por dos de sus cuatro lados.

Si sus dimensiones lo permiten, las mesas con pata central tendrán debajo un fondo libre de **50 cm**.

Se dispondrá de una carta en braille y de otra con textos de grandes caracteres.

Las personas con discapacidad visual y las personas de movilidad reducida deben poder acceder al restaurante con su perro guía[14] o con su perro de asistencia, respectivamente.

Mesas con pata central y de cuatro patas, adecuadas para usuarios de silla de ruedas

[14] Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros-guía para deficientes visuales.

3. Barra de bar o cafetería

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

Se recomienda que dicho espacio tenga una longitud superior o igual a **90 cm**, no obstante, según el CTE. Debajo de la barra habrá un fondo igual o mayor a **60 cm** y una altura libre de al menos **70 cm**. La altura adaptada de la barra estará entre **75 y 80 cm** para permitir la comunicación visual entre el camarero y una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse o una persona de baja estatura.

Ejemplo de barra de bar de dos alturas

4. Barra de autoservicio

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre **75 y 80 cm** y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas.

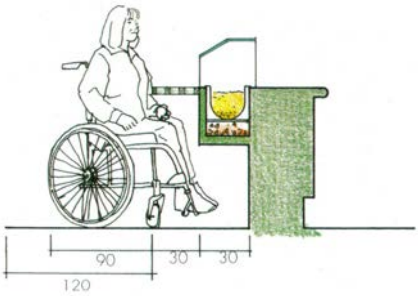
Debajo tendrán una altura libre de **70 cm** y un fondo libre de **60 cm**, como mínimo.

La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de **80 cm** de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.

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

La profundidad máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de **60 cm**, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a **1,40 m**.

La barra buffet contará con iluminación dirigida, con una intensidad del orden de **500 lux**, necesaria para facilitar la identificación de los alimentos a personas con discapacidad visual.



Ejemplo de barra buffet accesible

7. Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos

7. Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos

La accesibilidad de cualquier tipo de establecimiento debe entenderse como una cadena de múltiples eslabones. En el momento que uno de éstos no responde a las necesidades de todos los potenciales usuarios, deja de ser accesible el conjunto, ya que pierde la perspectiva integral necesaria.

Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas sencillas, agradables desde el punto de vista estético y no especialmente onerosas.

Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón o una puerta estrecha son verdaderas barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento o hacer uso de un servicio.

De manera general, es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.

Eso sí, no vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios. También con una información y una atención al cliente adecuadas se puede mejorar la accesibilidad.

En los siguientes apartados se desarrolla un repertorio de criterios generales de accesibilidad comunes para todos los establecimientos y recursos turísticos. Están concebidos sobre la base de los desplazamientos de los usuarios dentro de los locales o edificios, teniendo en cuenta que cualquier persona debe de forma autónoma poder acceder, circular, orientarse, utilizar y salir de todas las instalaciones e infraestructuras.

1. Acceso

En todo establecimiento existirá al menos una entrada accesible fácilmente localizable desde la vía pública.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 9 Accesibilidad
2.1 Dotación

Las entradas accesibles del edificio se señalizarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

Ejemplo de señalización de la entrada accesible

Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo, estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes mediante itinerarios accesibles.

Además, para las personas con discapacidad auditiva debe de existir junto a la puerta principal del establecimiento un panel informativo con el nombre y tipo de establecimiento al que vamos a acceder. Éste tendrá las características enumeradas en el apartado de "Señalización direccional e informativa" (ver pág. 70 de este documento).

Ejemplo de acceso a un restaurante sin desniveles

Los intercomunicadores y sistemas de aviso o 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.

El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario exclusivo para personas de movilidad reducida sólo se admite en lugares de patrimonio histórico en los que es difícil intervenir.

Las puertas de entrada serán accesibles a todos los usuarios. Para ello, 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, nunca inclinado, y sus dimensiones permitirán inscribir una circunferencia de **1,20 m** de diámetro, al menos, para facilitar las maniobras de entrada y salida con la silla de ruedas. Si se cuenta con espacio suficiente es preferible que la circunferencia sea de **1,50 m** de diámetro.

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son más amplias. Por eso, las puertas y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en silla de ruedas.

Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un zócalo de protección inferior de entre **35 y 40 cm** de altura que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas.

Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida, se señalizarán con franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado.

Código Técnico de la Edificación

SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento

1.4 Impacto con elementos insuficientemente perceptibles

Las puertas acristaladas estarán provistas, en toda su longitud, de señalización visualmente contrastada situada a una altura inferior comprendida entre 0,85 y 1,10 m y a una altura superior comprendida entre 1,50 y 1,70 m.

Ejemplo de señalización de puertas y mamparas de vidrio

Las puertas giratorias no son accesibles para las personas con discapacidad visual y tampoco para las de movilidad reducida. En caso de existir, es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática.

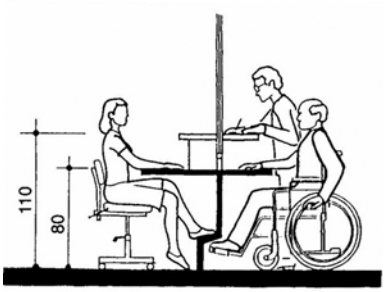
Los sistemas de control de acceso o de salida no deben suponer ningún obstáculo para la circulación de personas que se desplacen en silla de ruedas, con andadores, muletas, etc., ni para aquéllos con perros guía o de asistencia. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos, tales como marcapasos y prótesis auditivas.

2. Zona de atención al público
Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario a personas en silla de ruedas. El mobiliario se dispondrá de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de **80 cm.**

Las personas en silla de ruedas y de baja estatura necesitan que el mostrador tenga una altura menor. Por ello, el mostrador siempre debe tener dos alturas. La parte baja tendrá un ancho **≥ 80 cm** y una altura entre **80 y 85 cm**.

Para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas, debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con una altura entre **80 y 70 cm** y un fondo de **60 cm**.

Los mostradores y puntos de atención al público preferiblemente no dispondrán de cristales o mamparas que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.



Ejemplo de mostrador de dos alturas

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

Código Técnico de la Edificación

Anejo A Terminología
Punto de atención accesible.
Si dispone de dispositivo de intercomunicación, éste estará dotado con bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto.

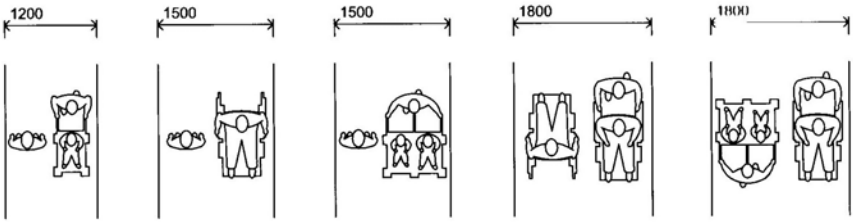
Logotipo de bucle de inducción magnética

El sistema de bucle de inducción magnética consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, diseñado de forma particular para el área a cubrir y con el que se crea un campo magnético de audio en esa área de cobertura. Este campo magnético de audio deberá cumplir con la Normativa UNE-EN 60118-4:2007 para garantizar la calidad objetiva del sistema. Las fuentes de audio y micrófonos de ese lugar se conectan también al amplificador del bucle magnético, lo que permite que este campo magnético con el audio de estas fuentes induzca la telebobina ("T") del audífono y/o implante, que lleva la persona sorda, permitiendo la escucha de ese sonido sin los problemas que produce la transmisión a través del aire: desaparecen la reverberación, el ruido ambiente de fondo y el problema de la distancia entre el emisor y el receptor, lo que garantiza la inteligibilidad de la voz y la calidad del audio. Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.

En los establecimientos en los que sea necesario tener una zona de espera debe existir una sala con asientos, sillones o bancos que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida. Éstos deben tener una altura aproximada de **45 cm** y disponer de respaldo y reposabrazos.

3. Pasillos

Los pasillos de circulación deben ser suficientemente amplios para permitir los desplazamientos y maniobras de los usuarios con silla de ruedas, las personas con bastones o muletas, con equipaje o con cochecitos de bebés.



Cotas mínimas para la anchura de los pasillos

Debe asegurarse siempre un ancho de paso mínimo de **1,20 m** y una altura mínima de **2,20 m** libres de obstáculos. En zonas de uso restringido, se permite una altura libre de **2,10 m.**

Pueden existir estrechamientos puntuales de no menos de **1 m** de ancho y **50 cm** de fondo, a una distancia mínima de **65 cm** de los huecos de paso o cambios de dirección.

En pasillos largos, cada **10 m** existirá un espacio en el que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de **360°**.

Para que una persona en silla de ruedas realice un giro de 90º , necesita un espacio libre en el que pueda inscribirse un círculo de 1,25 m de diámetro. Y para hacer un giro de 360°, uno en el que pueda inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro.

Código Técnico de la Edificación

Anejo A Terminología
Itinerario accesible
Diámetro Ø 1,50 m libre de obstáculos en el vestíbulo de entrada, o portal, al fondo de pasillos de más de 10 m y frente a ascensores accesibles o al espacio dejado en previsión para ellos.

Sección SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento
1.2 Impacto con elementos practicables: Excepto en zonas de uso restringido, las puertas de recintos que no sean de ocupación nula (definida en el Anejo SI A del DB SI) situadas en el lateral de los pasillos cuya anchura sea menor que 2,50 m se dispondrán de forma que el barrido de la hoja no invada el pasillo. En pasillos cuya anchura exceda de 2,50 m, el barrido de las hojas de las puertas no debe invadir la anchura determinada, en función de las condiciones de evacuación, conforme al apartado 4 de la Sección SI 3 del DB SI.

Los elementos voladizos que sobresalgan más de **15 cm** de la pared y estén situados a una altura inferior de **2,10 m**, son un peligro para las personas invidentes o con visión reducida porque, al no detectarlos, pueden golpearse contra ellos. Para evitarlo, su parte externa debe prolongarse hasta el suelo. Otra opción es colocar debajo del elemento voladizo un elemento fijo (zócalo, maceta, etc.) de **25 cm** de altura que pueda ser detectado con el bastón guía.

Elemento voladizo que constituye un riesgo para personas con discapacidad visual

El giro de 360º con la silla de ruedas requiere una circunferencia libre de 1,50 m de diámetro

4. Pavimentos

El pavimento debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado. Además, será homogéneo, sin resaltes o huecos en las uniones de las baldosas[15]. Tampoco habrá piezas sueltas.

En caso de existir felpudos, deberán estar anclados al suelo y enrasados con éste para no dificultar el paso a personas con movilidad o con visión reducida.

Se suprimirán las alfombras, porque dificultan el rodamiento de la silla de ruedas y causan electricidad estática a los usuarios de sillas manuales.

5. Puertas

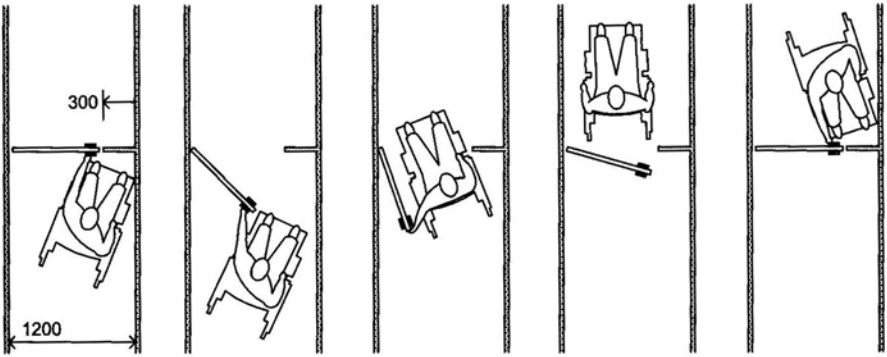
El ancho libre de paso de las puertas debe ser **≥ 80 cm**.

En los umbrales de las puertas la altura libre será **2 m**, como mínimo.

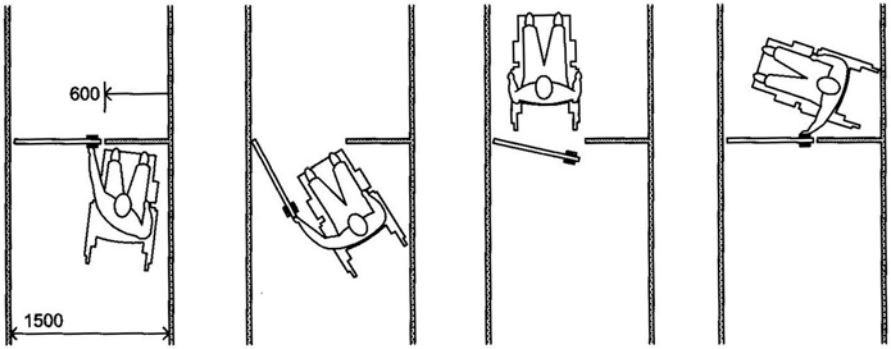
El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con pomos redondos que requieren el giro de la muñeca. Se instalarán manillas o tiradores en forma de C, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador o manilla se instalará a una altura de **1 m** y a una distancia mínima de rincón de **30 cm** para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.

[15] Se considera resalte más de 4 mm de desnivel.

El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y sus dimensiones permitirán inscribir una circunferencia de **1,20 m** de diámetro para facilitar las maniobras con la silla de ruedas a la hora de cruzar la puerta. Si se cuenta con espacio suficiente es preferible que la circunferencia sea de **1,50 m** de diámetro.



Apertura y paso de puerta con un espacio frontal y posterior de 1,20 m de diámetro. Requiere hacer cinco maniobras con la silla de ruedas



Apertura y paso de puerta con un espacio frontal y posterior de 1,50 m de diámetro. Requiere hacer cuatro maniobras con la silla de ruedas

Es conveniente proteger las puertas abatibles, especialmente las de cristal, en su parte inferior con un zócalo de protección de entre **35 y 40 cm** de altura, de acero inoxidable, ya que en algunos casos la manera más fácil de abrirla para una persona en silla de ruedas es empujándola con los reposapiés de la silla.

Las puertas de vidrio se señalizarán tal y cómo se indicó en el apartado “Acceso” de este capítulo para que sean identificadas por personas de visión reducida (ver pág. 47).

Para facilitar su localización a personas de visión reducida, las hojas de las puertas o, en su defecto, el marco de las mismas serán de color contrastado respecto a las paredes adyacentes.

De la misma forma la manilla o el tirador será de un color contrastado respecto a la hoja.

Ejemplo de manilla fácil de manipular y de color contrastado respecto a la puerta

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento
1.2 Impacto con elementos practicables

Las puertas de vaivén situadas entre zonas de circulación tendrán partes transparentes o translucidas que permitan percibir la aproximación de las personas y que cubran la altura comprendida entre 0,7 m y 1,5 m, como mínimo.

6. Escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, con bastones o con discapacidad visual.

Cuando en el itinerario haya una escalera, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible, resuelto por medio de una rampa, un ascensor o una plataforma salvaescalera. En cualquier caso, incluso aunque se cuente con un itinerario alternativo, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que aseguren a todos los usuarios su utilización de forma segura y cómoda:

Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de **1,20 m** para permitir que una persona suba y otra baje al mismo tiempo, y ser de directriz recta.

El principio y final de las escaleras estará señalizado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 9 Accesibilidad
2. Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad. 2.2 Características

Las bandas señalizadoras visuales y táctiles serán de color contrastado con el pavimento, con relieve de altura 3±1

mm en interiores y 5±1 mm en exteriores. Las exigidas en el apartado 4.2.3 de la Sección SUA 1 para señalizar el arranque de escaleras, tendrán 80 cm de longitud en el sentido de la marcha, anchura la del itinerario y acanaladuras perpendiculares al eje de la escalera.

Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas. 4.2 Escaleras de uso general

4.2.1 Peldaños

La huella medirá 28 cm como mínimo. En zonas de uso público la contrahuella medirá 17,5 cm como máximo.

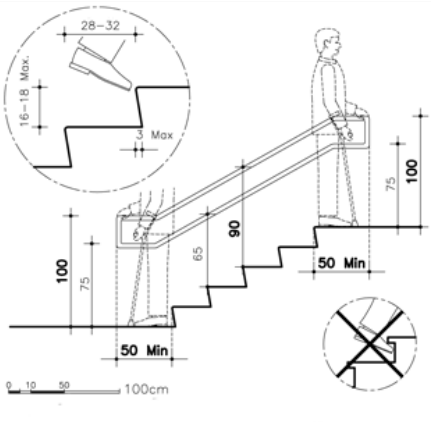
4.2.2 Tramos

Cada tramo de escaleras tendrá 3 peldaños como mínimo. En zonas de uso público la altura máxima que puede salvar un tramo de escaleras es de 2,25 m, que corresponde a 12 escalones seguidos.

Ejemplo de franja de pavimento de color y textura distinta en el principio de la escalera

Todos los peldaños serán de la misma altura, carecerán de bocel y dispondrán de tabica (contrahuella) para evitar que cualquier persona de movilidad reducida se enganche y tropiece.

Para facilitar a las personas de visión reducida el reconocimiento de cada peldaño a la hora de bajar la escalera, se señalizará el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado de **3 a 5 cm** de ancho. Estará colocada en todo el ancho del peldaño y, con el mismo fin, la contrahuella será de un color diferente al de la huella.



Ejemplo de escalera accesible

A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura **≥ 12 cm** para evitar que el bastón o la muleta puedan deslizarse y por la seguridad de todas las personas.

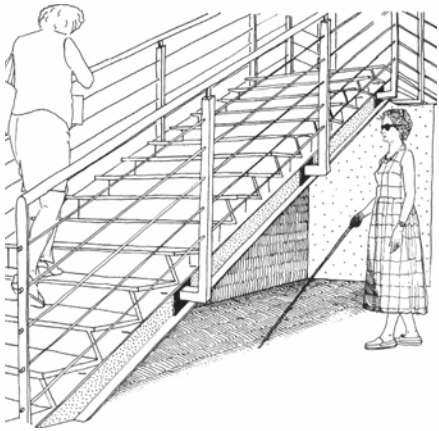
Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de **1,20 m**.

Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán un ancho igual a la escalera y un fondo mínimo de **1,20 m.**

Cuando la escalera disponga de una plataforma salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de **1,50 m** de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de **360°.**

A la hora de comprar una plataforma salvaescaleras es importante verificar el peso que soporta, ya que la silla de ruedas eléctrica puede pesar más de 300 kilos con la persona sentada.

Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la escalera, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a **2,10 m**. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de **25 cm** del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.



Los huecos bajo la escalera deben estar cerrados

7. Rampas

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven y es habitual encontrarse con rampas que tienen unas características que las hacen inutilizables e incluso peligrosas.

Para que una persona en silla de ruedas suba o baje la rampa, ésta debe tener un ancho libre mínimo de **1,20 m** y ser de directriz recta o ligeramente curva.

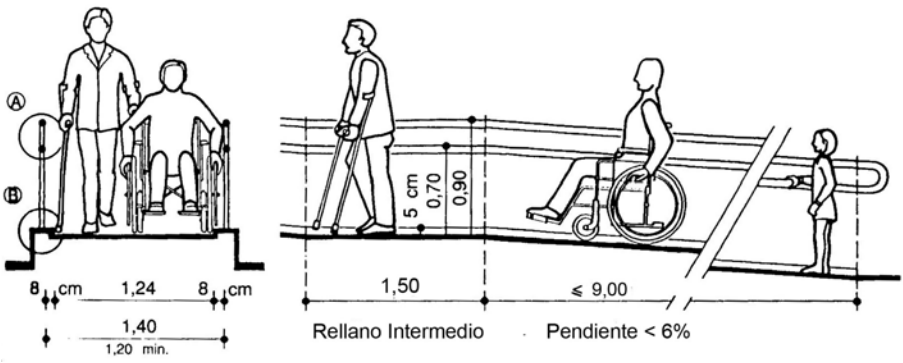
Las pendientes establecidas por la normativa varían en función de la longitud de la rampa.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas. 4.3 Rampas
4.3.1 Pendiente (Itinerarios accesibles)

L ≤ 3 m	**10%**
3 m < L ≤ 6 m	**8%**
6 m < L ≤ 9 m	**6%**

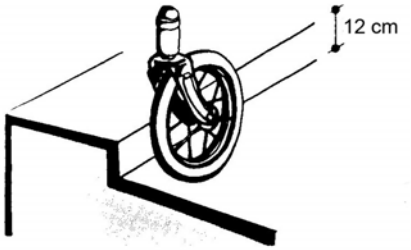
Una pendiente del 10% significa que por cada 100 cm de longitud horizontal, la rampa sube 10 cm de altura.



Dimensiones básicas de una rampa

La rampa no tendrá una longitud superior a **9 m**, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de **9 m** serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de **1,50 m**. Éstas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad del recorrido o un giro a **90° ó 180°**.

La pendiente transversal debe ser **≤ 2%** para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas. A ambos lados y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos **10-12 cm** de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas. Éste también sirve de referencia a personas con discapacidad visual, que se desplazan con bastón guía a la hora de subir o bajar por la rampa.



Bordillo lateral de protección

Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°**.

El principio y el final de la rampa estarán señalizados con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta. Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a **2,10 m**. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de **25 cm** del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

8. Pasamanos y barandillas de escaleras y rampas

Las personas de movilidad reducida, las que tienen dificultades de equilibrio y, especialmente, las personas mayores necesitan apoyarse o sujetarse de los pasamanos para subir y bajar las rampas y escaleras. Éstos también sirven de guía a las personas invidentes para identificar el inicio y final de estos elementos.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas.
4.2 Escaleras de uso general
4.2.4 Pasamanos

1. Las escaleras que salven una altura mayor que 55 cm dispondrán de pasamanos al menos en un lado. Cuando su anchura libre exceda de 1,20 m, así como cuando no se disponga ascensor como alternativa a la escalera, dispondrán de pasamanos en ambos lados.

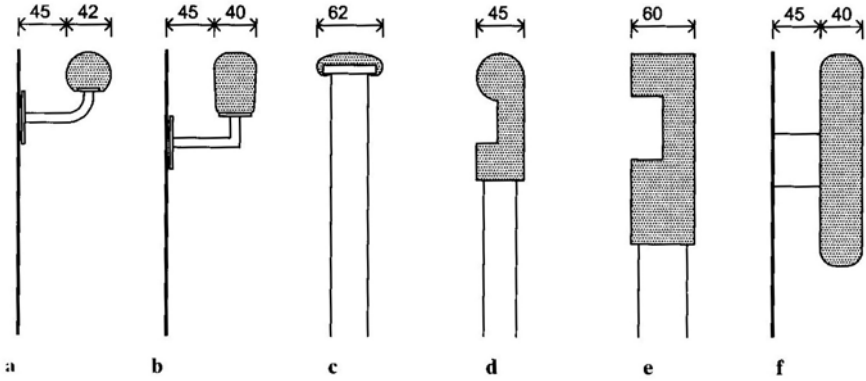
4.3 Rampas

4.3.4 Pasamanos

Las rampas que pertenezcan a un itinerario accesible, cuya pendiente sea mayor o igual que el 6% y salven una diferencia de altura de más de 18,5 cm, dispondrán de pasamanos continuo en todo su recorrido, incluido mesetas, en ambos lados.

Los pasamanos estarán diseñados de manera que puedan ser agarrados con facilidad por cualquier persona, sin interrumpir el paso de la mano y serán continuos en toda la longitud de la rampa o escalera.

Preferiblemente todas las escaleras y rampas deben tener un doble pasamanos a ambos lados. El superior estará a una altura entre **90 cm y 1,05 m** y el inferior entre **65 y 75 cm**. El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir, para impulsarse con él, y el inferior al bajar, para apoyarse y detenerse.



Secciones recomendadas para los pasamanos

Los pasamanos y las barandillas estarán prolongados en ambos extremos de la rampa o escalera al menos **30 cm**. Sus extremos deben rematarse en curva o prolongarse en forma de L invertida hasta el suelo, para que puedan ser detectados por personas con discapacidad visual con el bastón guía.

Cuando el ancho de la escalera o rampa sea **≥ 4 m**, se colocará también un pasamanos central con las mismas características antes indicadas.

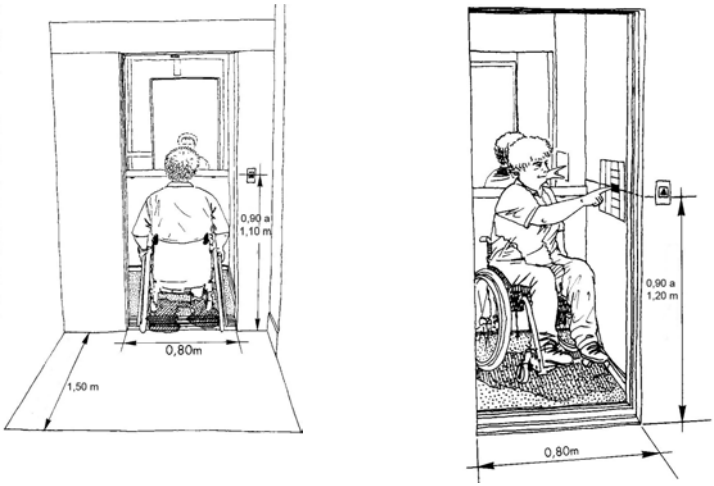
9. Ascensor

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar des-

niveles de dos o más plantas. En general, el diseño de los nuevos ascensores ya cumple con los requisitos de accesibilidad expuestos en la norma europea “UNE-EN 81-70 Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores (Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad)”, pero es importante conocerlos a la hora de comprar o instalar un nuevo ascensor. A continuación se hace un breve resumen de los requisitos.

Para facilitar las maniobras de entrada y salida a los usuarios de silla de ruedas, frente a la puerta del ascensor existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un círculo de **1,50 m** de diámetro. Éste no tendrá ningún tipo de inclinación.

La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el del rellano de acceso será de **2 cm,** y la separación vertical máxima será de **1 cm**. El suelo de la cabina debe periódicamente nivelarse respecto al del rellano.



Dimensiones del rellano de embarque y alturas de la botonera

Las puertas serán automáticas y correderas. Tendrán un ancho de paso no inferior de **80 cm** para que pueda cruzarlas un usuario de silla de ruedas. El tiempo de mantenimiento de la puerta abierta deberá poder ajustarse hasta los **20 segundos**. También habrá dentro de la cabina un botón de cierre de puertas.

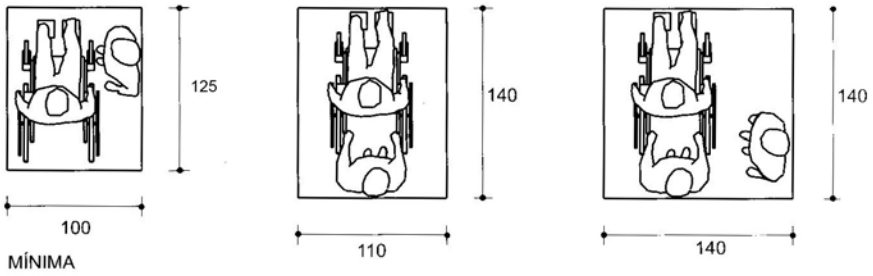
Las puertas estarán equipadas con un sensor de detección de personas, que cubra una altura entre **25 mm y 1,80 m** por encima del suelo.

Las dimensiones mínimas de la cabina con una sola puerta o con dos puertas enfrentadas serán de **1 m** de ancho y

1,25 m de fondo. Esta cabina sólo tiene capacidad para un usuario de silla de ruedas y un acompañante.

Las dimensiones mínimas de la cabina con dos puertas en ángulo, una frontal y otra lateral, serán de **1,40 m** de ancho y **1,40 m** de fondo.

Los ascensores dispondrán de puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior. Con el mismo objetivo, en aquellos edificios en los que sea posible, se instalará un ascensor panorámico.



Dimensiones mínimas de cabinas accesibles

La cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura de **90 cm.**

En cabinas estrechas en las que un usuario de silla de ruedas no pueda hacer un giro de **360° (Ø 1,50 m)**, es imprescindible que exista un espejo en la pared enfrentada a la puerta, que permite la detección de obstáculos a la hora de salir de la cabina con la silla de espaldas a la puerta.

La altura del borde inferior del espejo estará entre los **30 y 90 cm** y nunca llegará hasta el suelo para evitar confusión óptica a los usuarios con visión reducida. Todos los dispositivos de control de la cabina, exteriores e interiores, tendrán un diámetro mínimo de **3 cm**, serán de color contrastado y tendrán caracteres en braille y altorrelieve. La altura mínima del relieve será **0,8 mm**.

Los botones de llamada estarán situados a una altura de entre **90 cm y 1,10 m**, lo más próximos posible a la puerta del ascensor.

Los botones de mando de la cabina estarán situados a una altura de entre **90 cm y 1,20 m**, a una distancia de **40 cm** de la esquina de la cabina. Su disposición puede ser vertical u horizontal.

El botón de la alarma de emergencia debe estar equipado con: a) un testigo luminoso que indique a las personas sordas que la llamada de emergencia ha sido registrada, y b) un enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.

Botones de color contrastado, con números en braille y altorrelieve. Señales de emergencia con testigo luminoso

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. Se situará por encima de las puertas o de los dispositivos de control del ascensor.

Para facilitar la utilización del ascensor a personas con discapacidad visual, 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.

Las luces se situarán en el techo de la cabina fuera del ángulo de visión de los ojos para no causar deslumbramiento a personas de visión reducida y generar una iluminación más homogénea dentro de la cabina.

Se recomienda que, para facilitar la localización de la puerta del ascensor a las personas con discapacidad visual, su color debe contrastar con el acabado de las paredes adyacentes.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 9 Accesibilidad
2 Condiciones y características de la información y para la accesibilidad
2.2 Características

Los ascensores accesibles se señalizarán mediante el SIA. Asimismo, contarán con indicación en braille y arábigo en alto relieve a una altura entre 0,80 y 1,20 m, del número de planta en la jamba derecha en sentido salida de la cabina.

Las características y dimensiones del Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad (SIA) se establecen en la norma UNE41501.

Botonera táctil de ascensor no accesible para personas con discapacidad visual

Señalización del número de planta en braille y en altorrelieve. Franja de señalización frente a puerta de ascensor con pavimento de color contrastado y con textura de acanaladura homologada

10. Escaleras mecánicas

Las escaleras mecánicas no son utilizadas por todas las personas con discapacidad, por ejemplo, algunas personas invidentes con perro guía o las personas con silla de ruedas. Sin embargo, son ampliamente utilizadas por otras personas de movilidad reducida. A fin de hacerlas más seguras y fáciles de utilizar, es conveniente indicar claramente el sentido de la marcha mediante el foco rojo y foco verde

situados abajo y arriba de cada escalera. Debe reforzarse la iluminación en el suelo, previendo un cambio visible de la intensidad luminosa en el rellano inferior y superior de la escalera.

Las escaleras mecánicas deben tener entre **90 cm y 1,10 m** de anchura. La profundidad de la huella no será inferior a **40 cm** y la altura de sus contrahuellas será como máximo de **24 cm** o de **21 cm**, si la escalera una vez detenida es también utilizada como escalera de emergencia. El borde exterior de la huella de cada uno de los peldaños debe señalizarse, en toda su longitud, con una franja fluorescente de **5 a 7 cm** de ancho y de color contrastado respecto al resto del peldaño.

Los peldaños deben formar al principio y final de cada escalera una superficie horizontal de **1,60 a 2 m** de longitud, es decir, **4 a 5 peldaños** enrasados en el plano horizontal.

Al principio y final de la escalera mecánica existirá una superficie horizontal libre de obstáculos de **2,50 m** de longitud y mismo ancho que la escalera.

Los pasamanos de las escaleras mecánicas deben tener una altura de entre **90 cm y 1,10 m** respecto al borde de los peldaños, ser de color contrastado y avanzar a la misma velocidad que la escalera. La velocidad recomendada para las escaleras mecánicas es de **50 cm/segundo**, aunque si el desnivel es importante, en este caso podría aumentarse a un máximo de **60 cm/segundo.**

En el rellano superior e inferior de las escaleras mecánicas, el suelo debería tener una textura diferente o señalizarse la presencia de la escalera mediante una franja de tacto visual similar a la de las escaleras fijas.

Si bajo la escalera existe un espacio libre de menos de **2,10 m** de altura, el paso a éste debe cerrarse o restringirse. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de **25 cm** del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

Escaleras mecánicas con pavimento de señalización podo-táctil en el rellano. La luz verde indica el sentido de desplazamiento de la escalera, en dirección de bajada

11. Aseos públicos

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 9 Accesibilidad
1.2 Dotación de elementos accesibles
1.2.6 Servicios higiénicos accesibles

Siempre que sea exigible la existencia de aseos o de vestuarios por alguna disposición legal de obligado cumplimiento, existirá al menos: a) Un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos. b) En cada vestuario, una cabina de vestuario accesible, un aseo accesible y una ducha accesible por cada 10 unidades o fracción de los instalados. En el caso de que el vestuario no esté distribuido en cabinas individuales, se dispondrá al menos una cabina accesible.

Ejemplo de señalización de cabina de aseo adaptada

Los aseos de uso público adaptados reunirán las siguientes características:

El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible. Cada batería de aseos que tenga una cabina accesible se señalizará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres.

En el área de circulación situada entre los lavabos y las cabinas de aseos, existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro para que la persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de **360°**.

La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista un

espacio libre de paso de **80 cm** de ancho para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.

La puerta de acceso a la batería de aseos tendrá una anchura **≥ 80 cm** y preferiblemente será abatible sin muelle de retorno o corredera.

Al menos uno de los lavabos de la batería de aseos será accesible y tendrá las características especificadas en este documento, aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.

La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador. Podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre **90 cm y 1,20 m**. Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos se active por medio de un sensor de movimiento.

Puerta de la cabina

La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de **80 cm,** ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro de la cabina el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas.

La puerta se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.

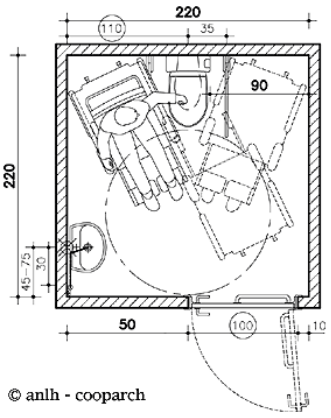
El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera para poder auxiliar a la persona en caso de caída.

Las puertas de todas las cabinas deben tener una franja libre inferior y/o un sistema de cierre que indique si está ocupado o libre. Esto es especialmente útil para las personas sordas.

La cabina

Si en la cabina se realiza la transferencia desde la silla de ruedas por un lado del inodoro, tendrá unas dimensiones mínimas de **2 x 2 m,** pero si la transferencia puede realizarse por ambos lados debe medir **2,20 x 2,20 m**.

En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **1,50 m** de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de **360°**.



Planta de cabina de aseo adaptada con espacio de transferencia al inodoro por ambos lados

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 3 Seguridad frente al riesgo de aprisionamiento en recintos

1. Aprisionamiento

En zonas de uso público, los aseos accesibles y cabinas de vestuarios accesibles dispondrán de un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.

El lavabo

Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, éste estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura de **80 cm**.

Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de **60 cm** (distancia horizontal máxima alcanzable desde la silla de ruedas) y regulable en altura. En el caso de un lavabo encastrado, éste se situará lo más cerca posible del borde de la encimera.

Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de **70 cm** de altura, con un fondo mínimo de **50 cm**. En caso de tener encimera se asegurará que bajo la misma exista el espacio libre antes indicado, que permita la aproximación frontal de personas usuarias de sillas de ruedas.

El grifo será monomando o automático. El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de **90 cm** y, preferentemente, inclinado ligeramente hacia el lavabo.

El toallero, la jabonera y el secador de manos estarán a una altura de entre **70 cm y 1,20 m** y a una distancia máxima de **75 cm** del eje del lavabo.

Ejemplos de lavabos accesibles para usuarios de silla de ruedas

El inodoro

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación

al mismo a usuarios de silla de ruedas y brindar más espacio de maniobra dentro de la cabina.

Para permitir la aproximación al inodoro con la silla de ruedas existirá a ambos lados del inodoro un espacio libre de acercamiento de **80 cm** de ancho.

Código Técnico de la Edificación

Anejo A Terminología
Servicios higiénicos accesibles
Aparatos sanitarios accesibles. Inodoro.

Espacio de transferencia lateral de anchura 80 cm y 75 cm de fondo hasta el borde frontal del inodoro. En *uso público*, espacio de transferencia a ambos lados.

Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre **45 y 50 cm** respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro. En el lado por el que se realiza la transferencia, la barra será abatible y la otra barra estará fija a la pared. En el caso que pueda realizarse la transferencia por los dos lados, ambas barras serán abatibles. Se colocarán a una altura entre **70 y 75 cm** y separadas por una distancia de entre **65 y 70 cm**.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro estará situado al lado del mismo, a una distancia de no más de **50 cm** de su eje y a una altura de entre **70 cm y 1,20 m**. Será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con **5 cm** de ancho.

Inodoro con espacio transferencia por ambos lados y sistema de alarma en caso de caída

Inodoro con espacio de transferencia en un lado

12. Señalización direccional e informativa

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

Todos los elementos de señalización e información del establecimiento deben mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características. Además deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

Los rótulos informativos estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y, siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.

No se protegerán con cristales que produzcan brillos y deslumbramientos, y estarán situados de manera que la persona pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su agudeza visual.

El contenido de la información será conciso, básico, con símbolos sencillos, fácilmente comprensibles y evitando toda información superflua.

La información visual relevante se complementará con formatos alternativos, por ejemplo, información acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser utilizada por las personas con discapacidad visual.

La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos internacionalmente homologados, ya que son los más fáciles de entender por todas las personas.

La señalización debe diferenciarse del entorno. Se utilizarán símbolos o textos de color contrastado respecto al fondo, de la misma forma el cartel contrastará cromáticamente respecto a la pared en la que se ubica.

Además, el fondo de los carteles en el que estén plasmados textos o números no deberá tener ilustraciones o fotografías que reduzcan el contraste cromático entre los caracteres y el fondo, ya que dificultan la diferenciación de los textos durante la lectura.

En cada planta del edificio se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en braille en los que se señalen los espacios de la planta y los servicios que se ofrecen en ellos. Éstos deben colocarse en puntos estratégicos, como vestíbulos y/o junto a escaleras y ascensores, para facilitar la orientación de todas las personas, especialmente de aquellas con discapacidad visual.

Los planos en altorrelieve nunca constituirán un obstáculo para la circulación, ni sobresaldrán de las paredes más de **30 cm** como elementos voladizos. En caso de que el plano en relieve esté situado sobre una superficie inclinada, se recomienda que su inclinación sea de **30º** a **45º** medida desde la horizontal, y su altura entre **75 y 90 cm** desde el nivel del suelo. La ubicación del plano en relieve se señalizará en el pavimento mediante una franja tacto-visual de color contrastado.

Ejemplo de plano esquemático del edificio con información en braille y en altorrelieve

En los edificios, los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma y señales de emergencia, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles. La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a los usuarios de prótesis auditivas.
Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en pantallas electrónicas de texto, fácilmente visibles.

Para la creación de paneles y rótulos informativos se recomienda, además, tener en cuenta los criterios expuestos en la norma "UNE 170002:2009 Requisitos de accesibilidad para la rotulación".

Características de los soportes escritos

Para facilitar a todos y especialmente a las personas de visión reducida, la lectura de folletos, rótulos y mapas de señalización, éstos tendrán las siguientes características:

- Contraste cromático alto entre el color del fondo y el de los textos e iconos.
- Contraste cromático alto entre el rótulo y la pared en la que se coloca.
- Fondos sólidos, de un solo color.
- Soportes mates, evitar los transparentes y brillantes.
- Textos con fuentes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética o Univers.
- Textos alineados siempre a la izquierda.
- Tamaño de letras en base a la distancia de lectura.

Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado
5 m	70 mm	140 mm
4 m	56 mm	110 mm
3 m	42 mm	84 mm
2 m	28 mm	56 mm
1 m	14 mm	28 mm
50 cm	7 mm	14 mm

- Deben utilizarse mayúsculas y minúsculas.
- Los textos, líneas, flechas y pictogramas deben estar en altorrelieve y simultáneamente acompañarse con textos en braille, para que sean accesibles para personas invidentes y de visión reducida.
- Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse entre los **90 cm y 1,75 m** de altura para que puedan ser leídos con la mano.
- Si se utilizan pictogramas éstos serán siempre los estándares o reconocidos internacionalmente.

Ejemplos de pictogramas homologados

Los textos en altorrelieve deben ubicarse en la parte superior del rótulo. Los caracteres en braille deben ubicarse en la parte inferior y siempre justificados a la izquierda. La maquetación debería tener en cuenta las especificaciones de la "UNE 170002:2009 Requisitos de accesibilidad para la rotulación".

- Los documentos impresos estarán redactados con un lenguaje sencillo y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Además, los que tengan la información más relevante deberán estar disponibles en versión de "lectura fácil" para las personas con discapacidad intelectual o con problemas de lectura comprensiva. Para las personas con discapacidad visual, debería haber versiones con escritura braille y/o con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo y preferentemente 19.

Es decir de unos caracteres de este tamaño: 14pt.
Pero lo preferible sería: 19 pt.

- Los impresos que deban ser cumplimentados, tales como encuestas de atención al cliente, reservarán espacios de tamaño apropiado para ser rellenados con comodidad e irán acompañados de instrucciones claras y concisas.

Ejemplo de rótulo de señalización con textos de color contrastado en altorrelieve y complementados en braille

Ejemplo de directorio con textos de color contrastado complementados en braille

13. Iluminación

Todo espacio debe contar con una iluminación homogénea, sin cambios bruscos de intensidad luminosa entre espacios contiguos, ya que los ojos de las personas con discapacidad visual tienen mayores dificultades para adaptarse a los cambios bruscos de intensidad luminosa, que les producen una ceguera momentánea o deslumbramiento. Se recomienda que el cambio de intensidad luminosa entre espacios adyacentes no exceda en un rango de **100 a 300 lux**.

Las luminarias se deben situar por encima del campo de visión normal para que el flujo luminoso no incida directamente en el ojo y provoque deslumbramiento a personas de visión reducida.

Las superficies de pavimentos, paredes y techos serán mates para evitar brillos provocados por el reflejo del flujo luminoso de las lámparas y provocar deslumbramiento a personas de visión reducida.

Es preferible utilizar lámparas fluorescentes que incandescentes. Las primeras tienen la ventaja de proporcionar una iluminación homogénea y difusa, además de enfatizar los colores que contienen azul y evitar el sistema de parpadeo.

Los niveles mínimos de iluminación están establecidos por la normativa de seguridad de utilización y varían según el espacio y actividad que se pretende desarrollar en el mismo.

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 4 Seguridad frente al riesgo causado por iluminación inadecuada

1 Alumbrado normal en zonas de circulación

En cada zona se dispondrá una instalación de alumbrado capaz de proporcionar, una iluminancia mínima de **20 lux en zonas exteriores y de 100 lux en zonas interiores**, excepto aparcamientos interiores en donde será de 50 lux, medida a nivel del suelo. El factor de uniformidad media será del 40% como mínimo.

En las zonas de los establecimientos de uso *Pública Concurrencia* en las que la actividad se desarrolle con un nivel bajo de iluminación, como es el caso de los cines, teatros, auditorios, discotecas, etc., se dispondrá una iluminación de balizamiento en las rampas y en cada uno de los peldaños de las escaleras.

La entrada, los puestos de atención al público, las escaleras, rellanos de ascensores y rampas deberían tener un nivel de iluminación superior que el de las zonas de circulación.

14. Estacionamiento

Para los establecimientos que cuentan con estacionamiento propio, la legislación determina el número de plazas reservadas para vehículos de personas de movilidad reducida (PMR).

Código Técnico de la Edificación

Sección SUA 9. Accesibilidad

1.2.3 Plazas de aparcamiento accesibles

En edificios de uso Comercial, Pública Concurrencia con aparcamiento propio o Aparcamiento de uso público cuya superficie construida exceda de 100 m^2, habrá una plaza accesible por cada 33 plazas de aparcamiento o fracción.

En todo caso habrá al menos una plaza de estacionamiento reservada para PMR.

En hoteles se debe disponer de una plaza adaptada por cada habitación adaptada.

La plaza reservada estará situada en un área sin pendiente, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche y ubicada lo más cerca posible de los accesos al establecimiento, comunicada mediante un itinerario accesible independiente del de vehículos.

La plaza tendrá delimitado su perímetro y estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (**SIA**) pintado en el pavimento. También contará con una placa vertical que incluya el SIA en color contrastado.

Contará, además, 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.

El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo, la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.

Área de acercamiento y transferencia lateral desde el coche a la silla de ruedas

La plaza de aparcamiento reservada tendrá unas dimensiones de al menos **5 m** de longitud por **3,50 m** de ancho, esta cota última incluye el área de acercamiento lateral.

Además, el itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible y sin desniveles o huecos de paso estrechos.

En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante una rampa o ascensor alternativo a las escaleras. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida serán las más próximas a estos elementos.

Ejemplo de plazas de estacionamiento accesibles

8. ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento?

8. ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento?

Parece obvio decir que la información que los establecimientos turísticos dan sobre sus instalaciones debe de ser siempre ajustada a la realidad y verdadera.
Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad, nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general, provoca que algunas personas con discapacidad se encuentren al llegar al establecimiento con que no pueden hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.

Entre los problemas más frecuentes, se detecta que la información ofrecida por los establecimientos no contempla el nivel de accesibilidad que reúnen. Además, no siempre es fiable por el desconocimiento que existe respecto a esta materia. En este sentido, el logo de accesibilidad que aparece en algunas guías o en páginas web, se utiliza sin haber realizado previamente un diagnóstico serio de las condiciones de accesibilidad que presenta el establecimiento.

Una de las continuas demandas que realizan las personas con discapacidad es la necesidad de ser adecuadamente informados sobre las características de accesibilidad de los establecimientos de ocio o turísticos, y de sus servicios, para poder elegir el establecimiento que más se adapte a sus necesidades y desarrollar su vida cotidiana de una forma normalizada.

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

A continuación se presenta un ejemplo de la información que debe proporcionar un establecimiento turístico.

Icono del tipo de recurso

Nombre del recurso

Localización y datos de contacto

Imagen general del recurso

Información general y relativa a la atención al recurso público del recurso

Datos y descripción de la zona de entrada y del espacio para atender a los usuarios

predif

BASÍLICA DE SAN VICENTE

Fachada

Dirección: Plaza de San Vicente, 1
05001 Ávila (Ávila)
Teléfono: 920 255 230

Información General

La basílica de San Vicente se levanta en el lugar donde la tradición señala fueron martirizados Vicente, Sabina y Cristeta. Su construcción se inicia hacia 1130 y se prolonga hasta fines del XII. La basílica de San Vicente es el gran modelo del románico en Ávila, receptor de las influencias foráneas y de la fábrica de la catedral, es al mismo tiempo difusor del estilo en la ciudad. Su planta es de cruz latina con tres naves y un brazo de crucero, presenta la singularidad de contar con una tribuna sobre las naves laterales. Su esbelta cabecera formada por tres ábsides, se levanta sobre una cripta funeraria de carácter litúrgico; sus cuidadas proporciones convierten a este templo en un ejemplo único del románico hispano. El cerramiento de la nave mayor con bóvedas de aristones anuncia el gótico.

Atención al público y otra información de interés

- Ninguna persona de atención al cliente conoce la Lengua de Signos Española (LSE).
- Se permite el acceso a perros guía y de asistencia.

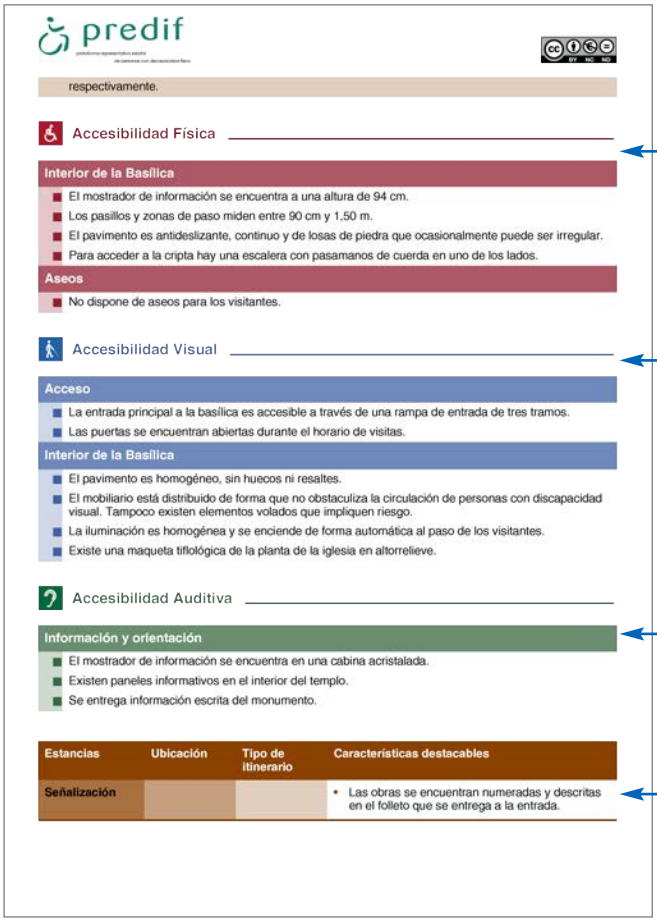
Acceso

Entorno inmediato

- La calle de acceso está en cuesta y tiene pavimento adoquinado.

Acceso

- La entrada principal, puerta oeste, es accesible.
- Existe una rampa de entrada de tres tramos de 1,70, 1,50 y 5,20 m de longitud. La pendiente de estos tramos es pronunciada del 11%, 14% y 18% respectivamente.
- En este itinerario existen dos puertas siempre abiertas con un ancho libre de paso de 1,31 m y 68 cm



predif

respectivamente.

Accesibilidad Física

Interior de la Basílica

- El mostrador de información se encuentra a una altura de 94 cm.
- Los pasillos y zonas de paso miden entre 90 cm y 1,50 m.
- El pavimento es antideslizante, continuo y de losas de piedra que ocasionalmente puede ser irregular.
- Para acceder a la cripta hay una escalera con pasamanos de cuerda en uno de los lados.

Aseos

- No dispone de aseos para los visitantes.

Accesibilidad Visual

Acceso

- La entrada principal a la basílica es accesible a través de una rampa de entrada de tres tramos.
- Las puertas se encuentran abiertas durante el horario de visitas.

Interior de la Basílica

- El pavimento es homogéneo, sin huecos ni resaltes.
- El mobiliario está distribuido de forma que no obstaculiza la circulación de personas con discapacidad visual. Tampoco existen elementos volados que impliquen riesgo.
- La iluminación es homogénea y se enciende de forma automática al paso de los visitantes.
- Existe una maqueta tiflológica de la planta de la iglesia en altorrelieve.

Accesibilidad Auditiva

Información y orientación

- El mostrador de información se encuentra en una cabina acristalada.
- Existen paneles informativos en el interior del templo.
- Se entrega información escrita del monumento.

Estancias	Ubicación	Tipo de itinerario	Características destacables
Señalización			• Las obras se encuentran numeradas y descritas en el folleto que se entrega a la entrada.

Información sobre accesibilidad para personas con discapacidad física

Información sobre accesibilidad para personas con discapacidad visual

Información sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

Cuadro con datos y descripción de otros elementos

PREDIF ha analizado 132 establecimientos turísticos de patrimonio histórico que pertenecen a las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España y 13 rutas de interés turístico accesibles. La información sobre sus condiciones de accesibilidad está disponible en www.predif.org y en las siguientes herramientas tecnológicas de turismo accesible desarrolladas por PREDIF con la colaboración de Fundación Vodafone.

TUR4all recoge las condiciones de accesibilidad de establecimientos turísticos de todo el territorio español y cada mes se incluyen más. En ella se pueden encontrar alojamientos, bares, restaurantes, bodegas, oficinas de turismo, monumentos, museos y centros culturales, playas, espacios lúdicos, espacios naturales, rutas turísticas ...

El **Geoportal de Turismo Accesible para Todos** posibilita el acceso a la información de los establecimientos a través de la navegación geográfica. El usuario puede crear una guía turística a su medida utilizando la herramienta "Plan de viaje" en su ordenador y consultarla posteriormente en el móvil.

La **capa Layar Mobile TUR4all** de realidad aumentada complementa las herramientas anteriores ya que permite al usuario buscar por tipología los recursos turísticos más cercanos e interactuar con el entorno.

TUR4all para Android

TUR4all para IOS

Geoportal

Capa Layar

9. Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes

9. Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos, tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al cliente en los mismos. Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado. Además una atención adecuada promueve la fidelidad del cliente.

Por eso, es importante que el personal de atención al público reciba la formación que le permita conocer en profundidad las necesidades de las personas con discapacidad y desarrollar las destrezas y habilidades para ofrecerles el trato y servicio adecuado.

A continuación se presentan unas pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes.

- NATURALIDAD, tratar a la persona con discapacidad evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.

- Hay que dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.

- Antes de ayudar hay que preguntar si necesitan o quieren ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.

- Es fundamental, por parte del personal, conocer el nivel de accesibilidad que reúne su establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad y saber describirlo para transmitir la información de forma clara y precisa.

- Si existen dificultades en la comunicación, debemos asegurarnos de que hemos entendido el mensaje y, a su vez, que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Es fundamental dejar el tiempo necesario para que se exprese.

- No existen palabras tabú. Es natural decir a una persona ciega "nos vemos luego" o a otra en silla de ruedas "anda más deprisa".

- Hay que evitar la sobreprotección y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.

- Hay que ser prudentes con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento, ya que estas herramientas forman parte de su espacio personal.

- Debemos evitar términos anticuados y peyorativos como "inválido", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar

siempre de "persona con discapacidad".

- No hay que mostrar impaciencia cuando una persona, por sus necesidades específicas, requiere más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.

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

1. Personas con discapacidad física

Personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas

- Si acompañamos a una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.

- Si la ayuda es requerida, ofrézcale el brazo y evite agarrarle.

- Hay que estar atento a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.

- Para llegar a un determinado sitio, indique el itinerario más corto y accesible.

- Al subir y bajar escaleras, sitúese un escalón por debajo de la persona.

- Ayúdele si tiene que transportar objetos o paquetes.

- En puntos de atención al cliente o en momentos de espera, debe proporcionarle una silla o asiento.

- No le separe de las muletas.

Persona con muletas

Personas que utilizan silla de ruedas

- Es importante tener en cuenta que muchas personas con discapacidad física y usuarios de silla de ruedas se desplazan con un perro de asistencia que, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las

mismas estancias que el cliente con discapacidad. Nunca debe tocarse a un perro de asistencia, excepto cuando no está trabajando. No obstante, incluso entonces debe pedir permiso a su dueño.

- Debe colocarse frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girarse.
- Sitúese a cierta distancia para no obligarle a levantar la cabeza.
- No olvide que algunas personas en silla de ruedas, por su tipo de discapacidad, tienen dificultades para comunicarse.
- Si el usuario no solicita que le ayude a desplazarse con la silla de ruedas, limítese a prestar atención al trayecto y esté listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo ayudarle.
- A la hora de conducir a una persona con la silla de ruedas, mantenga una marcha lenta y controlada, y siga las instrucciones del interesado.

Persona en silla de ruedas

2. Personas con discapacidad auditiva

Personas con dificultad para hablar

- Procure no ponerse nervioso si una persona con discapacidad para hablar se dirige a usted.
- Trate de entenderle, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no ha comprendido lo que le dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.

- No aparente haber entendido el mensaje si no ha sido así.
- Algunas personas sordas sólo se comunican por medio de *lengua de signos (LS)*[16], por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS.

Comunicación en Lengua de Signos

Personas con dificultades para oír[17]

- No le hable nunca si no le está mirando.
- Llame su atención con una discreta seña antes de hablar.
- Hable de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.
- Sitúese a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).
- Mientras le habla no mantenga nada en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo…), ni en la boca (un caramelo, goma de mascar…).
- Durante la conversación evite poner las manos delante de la boca.
- Vocalice bien, pero sin exagerar y sin gritar. Hable siempre con voz, aún si sabe que la persona no escucha nada.
- Hable con naturalidad, ni deprisa, ni despacio.
- No hable en modo rudimentario o en argot. Tampoco se comunique con palabras sueltas.
- Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.
- Acompañe el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.
- En conversaciones en grupo, respete los turnos de los interlocutores e indique cuando va a intervenir.

[16] Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas (incluye la LS Catalana).

[17] Con la colaboración de FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas).

Persona con prótesis auditiva

3. Personas con discapacidad visual

Trato individualizado a la persona

- No debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le sigue y le creará inseguridad.
- Si estando con la persona se tiene que ausentar momentáneamente, debe situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared,...), nunca en un espacio abierto sin referencias.
- Si se leen documentos, debe esperar a que sea la persona quien lo solicite, y hacerlo textualmente, sin dar interpretaciones subjetivas.
- La puntualidad es muy importante, ya que el tiempo se le hace más largo.
- Los perros guías, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual. Nunca debe tocarse a un perro guía, excepto cuando no está trabajando. Incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.

Perro guía

Comunicación

- Al dirigirse a la persona, identifíquese. Si conoce su nombre, utilícelo para que sepa que está hablando con ella.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para que sepa que quiere saludarle. Si existe confianza y quiere abrazarle o besarle en el saludo, es fundamental

que se le avise antes de hacerlo para que no se asuste.

- Para llamar su atención, puede tocar su mano u hombro.
- De ser necesario, comunique qué está haciendo o qué va a hacer.
- Si se aleja, dígaselo expresamente, sobre todo cuando estén en grupo.
- Hable despacio y claro, pero sin gritar, mirándole siempre a la cara.
- Durante una conversación, sobre todo si están en grupo, debe decir su nombre para demostrarle que espera su respuesta.
- Colóquese donde la persona pueda verle, especialmente si tiene resto de visión.

Uso del lenguaje

- No utilice palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...”, ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...”, porque indican una posición concreta y son interpretables.
- Sea preciso y concreto a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos, ya que pueden llegar a confundir.
- No debe sustituir la comunicación por los gestos, porque no los verá, sobre todo para describir el tamaño o las características de las cosas. Es mejor dar información verbal que pueda entender.
- Otra forma de dar explicaciones es la de guiar sus manos o sus brazos y ofrecerle un modelo corporal diciéndole “déjame tus manos que voy a explicarte cómo es.”
- Ante situaciones de riesgo no se deben utilizar palabras como “¡ay!, ¡cuidado!...”, sino hacer uso de palabras como “¡alto!, ¡quieto!...”, para evitar que la persona siga avanzando. Inmediatamente, debe explicarle el peligro de forma verbal y ayudarle si es necesario.

Guiar a una persona con discapacidad visual

- Al llegar al establecimiento, si el cliente lo considera oportuno, se le puede explicar la organización del mismo y, si está interesado, se puede acompañar en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.
- En un hotel es importante no cambiar las cosas de lugar mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual. Esto le evitará tropiezos.

- Si la persona precisa que le conduzca a un sitio determinado, ofrezca el brazo y camine ligeramente por delante de ella.

- Habitualmente, la persona cogerá al guía ligeramente por encima del codo. Si es más alto, preferirá hacerlo por el hombro y, en el caso de niños, cójale de la mano.

- En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colóquese en el lado opuesto.

- Adviértale de posibles obstáculos que encuentren a su paso.

- En escaleras indique si sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).

- A la hora de cruzar una puerta o hueco de paso, indíqueselo y colóquese delante de él.

- Indique los cambios de dirección, hacia la derecha o izquierda en la medida en que se aproximan.

- No la deje sola sin advertírselo antes.

Persona con discapacidad visual que se desplaza con bastón guía

4. Personas con discapacidad intelectual

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

- Asegúrese de que el cliente ha comprendido su mensaje. Puede hacerlo preguntándole si lo ha comprendido y, si no es así, intente explicarlo de otra forma más sencilla.

- Trate a la persona con discapacidad intelectual de acuerdo a su edad. Como un niño, si es un niño; como un adulto, si lo es.

- A la hora de esperar una respuesta, tenga paciencia y dé tiempo para pensar. Cada cual tiene su ritmo.

- Ante una situación de estrés o dificultad, responda con paciencia y espere a que se calme, pues las personas con discapacidad intelectual tienen más dificultades para controlar su conducta.

- No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir. Todos tenemos derecho a expresarnos, aunque nos cueste más.

- Respete las decisiones que haya tomado. NO es NO y SÍ es SÍ.

Persona con discapacidad intelectual

5. Personas con otras necesidades

Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta. Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc. En la relación con estas personas, como para el resto de las mencionadas, tenemos que preguntarles qué necesitan y cómo desean ser atendidas.

Anexo 1:
Ficha básica de diagnóstico de accesibilidad de un establecimiento

A continuación se presenta un breve cuestionario de valoración que servirá a los gestores de los establecimientos para medir el nivel de accesibilidad y la atención a clientes con discapacidad.

También el Ministerio de Fomento ha publicado un modelo de informe de evaluación de la accesibilidad en los edificios (BOE 10-4-2013, pág. 26673 a 26683).

Información general

Nombre del establecimiento: _____
Tipo de establecimiento: (ej. restaurante) _____
Calle _____ Nº
Código Postal _____ Localidad _____
Provincia _____

Datos complementarios

Web: _____ Teléfono: _____
Email: _____ Horarios: _____

Accesibilidad

Entrada

Acceso
☐ Sin desniveles
☐ Desnivel < 2 cm ☐ Un escalón (altura: ____cm)
☐ Con escalera
☐ Con rampa accesible ☐ Con rampa practicable
☐ Con rampa no accesible
☐ Con ascensor ☐ Con plataforma elevadora

Tipo de puerta
☐ Abatible ☐ Giratoria ☐ Corredera
☐ Automática ☐ Manual

Ancho de puerta
_____ (cm)

Obstáculos de la puerta
☐ Puerta de vidrio sin señalización visual
☐ Puerta difícil de abrir
☐ Pomo o tirador difícil de utilizar ☐ Ninguno

Circulación interior

Ancho libre de paso
_____ (cm)

Circulación con la silla de ruedas
☐ Total
☐ Parcial (Explíquelo en el apartado de comentarios)

Dimensiones del ascensor (ancho x fondo)
☐ Grande (> 100 x 125 cm)
☐ Estándar (100 x 125 cm)
☐ Pequeño (< 100 x 125 cm)

Adaptaciones del ascensor	☐ Señales sonoras ☐ Señales visuales ☐ Botones con braille ☐ Botones con altorrelieve ☐ Testigo luminoso de emergencia ☐ Puertas con sensor de presencia
Rótulos de señalización	☐ No hay ☐ Textos de color contrastado ☐ Pictogramas homologados ☐ Con braille ☐ Con altorrelieve

Servicios y equipamientos

Altura del mostrador de atención al público	Máx.: _____ (cm) Mín.: _____ (cm)
Aseo común	☐ Adaptado[1] ☐ Parcialmente adaptado[2] ☐ No adaptado
Habitación adaptada para persona con discapacidad	☐ Física ☐ Visual ☐ Auditiva
Cuarto de baño para PMR	☐ Adaptado[3] ☐ Parcialmente adaptado[4] ☐ No adaptado
Personal de atención al público con formación en atención a clientes con discapacidad	☐ Sí ☐ No ☐ Una persona conoce la Lengua de Signos Española (LSE)
Bucle de inducción magnética	☐ En zona de atención al público ☐ Móvil ☐ Fijo (Indique la ubicación en el apartado de comentarios)
Otros servicios dirigidos a personas con discapacidad	☐ Física ☐ Visual ☐ Auditiva ☐ Intelectual (Especifíquelos en el apartado de comentarios)

Habitación

Habitación adaptada para persona con discapacidad auditiva	Puerta con: ☐ mirilla ☐ avisador luminoso de llamada ☐ Conexión a internet ☐ TV comunica con recepción Teléfono: ☐ de texto ☐ con señal luminosa de llamada ☐ Información escrita de los servicios ☐ Señales de emergencia visuales

Habitación adaptada para persona con discapacidad visual

☐ Sin desniveles ☐ Suelo homogéneo
☐ Puertas de color contrastado
☐ Sin elementos voladizos
☐ Información de los servicios en braille
☐ Señales de emergencia sonoras
Plano de evacuación en: ☐ braille ☐ altorrelieve

Habitación adaptada para persona con discapacidad física

Ancho de puerta:_____ (cm)
Diámetro libre de giro: _____(cm)
Junto a cama: ☐ enchufe ☐ interruptor
Altura de cama:_____ (cm)
Ancho de espacio lateral de la cama:_____(cm)

Cuarto de baño para PMR

☐ Adaptado[3] ☐ Parcialmente adaptado[4]
☐ No adaptado
☐ Con ducha ☐ Con bañera

Mobiliario y equipamiento de la habitación

☐ Adaptado[5] ☐ Parcialmente adaptado[6]
☐ No adaptado

Restaurante o Salón de desayunos

Entrada accesible para silla de ruedas

☐ Sí
☐ No

Altura de la barra del bar

Máx:_____(cm)
Mín:_____(cm)

Altura de la barra de autoservicio

Máx:_____(cm)
Mín:_____(cm)

Carta en braille

☐ Sí ☐ No

Mesas

Altura de mesa:_____(cm)
Altura bajo mesa:_____(cm)
Fondo bajo mesa:_____(cm)
Ancho bajo mesa:_____(cm)
☐ con pata central
☐ de cuatro patas
☐ con travesaño

Entorno exterior

Aceras ☐ con vado rebajado ☐ estrechas (<120 cm) ☐ estándar (> 120 cm) ☐ pavimento homogéneo

Nombre del establecimiento ☐ fácil de identificar ☐ difícil de identificar

Plaza de aparcamiento reservado para PMR ☐ en el parking del establecimiento ☐ en la calle

Comentarios

1. Aseo adaptado
   a. Ancho de puerta: 80 cm
   b. Espacio libre de giro: Min. Ø 1,50 m
   c. Ancho de espacio lateral al inodoro: ≥ 80 cm por ambos lados
   d. Barras de apoyo de inodoro: una a cada lado y abatibles
   e. Lavabo: sin pedestal y con grifo monomando
2. Aseo parcialmente adaptado:
   a. Ancho de puerta: 78 cm
   b. Espacio libre de giro: Min. Ø 1,20 m
   c. Ancho de espacio lateral al inodoro: ≥ 80 cm por un lado
   d. Barras de apoyo de inodoro: una en el lado opuesto al de acercamiento
   e. Lavabo: con grifo monomando
3. Cuarto de baño adaptado
   a. Mismas características del aseo adaptado
   b. Ducha: con espacio de acercamiento ≥ 80 cm de ancho, plato de ducha a ras de suelo.
   c. Accesorios ducha: Asiento de ducha homologado. Barra de apoyo horizontal fija, grifo monomando y alcachofa regulable en altura en pared lateral del asiento.
   d. Bañera: con espacio de acercamiento ≥ 80 cm de ancho.
   e. Accesorios bañera: Asiento de bañera homologado. Barra de apoyo horizontal fija, grifo monomando y alcachofa regulable en altura en pared larga de bañera.
4. Cuarto de baño parcialmente adaptado
   a. Mismas características del aseo parcialmente adaptado
   b. Ducha: con espacio de acercamiento ≥ 70 cm de ancho, plato de ducha con desnivel < 2 cm
   c. Accesorios ducha: Asiento de ducha homologado. Barra de apoyo horizontal fija en pared lateral al asiento.
   d. Bañera: con espacio de acercamiento ≥ 70 cm de ancho.
   e. Accesorios bañera: Asiento de bañera homologado. Barra de apoyo horizontal fija en pared larga de bañera.
5. Mobiliario y equipamiento adaptado
   a. Con espacio de aproximación lateral ≥ 80 cm
   b. Con espacio de aproximación frontal para la silla de ruedas (ancho ≥ 80 cm, fondo 1,20 m)
   c. Alturas de elementos que deben manipularse o alcanzarse: entre 40 cm y 1,40 m
   d. Hueco adecuado bajo mesas y mostradores para la silla de ruedas
6. Mobiliario y equipamiento parcialmente adaptado
   a. Con espacio de aproximación lateral ≥ 80 cm
   b. Alturas de elementos que deben manipularse o alcanzarse: entre 30 cm y 1,50 m

Anexo 2:
Legislación de obligado cumplimiento en materia de accesibilidad

En el ámbito estatal el *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*[18] tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución.

Por otra parte, el *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* es también de gran relevancia, ya que en él se establecen las condiciones básicas que deben cumplir en esta materia todos los edificios y entornos de nueva planta o de edificación existente, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Este Real Decreto es también de aplicación para los comercios y establecimientos públicos, y determina los siguientes plazos para que las edificaciones cumplan con las condiciones mínimas de accesibilidad exigidas:

1 de enero de 2010

Caso 1: edificios nuevos
Caso 2: obras de ampliación, reforma o rehabilitación llevadas a cabo en edificios existentes.

1 de enero de 2016

Caso 1: edificios existentes que sean susceptibles de ajustes razonables.

Además de los criterios recogidos en este Real Decreto, cualquier nuevo edificio u obra de ampliación realizada en el territorio español, incluyendo los establecimientos turísticos y de uso público, debe cumplir con las exigencias del Código Técnico de la Edificación (CTE) que fue modificado por el *Real Decreto 173/2010*[19], para incorporar nuevos criterios de accesibilidad.

El incumplimiento de las exigencias de accesibilidad, así como la negativa a adoptar las medidas de ajuste razonable, se considera una infracción grave por el *Real Decreto Legislativo 1/2013*. La sanción económica para una infracción grave varía desde los 30.000 € hasta los 90.000 €. Además de las sanciones económicas, y cuando las infracciones se refieran a temas de "accesibilidad", se deberá imponer la obligatoriedad legal de "hacer accesible" el entorno, edificio o elemento en un plazo determinado.

[18] Deroga la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

[19] 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.

A la vez, cada Comunidad Autónoma cuenta con una legislación específica de accesibilidad ya que tienen derivadas las competencias en esta materia. No obstante, los criterios de las Comunidades Autónomas que deben cumplirse deben ser más restrictivos que la normativa estatal o, en caso contrario, el nivel mínimo exigido corresponderá a la normativa estatal.

En las Comunidades Autónomas a las que pertenecen las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España las características de accesibilidad exigidas para los establecimientos turísticos y de uso público están determinadas por las siguientes normativas:

Andalucía (Baeza, Córdoba y Úbeda)

- Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía.
- Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.
- Ley 11/2011 de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordo ceguera en Andalucía.

Castilla-La Mancha (Cuenca y Toledo)

- Ley 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras de Castilla – La Mancha.
- Decreto 158/1997, de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla – La Mancha.

Castilla y León (Ávila, Salamanca y Segovia)

- Ley 3/1998, de 24 junio, por la que se regula la accesibilidad y supresión de barreras.
- Decreto 217/2001, de 30 agosto por el que se aprueba el reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.

Cataluña (Tarragona)

- Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.
- Orden ASC/573/2010, de 3 de diciembre, de desarrollo parcial de la Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia.

Comunidad de Madrid (Alcalá de Henares)

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas (actualizada 1 de agosto de 2013).
- Ley 23/1998, de 21 de diciembre, por la que se regula el acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarios de perro guía al entorno.
- Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas (actualizado marzo de 2010).
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, por el que se aprueba el reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas (actualizado 2 de octubre de 2007).

Extremadura (Cáceres y Mérida)

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de promoción de la accesibilidad en Extremadura.
- Ley 6/2002, de 27 de junio, de medidas de apoyo en materia de autopromoción de viviendas, accesibilidad y suelo.
- Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el reglamento de la Ley de promoción de la accesibilidad en Extremadura.

Galicia (Santiago de Compostela)

- Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia (revisión vigente desde 1 de Marzo de 2000).
- Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia (revisión vigente desde 23 de Mayo de 2013).
- Ley 10/2003, de 26 de diciembre, sobre el acceso al entorno de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia.
- Decreto 74/2013, de 18 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia, para su adaptación a la Directiva 95/16/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio, sobre aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a ascensores.

Islas Baleares (Ibiza)

- Ley 3/1993, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de barreras arquitectónicas.
- Decreto 20/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de supresión de barreras arquitectónicas.

- Decreto 110/2010 de 15 de octubre, por el cual se aprueba el reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.
- Ley 1/2014, de 21 de febrero, de perros de asistencia.

Islas Canarias (San Cristóbal de La Laguna)

- Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Imágenes

Base de datos fotográfica de PREDIF.
Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.
Handicap et Construction. Louis Pierre Grosbois. Éditions Le Moniteur, París 2003.
Universal Design. Goldsmith, Selwyn. Reed Educational and Professional Publilshing Ltd 2000.

Realizado por:

predif
plataforma representativa estatal
de personas con discapacidad física

Avda. Doctor García Tapia, 129, local 5
28030 Madrid
Teléfono: 91 371 52 94
Fax: 91 301 61 20
Correo electrónico: predif@predif.org
Página Web: www.predif.org

Ciudades Patrimonio de la Humanidad
ESPAÑA | UNESCO

Grupo Ciudades Patrimonio
de la Humanidad de España
Palacio de los Verdugo
C/ Lope Núñez, 4
05001 Ávila
Teléfono: 920 354 000
Página Web: www.ciudadespatrimonio.org

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE