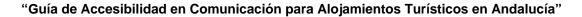




Guía de Accesibilidad en Comunicación para Alojamientos Turísticos







ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

- 1. EL SECTOR TURÍSTICO
- 2. LA DISCAPACIDAD SENSORIAL
- 3. CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA ACCESIBILIDAD EN COMUNICACIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS
- 4. RECOMENDACIONES TÉCNICAS
- 5. RECURSOS DE ACCESIBILIDAD





INTRODUCCIÓN

El **concepto de Accesibilidad Turística** hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilita su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva.

En la actualidad y pese a los avances realizados con respecto a la aplicación de parámetros de accesibilidad, **el cliente turístico con discapacidad** sigue encontrándose una serie de barreras que le dificultan, y en la mayoría de los casos impiden, el acceso y disfrute de las actividades que se enmarcan dentro del Sector Turístico: Agencias de Viaje, Transporte, Alojamiento, Restauración y la oferta complementaria.

Desde la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía, a través de la Empresa Pública Turismo Andaluz, se considera oportuno abordar el tema de la accesibilidad en comunicación en los diferentes tipos de alojamientos turísticos, a través de la "Guía de accesibilidad en comunicación para alojamientos turísticos en Andalucía".

¿Por qué hacer de su alojamiento turístico y de sus servicios un lugar accesible?

- 1. Porque el turismo es un derecho para todos/as
- 2. Porque la accesibilidad, igualdad de oportunidades y no discriminación, son derechos para las personas con discapacidad.
- 3. Porque el turismo es un factor de integración social.
- 4. Porque es una oportunidad de negocio.
- 5. Porque es un elemento básico para la calidad y diferenciación de su establecimiento







La presente Guía ha sido elaborada por **Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas**, entidad que cuenta con gran experiencia y conocimiento de primera mano de las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, gracias al contacto directo con este colectivo de personas y sus trabajos de consultoría y asistencia técnica en materia de accesibilidad en comunicación a entidades públicas y privadas.

El trabajo realizado, se centra en una actividad concreta de la actividad Turística, *sus alojamientos*, y en un segmento de *personas con discapacidad sensorial* también concreto, como son, las personas con discapacidad afectadas por las barreras en comunicación, en este grupo se incluyen las personas con discapacidad auditiva, personas sordas, personas con discapacidad visual, personas ciegas y sordociegas, con el objeto de:

- Ofrecer una herramienta que oriente al empresariado turístico, a
 entidades locales y a promotores de turismo sostenible en Andalucía, en la
 planificación, gestión y evaluación de su actividad turística dirigida al
 usuario/cliente con discapacidad.
- Recoger una serie de recomendaciones técnicas para hacer alojamientos turísticos accesibles en Andalucía, incluye un "autocuestionario" por si quiere comprobarse el grado actual de accesibilidad en comunicación de los alojamientos turísticos.







Es necesario dar respuesta a las demandas en la cobertura de necesidades y de derechos de todo tipo de potenciales clientes, y entre ellos el de las personas con algún tipo de discapacidad sensorial.

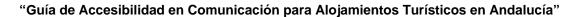
Invitamos pues, a las personas responsables y/o gestores de los establecimientos turísticos, a trabajar para el fomento de espacios y servicios accesibles y para ello ponemos a disposición del Sector Turístico en Andalucía la guía que a continuación se presenta.





- El Sector Turístico en el mundo 1.1
- 1.2 El Sector Turístico en Europa
- 1.3 El Sector Turístico en España
- El Sector Turístico en Andalucía
- Alojamientos Turísticos en Andalucía 1.5

1. EL SECTOR **TURÍSTICO**







1.1 El Sector Turístico en el mundo

- El número de llegadas de turistas internacionales se sitúa sobre los 900 millones
- El índice de crecimiento del turismo mundial es del 4,1%

Fuente: Organización Mundial del turismo (OMT).Barómetro OMT del Turismo Mundial. [En línea]. Madrid. Volumen 6. Nº 1. Enero 2008 [ref. septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_1_sp.pdf. ISSN: 1728-9254

El Sector Turístico en el mundo, dado el nivel de negocio que representa tanto en las zonas emisoras como en las receptoras (especialmente en éstas últimas), tiene repercusiones económicas muy relevantes:

- Dependencia de la situación económica general: como es lógico, el crecimiento de los desplazamientos turísticos dependen del crecimiento económico mundial, especialmente de la situación económica de los países avanzados).
- **Empleo:** La mano de obra dependiente del sector Turístico es muy elevada, no sólo en forma de empleo directo sino también indirecto: Ocupa alrededor del 10% de la población activa en el mundo, un 11% si se tiene en cuenta su influencia indirecta, (unos 8millones de personas).
- **Producción:** El Sector Turístico supone un peso específico elevado en el PIB de los países "Turísticos".
- Representa el 6% de las **exportaciones mundiales y servicios** (30% del total de exportaciones de servicios)
- Presión anti-inflacionista: al incrementarse los precios en la temporada alta en los núcleos receptores, automáticamente afecta a toda la población de la zona.
- Distribución de la renta: El Sector Turístico es una fuente de empleo y esto ayuda a disminuir en cierta medida las diferencias económicas entre la población.
- Tasa de Cambio: El valor internacional del mercado de divisas tiene una incidencia directa sobre el turismo, pues una bajada o subida de las







diferentes divisas repercute (de forma positiva o negativa) en el número de turistas en las distintas zonas.

- Fiscales: los Estados reciben dinero en forma de impuestos a través de las grandes inversiones inmobiliarias que se realizan para la creación de complejos turísticos de gran envergadura.
- **Sobre la Balanza de Pagos:** Los ingresos del Sector Turístico aumentan en relación a los pagos, por lo tanto la balanza se ve beneficiada.
- Inversiones Públicas: Las Administraciones invierten en infraestructuras potenciando así el desarrollo de las zonas turísticas y la adecuación de la oferta a la demanda.

Además de las repercusiones económicas, el Sector Turístico tiene **repercusiones de carácter social**: El turismo es fuente de contactos entre culturas diferentes, este efecto tiene:

- Connotaciones positivas: intercambio de pautas de conducta, mejor conocimiento de las distintas sociedades y potenciación del aprendizaje de idiomas extranjeros.
- Connotaciones negativas: la adaptación a gustos y tradiciones del visitante puede provocar en algunos casos una pérdida de identidad, alteración de las estructuras sociales y aculturación.

Para hacer un breve acercamiento y situar el Sector Turístico en el contexto internacional, sin duda hay que hacer referencia a un elemento de especial trascendencia, los movimientos turísticos.





Movimientos turísticos Internacionales:

Según las estadísticas ofrecidas por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en 2007, tuvieron lugar 903 millones de llegadas de turistas internacionales, el ránking de países más visitados por turistas internacionales fueron los siguientes:

País	Llegada de Turistas Internacionales en 2007				
Francia	81,9 millones	3,8%			
España	59,2 millones	1,7%			
Estados Unidos	56,0 millones	9,8%			
China	54,7millones	9,6%			
Italia	43,7millones	6,3%			
Reino Unido	30,7millones	0,1%			
Alemania	24,4millones	3,9%			
Ucrania	23,1millones	22,1%			
Turquía	22,2millones	17,6%			
México	21,4millones	0,3%			

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída de: Organización Mundial del turismo (OMT).Barómetro OMT del Turismo Mundial. [En línea]. Madrid. Volumen 6. Nº 1. Enero 2008 [ref. septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_1_sp.pdf. ISSN: 1728-9254





Los países más visitados por turistas internacionales, con un aumento del 6,6% de llegadas respecto al año 2006, se sitúan en Europa: Francia en primer lugar seguida de España.

Con respecto a años anteriores, se han producido algunos cambios, como por ejemplo, la entrada de Ucrania y Turquía en la lista de los 10 principales destinos superando a México (país más visitado de América Latina) y desplazando a Rusia y Austria.

Las cifras mostradas, dan cuenta del volumen de personas que mueve la actividad Turística en todos los lugares del mundo así como el peso y las repercusiones sociales y económicas de este Sector.





1.2 El Sector Turístico en la Unión Europea

- Representa el 4% del PIB (Un 11% si se tiene en cuenta su influencia directa).
- Emplea a unos 8 millones de personas

Fuente: Comisión Europea. (Dirección General de empresa) European Stakeholders' Conference on Accessible Tourism – Bruxelles [en línea]. Thursday 18 - Friday 19 January 2007 The Charlemagne Building, European Commission [ref. septiembre 2008] Disponible en web: http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/major_activities/accessible_tourism/index_en.htm

Turismo en la Unión Europea. Rasgos Generales:

- 1. La contribución del Sector Turístico en términos de puestos de trabajo es especialmente importante en la Unión Europea, sobre todo en las economías con un fuerte componente turístico. Esta tendencia va a seguir en aumento, según las previsiones realizadas. Se calcula que dentro de la Unión Europea, los puestos de trabajo en el sector de los viajes y el turismo se incrementarán en cerca de 2 millones en los próximos años.
- 2. En términos estructurales, las pequeñas y medianas empresas (PYME) del sector Turístico desempeñan un papel crucial en la Unión Europea: más del 99% de las compañías tienen menos de 250 empleados y contribuyen considerablemente al PIB de los Estados Miembros.
- 3. Europa acoge casi el 60% del total del turismo internacional en el mundo, entre otros factores, este porcentaje se debe a la gran proximidad de muchos países europeos. Este porcentaje podría ser mayor en los próximos años: la OMT prevé 717 millones de llegadas internacionales de turistas en Europa en 2020, lo que representa un índice anual de crecimiento del 3%.







Llegadas de Turistas Internacionales:

	N° de llegadas	Cuota
Europa	480,1 mill.	53,5%
Europo dol Norto	56 mill.	4 29/
Europa del Norte	56 miii.	6,2%
Europa		
Occidental	155 mill	17,3%
Europa Central/		
Oriental	92,8 mill.	10,3 %
Europa		
Meridional/	176,3 mill.	19,6%
Medit.		

Fuente: Elaboración propia en base a información recogida en: Organización Mundial del turismo (OMT).Barómetro OMT del Turismo Mundial. [en línea]. Madrid. Volumen 6. Nº 1. Enero 2008 [ref. septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_1_sp.pdf. ISSN: 1728-9254

- 4. **El turismo transfronterizo** dentro de Europa, tiene un **gran peso** dentro del sector: Las tres cuartas partes de los/as europeos/as que salen de su país lo hacen para viajar a países que se encuentran dentro de Europa.
- 5. Dentro del sistema de infraestructuras dedicadas al alojamiento, hay que destacar la importancia relativa de industria hotelera europea en el mercado total del alojamiento de cada uno de los países europeos, estableciendo a Europa como el continente con mayor número de hoteles en el mundo. En cuanto al resto de tipologías de alojamiento, como campings, apartamentos o similares, existen diferencias estructurales importantes, dependiendo de cada país. Francia es el país que dispone de mayor número de plazas de acampada, con gran diferencia, respecto de otros países receptores de turismo, como es el caso de Italia o España, o, más acusadamente de Grecia.
- 6. El grado de estacionalidad, en cuanto a los niveles de ocupación del sector, es bastante similar en todos los países de la Unión: los máximos se sitúan en los meses de verano, tan sólo Austria posee una importante afluencia de turistas en invierno.







- 7. La comercialización de los servicios turísticos (reserva y compra) ha supuesto uno de los grandes cambios dentro del sector: Prácticamente en todos los mercados europeos el porcentaje de turistas que reserva por internet supera el 40% (salvo Francia, Portugal y los países de la Europa del Este).
- 8. Los niveles de ocupación hotelera sitúan a Francia y a España como los principales países receptores, con medias anuales cercanas al 60% de ocupación, asimismo, son los países que presentan picos de ocupación más amplios (comenzando en febrero y marzo y alcanzando hasta noviembre).

A este respecto, hay que decir que España acaparó en el año 2007: 272,8 millones de pernoctaciones hoteleras (un 2,3% más que en 2006). Tras España, los países europeos más visitados en el año 2007 fueron Alemania (214,8 millones de pernoctaciones hoteleras), Francia (203,8 millones) y Reino Unido (177,6 millones) e Italia.

Por otra parte, hay que mencionar el **aumento del flujo de turistas en países** como Polonia (con el 11,5% más de pernoctaciones), Rumanía (9,1% más), Letonia (9%), Malta (8,5%) y Holanda (8,3%). Chipre fue el único Estado miembro en que cayó el número de visitantes (el 4,5%), mientras que en Austria y Eslovaquia creció por debajo del 2%.¹

¹ Fuente: Eurostat, Oficina de Estadística Comunitaria







1.3 Sector Turístico en España

- Representa el 12% del PIB
- Emplea a más de **1 millón** de personas (12,7% del empleo total de la economía española y 19,1% del empleo total del sector Servicios

Fuente: Organización Mundial del turismo (OMT).Barómetro OMT del Turismo Mundial. [En línea]. Madrid. Volumen 6. Nº 1. Enero 2008 [ref. septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom08_1_sp.pdf. ISSN: 1728-9254

La evolución de la actividad Turística en España ha sido muy positiva, configurándose como una de las principales actividades del país. Tanto los datos referidos al Turismo Internacional, que sitúan a España como el segundo país de destino mundial, así como los referidos al Turismo Nacional, en aumento progresivo, dan cuenta de ello:

<u>Turistas Internacionales. (Rasgos Generales):</u>

- España se sitúa como segundo país de destino mundial: el número de turistas no residentes recibido en 2007 fue de 59,2 millones.
- El gasto total de los turistas no residentes en España en el año 2007 fue, aproximadamente, de 50.000 millones de euros. Los países que se destacan por su aportación al gasto total son: Francia, Alemania y los Países Nórdicos.
- El tipo de alojamiento elegido de forma mayoritaria por los turistas internacionales es el establecimiento hotelero: en el año 2007 se alojaron en los mismos el 64,1% del total (destacan Francia, Italia y los Países Nórdicos como los mayores usuarios de hoteles en España).
- Pese a que la demanda del sector está estacionalizada, existe una incipiente tendencia a la corrección de la estacionalidad.
- Aunque históricamente, los principales mercados internacionales para el Turismo Español son: Gran Bretaña (constituye el 6,6% del total de llegadas a España), Alemania (7.5% del total de llegadas a España) y Francia (16,3% del total de llegadas a España). En la actualidad, el Turismo Internacional en







España se caracteriza por el **alto dinamismo de todos los mercados**, destacando el repunte de países como Estados Unidos y los Países Nórdicos.

 Algunos de los aspectos que más peso han tenido en la evolución del sector han girado en torno a: Generalización del uso de Internet para la adquisición de servicios turísticos y la fuerte irrupción de Las compañías aéreas de bajo coste que han incrementado la llegada de turistas de todos los mercados.

Turistas Nacionales (Rasgos Generales):

- El turismo nacional es la opción más generalizada por parte de los residentes en España (superando el 90% del total de viajes realizados).
- Andalucía es el destino más visitado por los residentes en España (27,8 % del total de viajes realizados). En el año 2007, todas las Comunidades experimentaron descensos en el número de viajes recibidos, excepto
 Andalucía (que recibió un 0,2% más), y Navarra (+2,5%), la segunda opción más visitada es Cataluña (con un porcentaje del 22% del total de viajes).

En cuanto a datos pertenecientes al **primer y segundo trimestre del año 2008**, **Andalucía**, con casi 3 millones de viajes recibidos, registró un fuerte incremento del 59,3%. Casi un tercio fueron viajes de vacaciones de Semana Santa, destino de un número creciente de viajes de los propios andaluces, madrileños y valencianos. Sin tener en cuenta los viajes de Semana Santa los viajes a Andalucía se incrementarían en un 10,0% respecto al mismo periodo del 2007.

Debido al aumento de los movimientos turísticos (En marzo de 2008 los residentes en España efectuaron un total de 16,8 millones de viajes, un 58,7% más que en el mismo mes del año anterior) todas las modalidades de alojamiento se han incrementado de forma considerable, aunque no es la primera opción (como en el caso del turismo internacional) los establecimientos hoteleros, en cualquiera de sus modalidades, tienen un fuerte peso: Los alojamientos hoteleros recibieron alrededor del 20% de los viajes de los residentes.







1.4 El Sector Turístico Andaluz

- Representa el 11% del PIB (15% si se tienen en cuenta su influencia indirecta)
- Emplea a un total de 424.067 personas

Fuente: Instituto de Estudios Turísticos. Encuesta de Movimientos Turísticos de los Españoles (Familitour) Año 2007. [en línea].Madrid. 2008 [ref. septiembre 2008]. Disponible en Internet:

http://www.iet.tourspain.es/Informes/Documentacion/familitur/Familitur2007.pdf

El sector turístico se configura en Andalucía como el motor económico dentro de la economía de la región puesto que además de sumar una parte sustancial del PIB andaluz, supone un alto porcentaje de la creación de empleo: en 2007, el empleo en la industria turística supuso el 13,2% de la población ocupada total. En algunas localidades como Marbella, Málaga, Chiclana, Rota, Conil o El Rompido, el Sector Turístico asume el 50% del total de empleos.

Los buenos resultados en **creación de empleo en Andalucía por parte del turismo** se reafirman si comprobamos los datos relativos al número de afiliados a la Seguridad Social en 2007. En los sectores de hostelería (hoteles y otros alojamientos, y restauración) y agencias de viajes de Andalucía se contabilizaron 207.578 afiliados y fue la Comunidad Autónoma que mejor evolución presentó, con un incremento anual en 2007 del 6,2%; superando claramente a la tasa española (4,6%).

Junto al turismo de sol y playa, tipo de turismo predominante, se observa, de forma cada vez mayor, un fuerte crecimiento del turismo de naturaleza y de interior, cultural y monumental, deportivo o el de congresos.





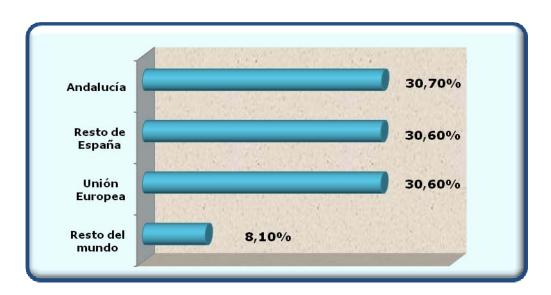
• Flujo de Turistas en Andalucía:

El dinamismo de la actividad turística en Andalucía se manifiesta en una tasa media anual de crecimiento del 4,8% del número de turistas en el período 2001-2007, En dicho periodo, las tasas anuales son positivas todos los años y toman valores más elevados a partir del año 2004.

Para hacernos una idea del gran número de visitantes que acoge la Comunidad Andaluza a continuación se exponen datos referentes al año 2007 (pertenecientes a los dos últimos trimestres).

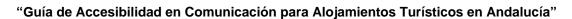
Año 2007: Tercer Trimestre

A lo largo de este trimestre Andalucía fue visitada por un número total de turistas de **9.394.602**. El desglose de esta cifra en cuanto a la **procedencia de los turistas** es el siguiente:



Fuente: **Elaboración propia** a partir de información obtenida en: Instituto de Estadística de Andalucía. Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía. Tercer Trimestre 2007. [En línea]. Andalucía Año 2008. [Ref. Septiembre 2008] Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica/turismo/infoiea/turi0407/turi0407.htm

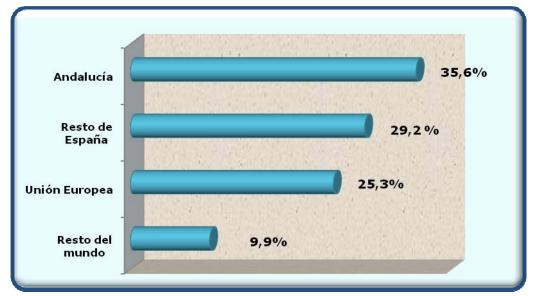






Año 2007: Cuarto Trimestre

A largo de este trimestre Andalucía fue visitada por un número total de turistas de **5.162.555.** El desglose de esta cifra en cuanto a la **procedencia de los turistas** es el siguiente:



Fuente: *Elaboración propia* a partir de información obtenida en: Instituto de Estadística de Andalucía. Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía. Cuarto Trimestre 2007. [En línea]. Andalucía Año 2008. [Ref. Septiembre 2008] Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica/turismo/infoiea/turi0407/turi0407.htm

En base a la información recogida en estas gráficas pertenecientes al año 2007, así como datos y cifras de años anteriores, pueden extraerse una serie de <u>Rasgos</u> <u>generales con respecto a los flujos de turistas en Andalucía:</u>

- La mayor demanda turística se concentra en el mes de agosto, con un 13,26% de las pernoctaciones de todo el año, mientras que el mes de diciembre es el mes que recibe menos turistas, un 5,36%. Los principales destinos dentro de la comunidad son: la Costa del Sol y Sierra Nevada.
- El número de turistas internacionales que visitan Andalucía, suponen el 14,6%
 del flujo de turistas internacionales que viajaron a España.





Andalucía acapara el 27,8% del total de viajes realizados por los/as españoles/as (incluyendo viajes nacionales e internacionales), con casi 30 millones de visitantes anuales. Esto supone, un 19% del total de la cuota de mercado turístico nacional.

Ingresos:

- En 2007, el incremento en los ingresos de explotación de las empresas turísticas se elevó en un promedio de 3,8%, (menor ritmo que el año anterior). Las empresas orientadas al turismo cultural y al turismo de negocios y reuniones son las que experimentan mayores crecimientos, con tasas anuales en torno al 7%.
- El gasto total de los turistas en 2007 generó un valor añadido bruto
 (VAB) de 11.660,06 millones de euros, de esta cifra:
 - 7.950,89 millones de euros es VAB generado por el gasto directo de los turistas
 - el resto son los efectos indirectos (31,8% del impacto total sobre el VAB).
- El turismo nacional aporta el 57% del efecto total sobre el valor añadido bruto y el 43% restante corresponde al turismo extranjero.
- En cuanto a la **valoración que las propias empresas turísticas** hacen con respecto a los ingresos obtenidos, tenemos que:

Los resultados generales de la *Encuesta al Sector Turístico*, realizada por el Instituto de Análisis económicos y empresariales de Andalucía, señalan que las **empresas turísticas andaluzas valoran el año 2007 como un buen año** aunque su calificación *no llega a alcanzar el notable* (3,30 puntos sobre 5). La valoración del año turístico difiere en función del tipo de turismo y del subsector de actividad:

- El valor mínimo corresponde al turismo rural (3,09).
- El máximo obtenido corresponde al turismo deportivo (3,5).
- Por subsectores de actividad, destaca la alta valoración sobre el año turístico del sector hoteles (3,48), en contraste con las casas rurales (2,93). Los subsectores de agencias de viajes y coches de alquiler (rent a cars) se encuentran por debajo del valor medio del conjunto de empresas turísticas.







- Otros indicadores de la coyuntura turística en Andalucía:
 - Andalucía se sitúa por debajo de la tasa de crecimiento turístico a nivel mundial pero supera la tasa correspondiente a España, aunque en los ámbitos, nacional e internacional, la variable de referencia es el número de llegadas internacionales de turistas. Se ha catalogado de positivo el resultado de 2007 tomando en consideración la ya elevada cifra de turistas que visitan la región, el hecho de que a mitad de 2007 la desaceleración económica empezó a afectar a los países más industrializados y en que objetivamente el porcentaje de crecimiento del 3,3% es muy aceptable.
 - La región registra un mayor dinamismo que España en generación de empleo y el citado incremento, se mueve en línea con la tasa media anual del período 2001-2007, que es del 6%.
 - Respecto al **tráfico aéreo en Andalucía**, se tradujo en 22,34 millones de pasajeros en 2007 y un importante incremento anual del 9,5% (superior a la ya elevada tasa media anual del período 2001-2007 del 7,4%). En dicha dinámica tienen un fuerte protagonismo las compañías de bajo coste.





1.5 Los Alojamientos Turísticos en Andalucía

Considerando todas las categorías de productos que se aúnan en el consumo turístico, se observa que tanto en el turismo receptor como en el interno, dos grandes agregados, *alojamiento y restauración* suponen **más del 60% del gasto total del turista**².

Los alojamientos constituyen uno de los soportes fundamentales para la industria turística en general, y de forma particular para nuestra región. Así la industria turística andaluza concentra el 19,1% de la oferta hotelera española, de ellas, el 75% del total de las pernoctaciones hoteleras de Andalucía se hacen en los municipios del litoral andaluz y, como es lógico, es aquí también donde se concentra la mayor oferta de alojamientos turísticos (más del 70% del total de oferta de alojamiento reglado)

Tipos de alojamientos Turísticos:

La Ley de Turismo en Andalucía establece, en su artículo 36, los tipos de alojamiento Turístico. Según ésta, los **establecimientos de alojamiento Turístico** se engloban en los siguientes:

- a) Establecimientos hoteleros.
- b) Apartamentos turísticos.
- c) Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno.
- d) Campamentos de turismo o campings.
- e) Casas rurales.
- f) Balnearios.

² Fuente: Instituto Nacional de Estadística. El impacto económico del Turismo. [en línea]. Nº 2/2002. Cifras INE. Cuenta Satélite de Turismo en España (CSTE) [ref. Septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://www.ine.es/revistas/cifraine/cifrasine_satelit.pdf







Así mismo, los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

- Hoteles
- Hostales
- Pensiones
- Hoteles-apartamentos

Dentro de esta clasificación, existen diferencias en cuanto la **categoría**, que se fija teniendo en cuenta la calidad de las instalaciones y servicios:

- 1. Los hoteles se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella. El calificativo «Gran Lujo» sólo podrá ser usado por los hoteles clasificados en la categoría de cinco estrellas y declarados con tal carácter por la Consejería de Turismo y Deporte cuando reúnan condiciones excepcionales en sus instalaciones, equipamiento y servicios.
- 2. Los hostales se clasifican en las categorías de una y dos estrellas.
- 3. Las pensiones se clasifican en categoría única.
- 4. **Los hoteles-apartamentos** se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.

La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada teniendo en cuenta la calidad de las instalaciones y servicios, de conformidad con los requisitos y las condiciones previstas en este Decreto.

Infraestructura y oferta de alojamientos Turísticos en Andalucía:

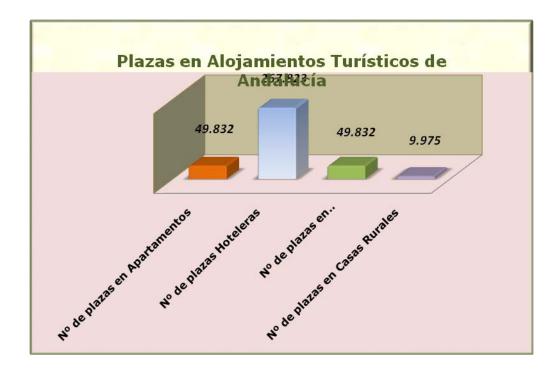
Todas las modalidades de alojamiento, a excepción de los hostales y pensiones (con un descenso del 2,1%), han experimentado importantes incrementos en cuanto al número de plazas ofertadas en los últimos años, especialmente en el caso de las Casas Rurales (con un 13,3%). Por su parte, las plazas en apartamentos crecieron un 4% y en los campings el incremento fue del 3,7%.







En función del tipo de alojamiento turístico de que se trate, la oferta de plazas queda distribuida de la siguiente manera:



Fuente: **Elaboración propia** a partir de información extraída de: Instituto de Estadística de Andalucía. Indicadores Turísticos. Registro de Turismo de Andalucía (Consejería de Turismo, Comercio y Deporte). [En línea]. Andalucía año 2008. [Ref. Septiembre 2008] Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/InTStatLista.do?idvariable=21#3

Por tipología, son los *hoteles* los que presentan un número mayor de plazas de alojamiento y por tanto los que presentan una mayor cuota dentro del cómputo global alojamientos turísticos existentes. A este respecto hay que decir, que esta situación sigue una tónica ascendente: el crecimiento anual del número de plazas hoteleras en Andalucía gira en torno a un porcentaje del 3%.

Dentro del grupo alojamientos hoteleros, existen diferencias en función de la categorización del hotel (número de estrellas): 8 de cada 10 plazas se corresponden con establecimientos de tres y cuatro estrellas. En el año 2007 los hoteles de cuatro estrellas superaron las 129.000 camas, produciéndose un aumento del 7% con respecto al año anterior. Por su parte, los hoteles de cinco estrellas incrementaron su número de plazas en un 6,1%, con respecto al año anterior, seguidos por los de dos estrellas, con un incremento del 5,1%.







Teniendo en cuenta este reparto de plazas, **la cuota** de los distintos tipos alojamientos turísticos **con respecto al mercado total es:**

TIPO DE ALOJAMIENTO	% DE CUOTA (con respecto al total de plazas de alojamiento existentes en Andalucía)
Hoteles	53,4%
Campings	21,1%
Apartamentos	15,4%
Hostales y Pensiones	8,3%
Casas Rurales	1,8 %

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída de: Instituto de Estadística de Andalucía. Indicadores Turísticos. Registro de Turismo de Andalucía (Consejería de Turismo, Comercio y Deporte). [En línea]. Andalucía, 2008. [Ref. Septiembre 2008] Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/InTStatLista.do?idvariable=21#3

Comparativa del número de plazas en Alojamientos turísticos en Andalucía con respecto a otras Comunidades Autónomas:

Las diferencias en cuanto a la **concentración del número de plazas** en alojamientos Turísticos en función de su localización geográfica es la siguiente:





1) Contexto nacional

Plazas Hoteleras

Posición	Comunidad	Nº de plazas
(con respecto al resto de Comunidades Autónomas)	Autónoma	
1 ^a	Islas Baleares	326.608
2 ^a	Cataluña	277.137
3ª	Andalucía	267.823

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Instituto de Estadística de Andalucía. Establecimientos Hoteleros. Distribución año 2007 (INE). [En línea]. Andalucía, 2008. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/InTStatEntradaDetalle.do?identrada=66

Apartamentos Turísticos

Posición	Comunidad Autónoma	Número de plazas	
(con respecto al resto de Comunidades Autónomas)			
1 ^a	Islas Canarias	238.843	
2 ^a	Islas Baleares	101. 645	
3 ^a	Comunidad Valenciana	89.667	
4 ^a	Cataluña	84.716	
5 ^a	Andalucía	49.832	

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Instituto de Estadística de Andalucía. Registro de Turismo de Andalucía. Nº de plazas en apartamentos registrados. Distribución provincial [En línea]. Andalucía, 2008. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en web: http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/ctcd-docs/stat_turismo/82_359_ot2004_r04.pdf







Campamentos Turísticos

Posición (con respecto al resto de Comunidades Autónomas)	Comunidad Autónoma	N° de plazas
1 ^a	Cataluña	336.684
2ª	Andalucía	90.235
3ª	Comunidad Valenciana	74.166

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Instituto de Estadística de Andalucía. Acampamentos Turísticos. Distribución año 2007 (INE) [En línea]. Andalucía, 2008. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. [ref. septiembre 2008]. Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/InTStatEntradaDetalle.do?identrada=341

Casas Rurales

Posición	Comunidad	N° de plazas
	Autónoma	
(con respecto al resto de		
Comunidades Autónomas)		
1a	Castilla y León	20.777
·	odstilla y Loon	20.777
2 ^a	Cataluña	11.662
0.3	A 1 1 7	0.075
3ª	Andalucía	9.975

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Instituto de Estadística de Andalucía. Establecimientos Hoteleros. Distribución año 2007 (INE). [En línea]. Andalucía. 2008. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en web:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/InTStatEntradaDetalle.do?identrada=69





2) Contexto Andaluz

Por provincias, **Málaga se mantiene a la cabeza de Andalucía**, con el 33,9% de las **plazas de alojamiento**, seguida a larga distancia por Cádiz, Almería, Huelva y Granada, todas con porcentajes de participación superiores al 10%.

En la siguiente tabla, se muestra una estimación del número **de plazas en establecimientos turísticos ofertadas**, en base a las zonas turísticas más representativas de la Comunidad Autónoma Andaluza:

Nº de plazas por Zona Turística					
N° de Plazas por Mes del año	COSTA TROPICAL (GRANADA)	COSTA DE LA LUZ DE CÁDIZ	COSTA DE ALMERÍA	COSTA DE LA LUZ DE HUELVA	COSTA DEL SOL (MÁLAGA)
Enero	3.248	21.311	20.934	7.500	60.165
Febrero	3.267	24.926	21.962	10.367	63.727
Marzo	3.891	29.537	23.742	11.852	67.702
Abril	5.058	36.293	27.835	19.165	75.063
Mayo	5.125	36.812	30.230	19.763	76.933
Junio	5.173	37.179	29.095	20.511	77.294
Julio	5.408	38.590	31.087	20.677	78.663
Agosto	5.381	39.184	30.716	20.330	78.135
Septiembre	5.273	38.770	30.055	20.138	77.071
Octubre	4.674	36.186	24.489	17.933	74.266
Noviembre	3.941	24.990	22.622	8.945	65.157
Diciembre	3.742	20.612	20.585	7.223	63.170

Fuente: Elaboración propia en base a datos extraídos de: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de ocupación hotelera 2007. [en línea]. Datos por zona turística. Oferta. [ref. Septiembre 2008]. Disponible en Internet: http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t11/e162eoh/a2007/l0/&file=03of012.px&type=pcaxis&L=0







- En cuanto a los incrementos producidos en lo que al número de plazas se refiere, Huelva fue la que registró una mayor tasa, con un 10,7 por ciento más. En lo que se refiere a las casas rurales, según el Registro de Turismo de Andalucía, se ofrecían al cierre de 2007 un total de 7.708 plazas el 93,6% de ellas en el interior, al contrario que las plazas hoteleras, de las cuales el 68,5% se encuentran en el litoral.
- **Según** las diversas **tipologías**, en el año 2007 los **hoteles** mantuvieron su representatividad, (con **el 53,4% de las camas**) seguidos a larga distancia de los Acampamentos turísticos (21,1%) y de los apartamentos turísticos (15,4%), mientras que las pensiones y hostales situaron su cuota en un 8,3%.

Respecto al **alojamiento hotelero**, hay que mencionar además los siguientes datos:

- El gasto medio realizado por los turistas en alojamientos hoteleros representa cerca del 70% del total realizado.
- La estancia media de los turistas se mantuvo invariable respecto a junio de 2007 para los que se alojaron en hoteles y aumentó para los que utilizaron el no hotelero.
- o las **pernoctaciones** en establecimientos hoteleros alcanzaron el nivel de 44,78 millones de noches y un crecimiento anual del 2,2%; el empleo en la industria turística se elevó a 424.067 personas con un incremento anual del 5,8%.

En resumen, en cuanto al **estado de los establecimientos turísticos en Andalucía**, podemos decir que:

Todas las tipologías de alojamiento han registrado incrementos. Según datos pertenecientes al último año: 3,4% en los hoteles, 4% en los apartamentos y del 3,7% en los camping; excepto en el caso de las pensiones y hostales (que vieron retroceder sus plazas un 2,1%). Pese a que son las plazas hoteleras las que mayor cuota ocupan en el total de plazas de alojamiento en Andalucía, son **los** apartamentos turísticos los que más crecen.







1.1 Turismo Y Discapacidad

- 1.2 Discapacidad en el Mundo
- 1.3 Discapacidad en Europa
- 1.4 Discapacidad en Andalucía
- 1.5 Discapacidad en España
- 1.6 Personas con Discapacidad Sensorial:Necesidades
- 1.7 La Accesibilidad en comunicación en losAlojamientos Turísticos
- 2. DISCAPACIDAD
 SENSORIAL

 1.8 Beneficios del Turismo Accesible





2.1 Turismo y Discapacidad

Cuando hablamos de turismo y discapacidad, hay que referirse, además del colectivo de personas con algún tipo de deficiencia física, sensorial o psíquica, a un número considerable de personas mayores, con problemas de salud y movilidad asociados a la edad, que suponen un enorme potencial para el conjunto de la estructura turística, además hay que tener en cuenta a otras muchas personas que presentan problemas de movilidad y que no tienen ningún tipo de discapacidad, por ejemplo personas portadoras de carros de bebés.

Según la ONU, en el año 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años, en la Unión Europea esta cifra será mayor: el 40% de la población tendrá más de 60 años y un 10% más de 80, con ello podemos hacernos una idea de la importancia de la adecuación de las ofertas de turismo y ocio a este segmento poblacional.

Además del componente social y ético, avalado por principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación (que rigen el ordenamiento jurídico comunitario, nacional y regional), la existencia de un turismo que integre a todo tipo de personas, Turismo Accesible, tiene un componente claramente económico:

El continente europeo cuenta con una población de personas con discapacidad estimada en **50 millones**, según datos publicados por distintos organismos de la Unión Europea. Un 10% (**más de 3,5millones de personas con discapacidad**) de esta población, acompañados siempre de familia y amigos, **eligen nuestro país como destino turístico**.

En relación con el conjunto de potenciales turistas, hay que destacar que las personas con discapacidad suponen un 10-15% de los potenciales consumidores.



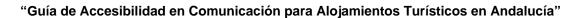


ALGUNOS DATOS DE INTERÉS

- Un español con discapacidad física paga de media en sus viajes turísticos
 39,5 euros más diarios que uno sin ninguna discapacidad.
- Para el 65,5% de las personas con discapacidad grave, los desplazamientos suponen "grandes problemas" a la hora de hacer turismo. Por transportes, el 69% prefiere utilizar el coche privado, frente al 20,4% que prefiere el avión, el 11%, el tren o el 6,5%, el autobús. Este hecho supone una de las principales razonas por las que las personas con algún tipo de discapacidad viajan menos que el resto de la población.
- Con independencia de su nivel de ingresos, las personas con discapacidad se alojan en los diferentes tipos de establecimientos en función de su accesibilidad, no tanto por su precio, ya que la oferta turística es bastante más reducida para estas personas.
- Por cuestiones de accesibilidad, las personas con discapacidad física suelen alojarse en hoteles de 4 y 5 estrellas (60% de las ocasiones). Son estos los alojamientos que según los estudios recientes, mejores adaptados están en materia de accesibilidad, no obstante, no todos los alojamientos enmarcados en este porcentaje cuentan con las condiciones idóneas para las personas que tienen algún tipo de discapacidad, especialmente en materia de información y formación de los profesionales del sector.

Fuente: Huesca González, Ana María y Ortega Alonso, Elena. Hábitos y Actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de resultados 2004 Editorial PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Grandes Discapacitados Físicos, año 2004. Disponible en web: http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Bibliografia/H/H%C3%A1bitos+y+Actitudes++hacia+el+turismo+de+las+personas+con+discapacidad+f%C3%ADsica.+Informe+de+resultados.htm









2.2 Discapacidad en el Mundo

Aunque no pueda determinarse el número exacto de personas con algún tipo de discapacidad sensorial en el mundo, debido a la tipología que engloba a su vez esta categoría (auditiva, visual) y al grado de afectación (leve, moderado y grave), se cuenta con estudios realizados por expertos/as y organismos a nivel internacional, con estimaciones de más de 600 millones de personas con discapacidad en el mundo.

En cuanto a la distribución de personas por países y tipos de discapacidad, existe una gran diversidad de datos al respecto, dado que no existe una baremación homogénea en todos los países. No obstante, según los últimos datos publicados por parte de la ONU³:

- Alrededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad. (Constituyen la mayor minoría del mundo)
- Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de la población, los avances de la medicina y el proceso de envejecimiento, dice la Organización Mundial de la Salud (OMS)
- El 80 % de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Los estudios comparativos sobre la legislación en materia de discapacidad, indican que sólo 45 países cuentan con leyes contra la discriminación y otro tipo de leyes específicas a ese respecto.
- Se reconoce que las mujeres con discapacidad experimentan múltiples desventajas, siendo objeto de exclusión debido a su género y a su discapacidad.

http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=34&pid=639



³ Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Algunos datos sobre las personas con discapacidad. Panorama general [Ref. septiembre 2008].





2.3 Discapacidad en Europa

Según cifras de la Comisión Europea para la definición del VI Programa Marco de I+D de la Unión Europea, existían en Europa:⁴

- 100 millones de personas mayores, las cuales se estima que pueden padecer algún tipo de discapacidad en un porcentaje superior al 60%.
- 50 millones de personas con discapacidad (el 10% del total de la población). Estas se veían afectadas por las siguientes deficiencias:
 - 2.8 millones de usuarios de sillas de ruedas
 - 1,1 millones de personas sordas
 - 80 millones de deficientes auditivos
 - 1,1 millones de personas ciegas
 - 11,5 millones de personas con otras deficiencias visuales
 - 5,5 millones de personas con dificultades del lenguaje
 - 30 millones de personas con discapacidad cognitiva
 - 22,5 millones de personas con fuerza reducida

Eurostat⁵, en el año 1996, en el documento "Disability and Social Participation in Europe", sobre la población con discapacidad comprendida entre los 6 y los 64 años, destacaba entre los países con mayor número de personas con discapacidades sobre la población con discapacidad total a Alemania con el 26,7%, Reino Unido con el 21% y Francia con el 16,8%.

Sin embargo, Finlandia, Reino Unido y Holanda los países eran con respecto a la población total de su país, los que ofrecían mayores tasas de personas con discapacidad con un 22,9%, 18,9% y 18,5%, respectivamente.

⁵ Censo de población de Eurostat (1996) Web-site:www.eustat.es; para los datos de discapacitados europeos, documento "Disability and Social Participation in Europe". Eurostat 1996.



⁴ Libro Verde de la I+D+I al servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores (2002) IBV. Citado en Pág. 34



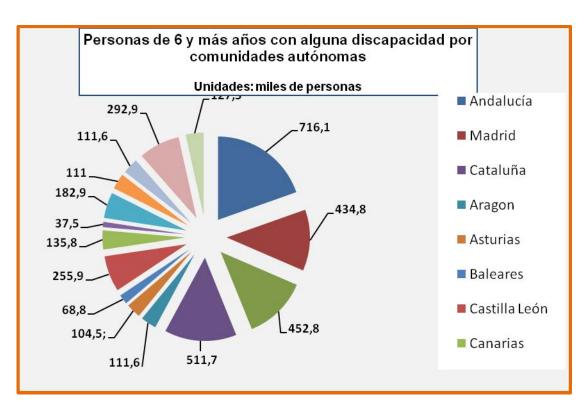


2.4 Discapacidad en España

En España, según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008⁶, realizada por el Instituto Nacional de Estadística, existen **3.847**. **900** de personas con algún tipo de discapacidad.

Distribución de personas con algún tipo de Discapacidad por Comunidades
 Autónomas:

Por Comunidades Autónomas, son Andalucía (18%) Cataluña (13%), Madrid (11%) y la Comunidad Valenciana (12%), las que cuentan con mayor número de personas, mayores de 6 años, con algún tipo de discapacidad:



Fuente: Elaboración propia en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

⁶ Personas residentes en hogares. Cifras absolutas

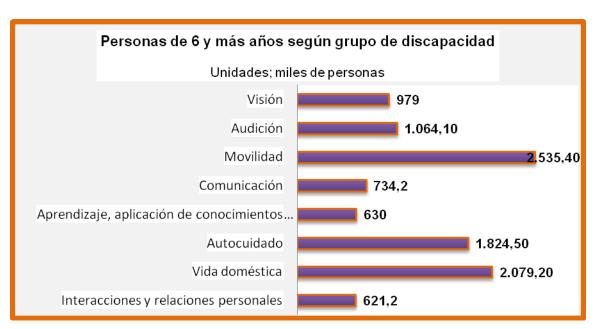






Entre los factores que explican el hecho de que sean estas las comunidades que albergan más personas con discapacidad, hay que mencionar que son las regiones que cuentan con mayores tasas de población total, con respecto al resto de comunidades, la tasa de personas de mayores de 45 años (Franja de edad en la que se encuentran el mayor porcentaje de personas con discapacidad), también es mayor, otros aspectos que explican estos datos en menor medida son el índice de siniestralidad laboral, enfermedades de todo tipo (congénitas, laborales.. etc) así como los accidentes también de todo tipo.

 Distribución de Personas con algún tipo de Discapacidad Por grupo de discapacidad⁷:



Fuente: Elaboración propia en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

En relación a los **menores de 6 años**, hay que decir que existe un total de **60.400** niños con algún tipo de limitación, según sea la limitación de la que son objeto nos

⁷ **Nota:** en esta tabla se incluyen personas contabilizadas en varios grupos de discapacidad (una persona puede tener discapacidades de más de un grupo de discapacidad) por eso el número total de personas con discapacidad en España no coincide con la sumatoria de personas contabilizadas en el gráfico.

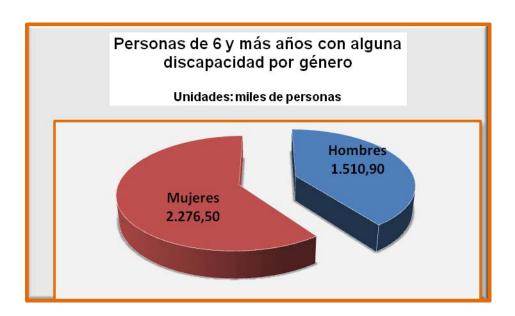






encontramos como más destacadas las siguientes⁸: Hacer las cosas como los demás niños/as de su edad, (24. 500 niños/as), Andar solo/a (8.200 niños/as), Mover los brazos o debilidad / rigidez en los brazos (7.200 niños/as), Convulsiones, rigidez en el cuerpo o pérdida de conocimiento (7.100 niños/as), y oír (6.800 niños/as).

Distribución de personas con algún tipo de discapacidad Por Género



Fuente: **Elaboración propia** en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

En relación al género, más de la mitad del total de la población con discapacidad son mujeres (60%).

Por grupos de edad, existen diferencias en cuanto a género y discapacidad:

- En niños y niñas con discapacidad de hasta 6 años, no existe diferencia significativa entre sexos.
- o En el grupo de edad de 6 a 16 años existen 55.600 varones frente a 30.000 mujeres
- En el grupo de edad de 25 a 34 años de existen 98.800 varones frente a 69.800 mujeres

⁸ Datos pertenecientes al año 2008 extraídos del INE







- En el grupo de edad de 35 a 44 años 14..100 varones frente a
 13.000 mujeres
- o En el grupo de edad de 45 a 54 años 181.900 varones frente a 318.000 mujeres, por tanto, es a partir de los 45 años donde el número de mujeres con alguna discapacidad supera al de hombres, este porcentaje se va incrementado a medida que aumenta la franja de edad, es por ello que el número total de mujeres con alguna discapacidad supere al de hombres
- Distribución de personas con algún tipo de discapacidad por edad



Fuente: **Elaboración propia** en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

El número de personas con discapacidad se ha visto aumentado de forma significativa en los últimos años, entre otros factores, gran parte, se debe al envejecimiento de la población.

Estas cifras son importantes en sí mismas, pero, además, deben contemplarse a la vista de la **proyección de la población mayor de 65 años** para los próximos años y cómo los cambios socio-demográficos cambiarán en breve el panorama de las tendencias de mercado y de las políticas sectoriales, incluidas las del sector turístico.







La misma ONU estima que para el año 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años, casi la cuarta parte de la población total.

El Observatorio de Mayores del IMSERSO, a partir de fuentes estadísticas diversas, en su mayor parte datos del INE, indica en sus previsiones para el año 2010 que las personas mayores ocupen un 17,2% de la población, alcanzando en el año 2020 el 19,2%. Llegada esta fecha, será el momento en que las generaciones del baby-boom en edades de jubilación, superen los 8,5 millones de personas en España.

 Personas de 6 y más años POR GRUPO DE DISCAPACIDAD Y FRANJA DE EDAD⁹:

GRUPO DE DISCAPACIDADES SENSORIALES EN ESPAÑA UNIDADES: Miles de personas			
FRANJA DE EDAD	Visión	Audición	Todos los grupos
De 6 a 44	106,5	98,9	608,2
De 45 a 64 años	199,7	203,8	951,9
65 a 79 años	337,0	357,6	1.201,7
De 80 y más años	335,8	403,9	1.025,8
Total	979	1064,2	3.787,4

En esta tabla puede observarse como la discapacidad sensorial (visión y audición) en España supone el 53,94 del total de personas con algún tipo de discapacidad lo que pone de manifiesto que 2.043.200 de personas tiene algún tipo de deficiencia visual o auditiva.

Por franjas de edad, al igual que ocurre con el resto de grupos de discapacidad, las personas pertenecientes a los grupos de discapacidad "visión" y "audición" tienen mayor peso a medida que aumenta la edad de las personas.

⁹ Fuente: Elaboración propia en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. Personas de 6 y más años con alguna discapacidad según comunidad autónoma y grupo de discapacidad por grupos de edad y sexo http://www.ine.es





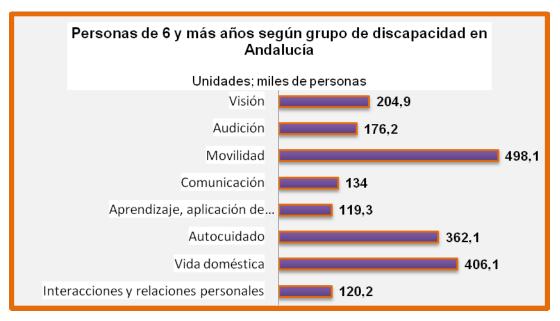


2.4 Discapacidad en Andalucía

Andalucía es una de las Comunidades Autónomas donde mayor peso tiene la discapacidad entre la población, tanto por nº de habitantes como por tasas de discapacidad por mil habitantes, para los diferentes grupos de edad.

En Andalucía existe un total de **716. 100 de personas con algún tipo de discapacidad**, (suponiendo un peso del 18% sobre el total de personas con discapacidad en España), este dato la sitúa a la cabeza del resto regiones españolas, seguida de Cataluña, La Comunidad Valenciana y Madrid.

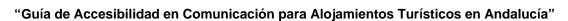
Distribución de Personas con algún tipo de discapacidad según grupo de discapacidad



Fuente: **Elaboración propia** en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es.

A la vista de los datos que aparecen en la tabla, puede observarse que la discapacidad sensorial (visión y audición) suman un total de 381. 200 personas en Andalucía, dato destacable si se tiene en cuenta la representatividad del resto de grupos de discapacidades, donde sólo el grupo "Movilidad" la supera con 468.100 personas.









Situación comparativa de los datos pertenecinetes a la Comunidad Autónoma Andaluza y el territorio nacional

Personas de 6 y más años según grupo de discapacidad en España y Andalucía

Unidades: Miles de personas



Fuente: **Elaboración propia** en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

• Personas con algún tipo de discapacidad en Andalucía según **género**:

En el caso de Andalucía, las diferencias en cuanto al género de personas que tienen alguna discapacidad, son mayores que las que se producen en el resto del territorio nacional: mientras que en España, el 60% de personas con discapacidad son mujeres, en Andalucía el porcentaje se eleva **al 62% de mujeres** frente al 38% de hombres.

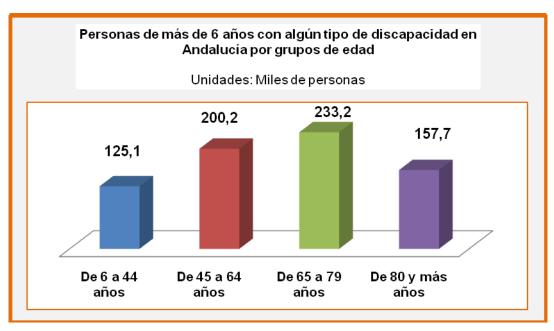




Fuente: Elaboración propia en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es

 Distribución de Personas con algún tipo de discapacidad en Andalucía por franja de edad

Los datos relativos a la discapacidad por grupos de edad en Andalucía, al igual que los relativos a todo el territorio nacional, experimentan un considerable crecimiento en función de la variable edad, siendo la franja comprendida entre los 65 y los 79 años la que sustenta el mayor número de personas con algún tipo de discapacidad.



Fuente: **Elaboración propia** en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. http://www.ine.es





 Personas mayores 6 años con alguna discapacidad por grupo de discapacidad y franja de edad en Andalucía¹⁰:

GRUPO DE DISCAPACIDADES SENSORIALES EN ANDALUCÍA UNIDADES: Miles de personas			
FRANJA DE EDAD	Visión	Audición	Todos los grupos
De 6 a 44	21,8	18,1	125,1
De 45 a 64 años	47,7	39,1	200,2
65 a 79 años	71,5	58,1	233,2
De 80 y más años	63,9	60,9	157,7
Total	204,9	176,2	716,2

Fuente: Elaboración propia en base a información extraída de Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008. Encuesta dirigida a hogares. Personas de 6 y más años con alguna discapacidad según comunidad autónoma y grupo de discapacidad por grupos de edad y sexo http://www.ine.es

El número de personas que tienen algún tipo de **discapacidad sensorial** (visión y audición) es de **381.** 100¹¹ (lo que supone **un 53,21% del total de personas con discapacidad en Andalucía**.

Las franjas de edad en la que el número de personas pertenecientes al grupo de discapacidad "visión" y "audición", al igual que ocurre para el resto de discapacidades (tanto a nivel nacional como regional) se corresponden a las de mayor edad.

¹¹ En esta cifra no se tiene en cuenta el número de menores de 6 años con este tipo de discapacidad



42

.





2.5 Personas con discapacidad sensorial: NECESIDADES

Al hablar de personas con discapacidad sensorial, nos referimos a aquellas personas afectadas por ciertas deficiencias del oído, la vista o ambas; que encuentran limitaciones en la actividad y restricciones en la participación debido a factores socio-ambientales. Sus principales necesidades son el acceso a la información y la comunicación.



El grupo de personas con discapacidad sensorial AUDITIVA, estaría compuesta por personas con diferentes grados de sordera, AQUÍ SE ENMARCARIA que oscilaría desde una hipoacusia leve, HASTA...donde la persona suele tener restos auditivos.

Su sistema de comunicación es a través de la lengua oral, utilizando la audición como fuente primaria para recibir la información, normalmente con el uso de ayudas técnicas, como audífonos, implantes cocleares....



Pero también puede llegar hasta su máximo grado de pérdida, como es la **sordera profunda**. En este caso la fuente primaria de información, comunicación e interacción con el entorno es a través del sentido de la vista.



La comunicación e información primordialmente será de carácter visual, a través de información escrita, y comunicación en lengua de signos principalmente. Estas personas se denominan y autodenominan como "sordas".





No obstante, dentro del grupo de personas con discapacidad sensorial, existe gran heterogeneidad. Existen personas hipoacúsicas (discapacidad auditiva) que conocen y utilizan la lengua de signos en su comunicación con otras personas sordas usuaria de esta lengua, o bien, para seguir una conversación más completa de forma más natural.

También hay personas sordas al igual que con discapacidad auditiva, que utilizan la lectura labial para entender al receptor, beneficiarse de la subtitulación en programas de televisión e incluso hablar oralmente para emitir mensajes.

Esta heterogeneidad, hace de la sordera una discapacidad muy singular, donde se pueden adoptar diversas formulas de comunicación, de información y empleo de distintas lenguas (oral/signos)... Todo dependerá del contexto de uso, y desde la persona con discapacidad: del grado de la sordera, momento de aparición, tipo de educación y relaciones sociales obtenidas.

En cuanto a la **discapacidad sensorial VISUAL**, igualmente existe heterogeneidad al respecto.



http://revista.consumer.es/web/es/20071 201/actualidad/tema_de_portada/72104. php

En este grupo se encuentran desde las personas con ceguera, definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como aquella visión menor de 20/400 ó 0.05, considerando siempre el mejor ojo y con la mejor corrección. También se considera que existe **ceguera legal**, cuando la visión es menor de 20/200 ó 0.1 en el mejor ojo y con la mejor corrección. O que independientemente de que su visión sea mejor, tiene un campo visual inferior a 20°.

La mayoría de las personas consideradas ciegas responden a algún estímulo visual, como puede ser luz y oscuridad, movimientos de objetos, es decir, conservan restos visuales útiles para la movilidad¹².

http://salud.discapnet.es/Castellano/Salud/Discapacidades/Deficiencias%20Visuales/Descripcion%20Deficiencias%20Visuales/Paginas/Descripcion.aspx



¹² Fuente:





Además de las persona ciegas, existen personas con discapacidad sensorial visual, que aparecen en el grupo de las llamadas "Baja Visión". Estas personas poseen un resto visual suficiente para ver la luz, orientarse por ella y emplearla con propósitos funcionales.

Es decir, a pesar de tener una visión insuficiente, (y de llevar lentes correctivas), utilizan esta visión parcial como canal primario para obtener información y realizar una tarea deseada. A diferencia de la ceguera, que sería la pérdida de cualquier grado de visión útil, incluso cuando se perciba diferencia entre percepción de luz y oscuridad.

En el caso de las personas con Baja Visión, la cantidad de visión y cómo se utiliza varía en cada persona. Las personas con discapacidad sensorial visual: personas ciegas y personas con Baja Visión; en función de la aparición de la discapacidad (nacimiento, enfermedad, accidente...) tipo de educación, edad... podrán tener necesidades comunes en accesibilidad, pero diferentes medidas de accesibilidad en comunicación al igual que ocurría con la discapacidad sensorial auditiva.

A modo de ejemplo, se presentan una serie de imágenes para ilustrar cómo ven las personas con baja visión. Ello puede facilitar el entendimiento de ciertas medidas de accesibilidad en comunicación para las personas con discapacidad visual, que se presentarán a lo largo de esta Guía.









www.bajavision.es



Baja visión: CATARATAS www.bajavision.es



Baja visión: GLAUCOMA www.bajavision.es



Baja visión: RETINOPATÍA DIABÉTICA www.bajavision.es



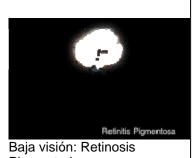
Baja Visión: **DESPRENDIMIENTO RETINA** www.bajavision.es



Baja Visión: DEGENERACIÓN MACULAR www.bajavision.es



Baja visión: Retinosis Pigmentaria www.retinosis.org



Pigmentaria www.bajavision.es







Por último, indicar dentro de las discapacidades sensoriales, la SORDOCEGUERA, como una discapacidad única que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales: la visual y la auditiva.

Algunas personas sordociegas son totalmente sordas y ciegas, mientras que otras tienen restos auditivos o visuales. En todo caso, el efecto de incomunicación y desconexión con el mundo que produce la combinación de "no ver" y "no oír" es tal, que la persona sordociega tiene graves dificultades para acceder a la información, a la comunicación, la educación, a las actividades culturales y otros ámbitos de participación social.



En la imagen: dos personas sordociegas comunicándose. Fuente:

http://www.asocide.org/index.php

Si bien es una discapacidad de baja incidencia, según ASOCIDE¹³:

"se estima por estadística comparativa con otros países de la Unión Europea que hay 15 personas sordociegas por cada 100.000 habitantes, esto significaría que en España hay unas 6.000 personas sordociegas. Aún así es importante destacar que es difícil estimar el número de personas sordociegas ya que hay muchas personas que adquieren la sordoceguera a lo largo de su vida, especialmente en la tercera edad y esto hace que su detección sea más complicada".



Letra "a" en alfabeto dactilológico español para sordociegos

http://www.asocide.org/index.php

Los problemas principales con los que encuentran las personas sordociegas son: movilidad, el acceso a la información y muy especialmente, la comunicación.

Además de los restos visuales o auditivos que puedan tener, principalmente usan el tacto, como fuente primaria de conocimiento, comunicación y aprendizaje.

¹³ ASOCIDE, es la Asociación de Sordociegos de España http://www.asocide.org/sordoceguera/sordoceguera.htm







Asimismo, las personas sordo-ciegas son muy heterogéneas entre sí. Utilizan diferentes sistemas de comunicación en función de si fue una sordoceguera congénita, adquirida, si la ceguera apareció antes que la sordera o viceversa. Pueden ser conocedoras de uno o varios sistemas de comunicación.





2.6 Necesidades de comunicación de las personas con discapacidad Sensorial

Si bien las personas con discapacidad sensorial en base a su deficiencia auditiva o visual, pudieran derivarse ciertas limitaciones por una condición de salud, es obvio, que su desenvolvimiento y participación en el entorno, sus productos y servicios dependerá de las limitaciones y restricciones de uso en función de la presentación de un "entorno discapacitante" o un "entorno accesible".

Las barreras de comunicación pueden llevar a las personas con este tipo de discapacidad, a la desconexión con el medio y a la ausencia de participación en actividades sociales, económicas y culturales totalmente normalizadas para el resto de personas que conforma la sociedad.

Se entiende por tanto, que extender los criterios de accesibilidad en comunicación para las personas con discapacidad sensorial en el Sector Turístico, y en general a todos los ámbitos, constituye no sólo una seña de calidad, rentabilidad y sostenibilidad para el sector, sino también, un elemento integrador y posibilitador de la igualdad real para todo tipo de personas, independientemente de la capacidad sensorial que se posea.

En esta última década se destaca una perceptible mejora de las condiciones de accesibilidad en los alojamientos turísticos para las personas con discapacidad y movilidad reducida; no obstante, son muchos y persistentes los problemas que hacen que todavía estemos lejos de poder alcanzar su plena accesibilidad, especialmente en el ámbito de la accesibilidad en comunicación.

A grandes rasgos, las principales barreras y por tanto, necesidades de accesibilidad por cubrir, con las que cuentan las personas que con algún tipo de Discapacidad Sensorial con respecto a los alojamientos turísticos, pueden resumirse en las siguientes:







1) Sistemas de Señalización

Sistemas de señalización inaccesibles:

- o Rótulos difícilmente legibles
- o Símbolos difícilmente comprensibles
- o Falta de información alternativa: visual, táctil y auditiva.
- o Señales luminosas de emergencia
- Falta de aplicación del Sistema Braille y en altorrelieve en los sistemas de señalización.
- Insuficiente o inadecuada señalización de la vía pública en los accesos al alojamiento turístico.
- o Indicadores inaccesibles o con insuficiente información.
- Falta de sistemas de evacuación adaptados a las personas con discapacidad visual, discapacidad cognitiva, personas mayores o con desconocimiento del idioma.
- Deficiente iluminación de la información relevante, o en condiciones de nocturnidad.

2) Información y Comunicaciones

Atención al/a usuario/a:

- Las personas con discapacidad auditiva no pueden acceder a la mayoría de los servicios por carecer de servicios de interpretación de lengua de signos y/o desconocimiento del personal de atención.
- Ausencia de personal cualificado en materia de atención a personas que cuentan con algún tipo de discapacidad
- La información ofrecida (en todo tipo de formatos) por parte de la mayor parte de establecimientos Turísticos no se adapta a los parámetros de accesibilidad.
- El acceso a los contenidos y servicios Turísticos en Internet no resulta accesible para muchas personas con discapacidad sensorial si la página no es accesible.







- Alojamientos turísticos que no cuentan con habitaciones adaptadas a las personas sordas (sistemas luminosos de llamada y de emergencia).
- Espacios muy ruidosos (obstaculizan la comprensión auditiva de las personas que tienen algunos restos auditivos, o que bien con discapacidad visual y su fuente de información es a través del oído).

3) Desarrollo de productos y servicios accesibles

- La publicidad turística no combina formato audio-visual accesible. Por ejemplo: no cuenta con audio-descripción para las personas con discapacidad visual, o con sub-titulación para las personas con discapacidad auditiva y personas sordas.
- Desarrollo eventos no accesibles: reserva de plazas y ubicaciones específicas para personas con discapacidad.
- o Actividades de ocio (excursiones, rutas, visitas, actividades infantiles, espectáculos...), no ofrecen servicios de lengua de signos, sub-titulación.

4) Sistemas de Telefonía fija

- o Terminales fijos inaccesibles
- No se incorporan otros medios de comunicación alternativos para las personas sordas o con trastornos del lenguaje (discapacidades expresivas) que no pueden utilizar el teléfono convencional.

5) En cuanto a los Dispositivos especiales de comunicación e información

- o Cajeros automáticos inaccesibles
- o Máquinas expendedoras inaccesibles
- o Ausencia de videoporteros en los aparcamientos...
- Ausencia de ayudas técnicas en el edificio (equipos de megafonía, amplificadores de voz, fax, videoconferencia, despertadores para personas sordas...)
- o Espacios que no favorecen la continuidad visual.
- o Ascensores sin intercomunicador visual, ni alarma de tipo visual.







- o Falta de avisadores "libre/ocupado" en aseos públicos...
- Deficiente aplicación de los avisos por megafonía, y en su caso la inexistencia de paneles informativos alternativos a la información auditiva.

A este respecto, y a modo de referencia a continuación se exponen las principales características que presentan los alojamientos turísticos en cuanto a temas de accesibilidad en comunicación en el siguiente apartado.





2.7 Accesibilidad en Comunicación en los alojamientos turísticos

Entre los parámetros que se engloban en la definición de "turismo accesible": el alojamiento y sus condiciones de accesibilidad se constituyen como elementos fundamentales.

Teniendo en cuenta los datos referidos a las personas con discapacidad sensorial (citados en apartados anteriores), el número de turistas potenciales pertenecientes a este colectivo justifica la necesidad de hacer a los **alojamientos accesibles** a ellos, y en general a todo tipo de personas, por **dos razones** fundamentales:

- 1. Supone el acceso en **igualdad de condiciones** que el resto de la población a los recursos turísticos, es decir que es un derecho fundamental
- 2. Es un factor de suma importancia para la plena integración de un emergente segmento de mercado (el de las personas con discapacidad) en la industria turística.

Teniendo en cuenta estos dos aspectos, además de las contundentes cifras de personas que son objeto de algún tipo de discapacidad sensorial en Andalucía, España y el mundo¹⁴, queda más que justificada la adopción de medidas en materia de accesibilidad por parte de los alojamientos turísticos, aún más teniendo en cuenta que numerosos estudios al respecto, ponen de manifiesto que la valoración de los mismos, en lo que a accesibilidad en comunicación se refiere, dista mucho de ser considerada *óptima* por parte de los colectivos afectados, tanto de forma general por las personas con algún tipo de discapacidad; como de forma específica, por parte de las personas con discapacidad sensorial.

¹⁴ Consultar datos en apartado anterior referido al porcentaje de personas con Discapacidad Sensorial







Según datos recogidos del estudio "<u>La accesibilidad en los servicios de naturaleza</u> turística garantía de un turismo sostenible y de calidad"¹⁵, las mayores dificultades que las personas con discapacidad sensorial encuentran a la hora de alojarse en establecimientos turísticos giran en torno a:

- No admisión de perros guía en los hoteles.
- La ausencia de cartas en Braille (a excepción de las grandes cadenas de comida rápida).
- Falta de paciencia del personal de atención al cliente.
- Dificultades en los itinerarios, principalmente los pasillos de los self-service: adaptación de los bufés para que las personas invidentes puedan elegir la comida
- Las buenas intenciones del personal de los establecimientos no bastan, es decir es un elemento facilitador pero no suficiente, se prefiere en su lugar una cualificación en la atención a personas con necesidades especiales (muy poco o casi nada extendida en el sector)

Complementando la información anterior, a continuación se expone la **valoración que los propios colectivos** afectados hacen de la accesibilidad en alojamientos turísticos, según datos extraídos de la Encuesta "Accesibilidad y Edificación" de Acceplan; muestra que aún queda mucho camino por recorrer en lo que a adopción de parámetros de accesibilidad se refiere:

¹⁵ **Fuente**: Ángeles Rubio Gil. La accesibilidad en los servicios de naturaleza turística garantía de un turismo sostenible y de calidad.6º Congreso Mundial de Ocio y Desarrollo Humano. [en línea]. Turismonet. (Biblioteca Digital de Turismo). [ref. Septiembre 2008]. Disponible en: http://bibemp2.us.es/turismobibemp







Valoración de las instalaciones en las que se ubican los alojamientos turísticos:

CDADO DE ACCECIDIU IDAD CECÚN	GRADO DE ACCESIBILIDAD* SEGÚN TIPO DE SERVICIO	
GRADO DE ACCESIBILIDAD SEGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD	ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS (hoteles, hostalesetc.)	RESTAURACIÓN (bares, restaurantesetc.)
Personas con Discapacidad Psíquica	7,5	8,3
Personas con Discapacidad Visual	4,1	5,1
Personas con Deficiencias Osteoarticulares, Deficiencias del Sistema Nervioso y Discapacidad Visceral	5,3	4,5
Usuarios/as de sillas de ruedas	4,7	3,5
Otros tipos de discapacidades	3,3	3,4
*Grado de accesibilidad: 0= Inaccesible, 3= Poca, 6= Regular, 10 =Buena		

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Alonso López, Fernando, (dir). Libro Verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras. [En línea]. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2002

ISBN/ISNN: 84-8446-048-7. Disponible en:

http://www.cvmnr.com/ceapat/documentos_nivel3_documetos_accesibilidad.html#

Como muestra la tabla, la valoración de la accesibilidad en los alojamientos se sitúa entre la valoración "Poca"- "Regular" mostrando, una vez más, la necesidad de implementación de medidas que mejoren las carencias funcionales de los establecimientos en lo que a materia de accesibilidad se refiere.





Valoración del comportamiento y actitud de los empleados/as de los establecimientos en relación con las necesidades de las personas con discapacidad:

TIPO DE SERVICIO	Grado de conocimiento* de empleados/as	Porcentaje de encuestados que consideran positiva la actitud de los empleados/as
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS		
(HOTELES, HOSTALES ETC)	4,3	46,7%
RETAURACIÓN (BAR, RESTAURANTEETC)	3,8	41,9%
(*) Valores: 0 = Malo, 5 = Regular, 10 = Bueno		

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de: Alonso López, Fernando, (dir). Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras. [En línea]. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2002 ISBN/ISNN: 84-8446-048-7. Disponible en:

http://www.cvmnr.com/ceapat/documentos_nivel3_documetos_accesibilidad.html#

La valoración que hacen las personas con algún tipo de discapacidad en cuanto al conocimiento y la actitud del personal laboral de los alojamientos turísticos, pone de manifiesto uno de los retos que estos establecimientos deben abordar para conseguir un nivel de accesibilidad aceptable: La formación de los/as trabajadores/as en materia de atención a las personas con algún tipo de discapacidad.

No debemos considerar esta falta de formación como un hecho propio o particular de este fragmento del Sector prestatario turístico, esta circunstancia es común en todos y cada uno de los agentes involucrados en el sector Turístico.

A continuación y a modo de referencia, se muestra la **situación de los establecimientos turísticos en materia de accesibilidad en España en base a su tipología** (tipo de establecimiento Turístico) y en base a la localización de estos
establecimientos (diferencias en cuanto a Comunidades Autónomas), para ello, se han







recogido datos pertenecientes a la publicación "Turismo Accesible. Hacia un Turismo para todos" 16:

Grado de Accesibilidad según el tipo de alojamiento Turístico¹⁷:

- Hoteles: Sólo un porcentaje del 8% de los hoteles puede considerarse como accesible, este porcentaje aumentaría llegando al 20% si se incluyeran aquellos que se consideran practicables con la ayuda de un acompañante.
- Apartamentos: En el caso de este tipo de alojamiento turístico el porcentaje de apartamentos que puedan considerarse accesibles sólo llega al 2%.
- Casas Rurales: La base estructural del turismo rural ha sido la reforma de las antiguas edificaciones rurales, lo que ha favorecido la incorporación de medidas en materia de accesibilidad, haciendo que un gran número de alojamientos de este tipo cuenten con facilidades a las personas con algún tipo de discapacidad (especialmente a usuarios/as de sillas de ruedas, no tanto en cuanto a personas con algún tipo de discapacidad sensorial) y que comienzan a darse cuenta del importante segmento de mercado que constituyen las personas con algún tipo de discapacidad.
- <u>Campings</u>: Cada vez es más frecuente que la mayor parte de los campings españoles dispongan de infraestructuras adaptadas a personas con movilidad reducida, no obstante, queda mucho por hacer, especialmente, en el caso de la accesibilidad en comunicación en personas con discapacidad sensorial.

http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/hacia un turismo para todos.htm

¹⁷ Este estudio toma como área de estudio las ciudades de Madrid y Barcelona, no obstante, la información puede servir como marco de referencia en cuanto a la situación de otras provincias españolas.



¹⁶ Daniel Marcos Pérez y Diego J. González Velasco, Turismo Accesible "Hacia un turismo para todos". Mazars. [en línea]. 2003 año europeo de personas con Discapacidad. [ref. septiembre 2008] Disponible en:





Grado de accesibilidad según el tipo de región:

Existen diferencias entre Comunidades Autónomas en cuanto al grado de accesibilidad de sus establecimientos turísticos: **Cataluña** una de las regiones con mayor número de hoteles accesibles, en el lado contrario encontramos a **Galicia y Extremadura** como dos de las comunidades con mayor déficit en cuanto al número de hoteles accesibles, entre el resto de regiones se encuentran diferencias pero no tan significativas con en el caso se éstas.

Es significativo el esfuerzo de regiones eminentemente turísticas como **Canarias** con un 42% de accesibilidad en la hotelería, la Comunidad de **Murcia** con un 31% y **Andalucía** con un 28%.

Por otra parte, y a modo de ejemplos de accesibilidad urbana cabe citar el de la Ciudad de **Barcelona**, con un 32% de accesibilidad en su hotelería, una buena proporción de hoteles adaptados, transportes e instalaciones deportivas, desarrollada en su mayoría con motivo de la XXV Olimpiada y los IX Juegos Paraolímpicos del año 1992.







2.8 Beneficios del Turismo Accesible

La situación actual del Turismo, incluyendo todas las actividades que el concepto engloba, así como los retos de futuro a los que debe hacer frente, pueden abordarse desde diversos ámbitos: económico, social y medioambiental.

Entre los retos económicos y medioambientales cabe destacar la necesidad de conjugar la dinámica de crecimiento del sector, en cuanto a motor en la creación de riqueza y empleo, con la conservación de los recursos naturales y culturales a través de lo que se hace llamar "desarrollo sostenible".

Teniendo en cuenta la dimensión social del Turismo, los retos tienen que ver con: la accesibilidad efectiva para todos los ciudadanos al turismo, su contribución efectiva al desarrollo de numerosos países del mundo no desarrollado, la sostenibilidad medioambiental, el respeto al Código Ético Mundial para el Turismo, la estabilidad y calidad en el empleo y contribución a la paz mundial.

Cuando hablamos de **Turismo Social**, nos referimos al "derecho que toda persona tiene al descanso en sus diversas temporalidades: diario, semanal o anual, al tiempo de ocio que le permita desarrollarse plenamente en las diversas facetas de su personalidad y de su integración social" 18

Por tanto, el Turismo Social suma el conjunto de iniciativas que facilitan el acceso al turismo por parte de las personas con especiales dificultades. Ello repercute en la generación de una serie de efectos positivos de carácter social y económico en diversos sectores, actividades colectivos y ámbitos.

España ha sido, especialmente en estos últimos años, un país paradigmático, tanto en la participación de sus ciudadanos e instituciones en el Turismo Social, como principal receptor de la demanda internacional de turismo de la tercera edad, que se estima en

¹⁸ **Fuente**: **Comité Económico y Social de la U.E.** Dictamen sobre < Turismo Social en Europa>. [en línea]. Diario Oficial de la Unión Europea. 2006/C 318/12. [ref. septiembre 2008]. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:318:0067:0077:ES:PDF







más del 17% del total¹⁹. Sin embargo, y pese a ello, existen dos **aspectos que necesitarían una revisión**:

- La mayor parte tanto de la oferta, como de la demanda de vacaciones, se
 centra en el colectivo de la tercera edad, y no en otros colectivos como las
 personas con alguna discapacidad o sectores sociales económicamente
 deprimidos (mujeres, jóvenes, minorías sociales...).
- España es considerada como un destino privilegiado para el colectivo de la tercera edad, afectado en ocasiones de 'movilidad reducida', y con tendencia a padecer diversas discapacidades físicas, sensoriales y psíquicas. Sin embargo, no ha prosperado una oferta de infraestructuras y actividades accesibles equivalente.

En este punto, cabe decir que el Turismo Social tiene unos valores compatibles con una correcta gestión empresarial, competitividad y rentabilidad, es más, van estrechamente relacionados puesto que la adaptación de este tipo de empresas a las necesidades de un gran segmento de la sociedad, como es el de personas con algún tipo de discapacidad, puede suponer en cierta manera, la corrección del efecto estacionalidad del Sector turístico y asegurar el empleo de numerosos trabajadores/as durante todo el año, además de ser un elemento básico de la calidad de oferta turística.

Por otra parte, además del componente económico del Turismo Social, hay que hacer referencia a aspecto "social":

- Beneficios de los/as usuarias/os en sus vacaciones y de la sociedad en su conjunto puesto que la ampliación de la posibilidad de viajar repercute en un mayor conocimiento, mayor comprensión y mayor tolerancia de la población en general
- El turismo Social permite extender el ocio turístico a todos/as (familias, jóvenes, mayores y colectivos) lo que implica involucrase en la lucha contra la desigualdad y la exclusión. Así cada vez existen mayores planes turísticos con

http://www.etc-corporate.org/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=168&ac=9



¹⁹ **Fuente**: European Travel commission. Global Travel Trends 2002-2003. [En línea]. Statistics. [ref. septiembre 2008]. Disponible en:





descuentos o subvencionables para asociaciones, sindicatos, niños, jóvenes y tercera edad.

En definitiva, el **Turismo Social** contribuye a la mejora de las relaciones humanas y es un **vehículo de cohesión social** así como un **promotor del crecimiento económico**.

Sin embargo, dentro de algunos de los colectivos a los que se les favorece el acceso desde el Turismo Social, como es el caso de las personas mayores y personas con discapacidad, puede ser que a pesar de estas facilidades en el acceso, no puedan beneficiarse de ese derecho, porque el lugar de destino o la cadena de viaje no sea accesible e indirectamente se les está imposibilitando para participar en tal actividad.

El **Turismo Accesible**, entendido como aquel que garantiza el uso y disfrute por parte de las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial; viene a exigir del Sector Turístico la condición de accesibilidad en su entorno edificado, sus productos y sus servicios para que las personas con discapacidad, puedan utilizarlos y practicarlos en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Tanto un Turismo que se conciba como Social, Accesible y/o de Calidad, no puede dejar al margen de la participación a grupos desfavorecidos, grupos con discapacidad como ciudadanos de derecho o clientes con discapacidad, respectiva y estratégicamente. Es por ello que el Turismo Accesible desde un diseño universal, es el nexo o la llave, para alcanzar de forma real un Turismo para Todas las personas.

Turismo Social + Turismo Accesible = Turismo para Todos







¿Qué beneficios aporta un Turismo Accesible?

- O Garantiza un derecho de las personas con discapacidad. Desde el año 2003 la igualdad de oportunidades, no discriminación y la accesibilidad universal para las personas con discapacidad son derechos reconocidos en la legislación española, a través de la LIONDAU²⁰.

 En el 2007, han aparecido desarrollos normativos que dictaba esta Ley con las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación (en la edificación, transporte, sociedad de la información....), Ley de Lenguas de signos y apoyo a la comunicación oral y la ley sobre el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universas de las personas con discapacidad.
- Las personas con discapacidad y las personas mayores, son un segmento de mercado. Recordar que en el mundo hay 600 millones de personas con discapacidad, en Europa 50 millones y en España 3,5 millones. En cuanto a las personas mayores en el año 2050, el 21% de la población mundial superará los 60 años.
- Los colectivos con discapacidad no eligen un tipo de alojamiento específico en función de su nivel adquisitivo, sino en función del nivel de accesibilidad que ofrezca el alojamiento en sí. De hecho el alojamiento más utilizado por las personas con discapacidad son los hoteles de 4 y 5 estrellas, por ofrecer más comodidad, y accesibilidad.
- Es un segmento "multicliente". Se calcula que las personas con discapacidad atrae a 0,5 acompañantes.

²⁰ LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE nº 289, de 3 diciembre 2003)







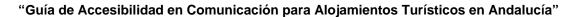
- Favorece la desestacionalidad. Según Eurostat, el 51% de estas personas con discapacidad es un segmento laboralmente inactivo (vive de pensiones por discapacidad, jubilación...), disponiendo de tiempo para viajar durante todo el año. La captación de este segmento, contribuye a mejorar la cuota de mercado, la rentabilidad y los niveles de seguridad.
- Mejora la imagen y competitividad del Sector, a través de la incorporación de la accesibilidad turística en el contexto de la Calidad, Responsabilidad Social Corporativa y el Marketing Social Corporativo. La accesibilidad es un valor diferenciador.





- 3.1 Sobre el cuestionario...
 - ¿Qué es?
 - ¿A quién va dirigido?
 - ¿Qué utilidades tiene?
 - ¿En qué tipo de establecimientos turísticos se puede aplicar?
 - ¿Qué metodología se ha seguido para la elaboración del auto-diagnóstico?
- 3.2 Instrucciones para la realización del autodiagnóstico
- 3. AUTO-DIAGNÓSTICO 3.3 Acceso al cuestionario (Ver CD)

Accesibilidad y Personas Sordas Fundación Andaluza ©copyright 2008







3.1Sobre el cuestionario...

¿Qué es?

El auto-diagnóstico, es una herramienta que permite conocer cuál es el estado de los establecimientos turísticos en materia de accesibilidad en comunicación.

¿A quién va dirigido?

Personas que desempeñen labores de dirección y/o gestión en establecimientos turísticos, así como cualquier tipo de profesional que tenga una vinculación directa en la implantación y desarrollo de medidas que mejoren la calidad de los establecimientos turísticos.

¿Qué utilidades tiene?

La realización del cuestionario permite:

- Obtener un auto-diagnóstico ajustado a las características del establecimiento a auditar. Es una herramienta flexible, por lo tanto la persona que la utilice podrá adecuarla a los aspectos o espacios del establecimiento que estime oportuno.
- 2. **Evaluar**, global y particularmente, la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes que cuentan con algún tipo de discapacidad sensorial.
- 3. Conocer la evolución temporal de la accesibilidad en comunicación del establecimiento: la herramienta puede utilizarse para obtener un autodiagnóstico inicial y para comprobar y/o valorar la incorporación de medidas por parte del establecimiento en materia de accesibilidad en comunicación.

¿En qué tipo de establecimientos turísticos se puede aplicar?

El auto- diagnóstico ha sido concebido para su aplicación en las distintas tipologías de establecimientos turísticos:

- Establecimientos Hoteleros (Hoteles, Hostales, Pensiones y Hoteles-Apartamentos)
- Apartamentos Turísticos







- Inmuebles de uso turístico en régimen de aprovechamiento por turno
- Campamentos de Turismo o Campings
- Casa Rurales
- Balnearios

¿Qué metodología se ha seguido para la elaboración del auto-diagnóstico?

El cuestionario de evaluación de la accesibilidad en comunicación en establecimientos turísticos, ha sido realizado teniendo como premisas 2 aspectos fundamentales: facilidad de uso y comprensión y validez del auto- diagnóstico.

1. Facilidad de uso y comprensión

Esta herramienta ha sido concebida, con el objeto de poner a disposición de los establecimientos turísticos una herramienta útil, de fácil uso y comprensión:

- El auto-diagnóstico ha sido elaborado en forma de cuestionario
 estructurado, de preguntas cerradas dicotómicas, es decir, preguntas que
 establecen la respuesta libre de la persona que realiza el cuestionario
 mediante la elección de una de las dos posibles opciones que se presentan,
 teniendo además en cuenta que las preguntas están elaboradas de forma
 que la opción que más se ajusta a lo más deseable es siempre la
 respuesta "sí".
- Los términos utilizados en el auto-diagnóstico, en ocasiones, se corresponden con aspectos técnicos ligados a la accesibilidad en comunicación, por ello, y para asegurar un lenguaje y una estructura de fácil comprensión, la herramienta ha sido validada en todos sus procesos de elaboración.

2. Validez del cuestionario

La validez del cuestionario de evaluación de la accesibilidad se ha buscado a través de 3 aspectos:







- La Representatividad de los contenidos recogidos en el autodiagnóstico, viene dada por la utilización de indicadores que han sido elaborados conforme a:
 - o La Normativa de aplicación existente.
 - Parámetros contemplados por distintas entidades y organismos que trabajan en el ámbito de la accesibilidad en comunicación y que han sido recogidos a través de manuales, guías de Buenas Prácticas, estudios y publicaciones en esta materia.

Por otra parte, y en lo que representatividad, de todas las tipologías de establecimientos turísticos, se refiere, los indicadores empleados se han estructurado conforme a Variables específicas, en función de:

- El tipo de establecimiento turístico a evaluar
- El espacio o aspecto a evaluar dentro del establecimiento

2) Precisión de la información recogida

El número de variables e indicadores contenidos en el cuestionario, pese al nivel de accesibilidad y usabilidad de la herramienta, puede parecer en ocasiones extenso, sin embargo, este aspecto es necesario si se quiere obtener un nivel de precisión de la información adecuado para emitir una valoración lo más ajustada posible a la realidad auditada del establecimiento.

- 3) **Relación estadística** entre las mediciones que contempla el cuestionario. Existe una relación estadística entre:
 - o Las variables utilizadas en el cuestionario.
 - o Las variables que las personas cumplimentan.
 - o La valoración que se obtiene.

Esto va a asegurar la correcta medición de las opciones y su valoración posterior.







- 4.1 Notas previas
- 4.2 Señalización
- 4.3 Símbolos de Accesibilidad en Comunicación
- 4.4 Iluminación
- 4.5 Pavimento
- 4.6 El factor color
- 4.7 Sistemas de Alarma y Emergencia
- 4.8 Recursos de apoyo a personas con Discapacidad Sensorial
- 4.9 Sistemas de comunicación e información (Página Web, Teléfono, Transmisión de la información, Acústica)
- 4.10 Incorporación de la accesibilidad a la política de calidad del establecimiento
- 4. RECOMENDACIONES TÉCNICAS







4.1 Notas Previas

A la hora de poner en marcha medidas de actuación en materia de accesibilidad, hay que tener en cuenta algunas particularidades:

- 1. La dispersión competencial y administrativa: existen unas condiciones básicas de accesibilidad universal y no discriminación de las personas con discapacidad para todo el territorio español²¹ y además las normativas específicas propias de las diferentes Comunidades Autónomas. También hay que tener en cuenta el papel de los municipios, que pueden desarrollar normas vinculantes para sus habitantes (ordenanzas municipales
- 2. La necesidad de un cambio profundo de perspectiva y de actitudes: se necesita imponer una nueva cultura de lo accesible; para ello es precisa una mayor identificación del problema de las barreras por parte de aquellos que reducen su incidencia a pequeños grupos de población y la inclusión de un diseño universal.
- 3. A veces el hecho de aplicar medidas para la supresión de barreras en los espacios, supone una implicación económica. Pese a que a largo plazo redunde en un beneficio social tanto para las personas con discapacidad como para otros grupos beneficiarios de la eliminación de barreras, junto con un aumento de la competitividad e imagen de marca de la empresa, puede suponer un obstáculo a la hora de implementar parámetros que mejoren la accesibilidad. Si se prevé la accesibilidad a través de un Diseño universal para todas las personas desde el inicio, seguramente será más beneficioso y costará menos reparar errores posteriores.

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.



²¹ Estas condiciones básicas de accesibilidad universal, son los desarrollos normativos relativos a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Entre estos se encuentra:





4. Existe un gran desconocimiento en cuanto a los beneficiarios directos de las medidas de accesibilidad (personas con discapacidad y mayores), para ello es necesario un proceso no sólo de sensibilización sino también de información y formación en lo que se refiere a sus características y necesidades.





4.2 Señalización

RECOMENDACIONES GENERALES

Pautas Generales en los sistemas de señalización visual:

- Deben cumplir la función de informar, prevenir y orientar, ya que influye en la seguridad de las personas.
- Debe ser accesible para cualquier usuario independientemente de sus capacidades, es decir, garantizará el derecho de todas las personas a una orientación y movilidad autónomas e independientes así como a acceder a la información, comunicación e interacción básica necesaria para su utilización.
- No debe exigir esfuerzos de localización, atención ni comprensión. Para que sea eficaz, la persona debe trasformar inmediatamente el estímulo señalizador en una información que le permita tomar decisiones correctas en un medio que en muchos casos está dominado por el caos.
- Siempre que sea posible, el sistema de señalización se realizará simultáneamente de forma visual, táctil y sonora para adaptarse a las necesidades de las personas que tienen algún tipo de discapacidad.
- Es importante que se informe, mediante señalización de todos aquellos dispositivos y/o recursos de apoyo a personas con algún tipo de discapacidad de los que se disponga, es decir, no sólo es importante contar con recursos y herramientas que faciliten la accesibilidad de personas con discapacidad, también lo es informar que se dispone de ellas.



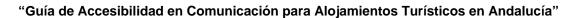


- Tamaño y contraste cromático:
 - Tamaño. En función de la distancia a que vayan a ser observados, los símbolos o letras utilizadas en la rotulación de los sistemas de señalización deberán adecuarse a los siguientes parámetros:

Tamaño de Símbolos		
Distancia de	Tamaño de letra en	
lectura en metros	centímetros	
5 m	14.0 cm	
4 m	11.2 cm	
3 m	8.4 cm	
2 m	5.6 cm	
1 m	2.8 cm	

 Contraste Cromático. Los sistemas de señalización deberán tener un contraste cromático adecuado para facilitar la transmisión de la información:

Contraste Cromático	
FONDO	SIMBOLO
Azul oscuro	Blanco
Amarillo	Negro
Blanco	Rojo
Blanco	Verde
Blanco	Azul
Blanco	Negro
Negro	Amarillo
Rojo	Blanco
Verde oscuro	Blanco







Pautas generales en los sistemas de señalización sonora

- Dado el alto nivel de contaminación acústica, tanto en las edificaciones como en los entornos urbanos, se recomienda una utilización moderada de la señalización sonora
- Las fuentes de emisión sonora (bafles, hilo musical etc.) se dispondrán alineadas a lo largo del recorrido de forma que su emisión facilite la orientación y la movilidad autónoma a las personas con problemas visuales.
- Se recomienda que se vayan introduciendo las novedades técnicas que incorporen y que puedan mejorar la señalización sonora en todos los ámbitos, dada la rapidez con que se perfeccionan los medios técnicos es importante hacer un seguimiento regular de los mismos.
- Es importante que se informe de los distintos dispositivos y/o recursos de señalización sonora de los que se dispone.
 Algunos ejemplos:
 - Rótulo con la inscripción "Megafonía Acondicionada"



Se colocarán en puntos singulares **pictogramas** que informen a estos viajeros de que existe dicha instalación

- La señal que el bucle magnético manda al audífono puede ser perturbada por cualquier campo electromagnético, esto es por lo que se cuidará su instalación fuera del alance de motores, transformadores eléctricos, reactancias, etc.
- Además, esta instalación estará completada con un altavoz para ayudar
 la audición a personas con hipoacusia ligera.





Pautas Generales en los sistemas de señalización táctil²²

- Las señales táctiles son esenciales para personas que carecen de visión, o para aquellas cuyo bajo resto visual les permite localizar la señal pero no distinguir los caracteres individuales.
- La Señalización Táctil deberá satisfacer las necesidades de los invidentes, de modo que detecten con su bastón o con sus pies franjas de pavimento especial señalizador y con sus dedos la información escrita o gráfica en general que se les ofrezca.

Las modalidades de señalización táctil más importantes son :

1) Sistema Braille. Para aquellas personas que tienen un resto visual muy bajo o nulo.

El sistema braille, es el resultado de la combinación de puntos en relieve desde una matriz generadora o celdilla de 6 puntos.

Ejemplo:



Información en Sistema Braille. Al lado una maqueta en relieve del edificio en cuestión.

http://www.fundaciononce.es/WFO/Castellano/Publicaciones/default.htm



²² Fuente Imágenes: Fundación Once.





2) Macro- carácter en altorrelieve. Para aquellas personas cuyo resto visual es bajo y/o desconocen el Sistema Braille.

Ejemplo:



La información que en carteles en **Braille o en** caracteres latinos en alto relieve, será muy escueta y probada previamente.

Señal con macro-caracteres en altorrelieve

- 3. Las franjas de pavimento especial señalizador de "advertencia"
 - Se colocarán transversalmente en aquellos puntos de las circulaciones en que pueda surgir una caída como:
 - ante el primer y tras el último peldaño de cada tramo de escalera
 - · ante una puerta
 - ante el borde de andenes.
 - Estará colocada inmediata al elemento de cuya presencia se quiere advertir.
 - Serán antideslizantes tanto en seco, como en suelo mojado.
 - Con color contrastado con el entorno. Serán uniformes y de color vivo y contrastado con el entorno.





- Es aconsejable que las **franjas de advertencia**, sean **en color rojo**, siempre que éste contraste con el fondo.
 - Ejemplo de pavimento señalizador:



4. Franjas de Orientación²³

- Es aconsejable que sean verdes, también siempre que este color **contraste** con el fondo.
- Los colores han de procurarse vivos.
- Serán de pavimento no deslizante, o si es con cinta señalizadora igualmente antideslizante.
- Las franjas "de orientación" se colocarán a lo largo de las circulaciones básicas, en grandes espacios abiertos

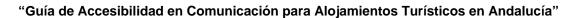
Ejemplos de franjas de orientación:





²³ Fuente de Imágenes: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007









RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Acceso al establecimiento

- El recorrido de acceso desde el exterior hasta el interior del establecimiento estará señalizado.
- Se señalizarán todas las entradas al establecimiento.
- La entrada principal del establecimiento estará identificada mediante un panel de gran tamaño.
- Se mantendrá la misma nomenclatura en la señalización a lo largo del mismo.
- La fachada del establecimiento estará señalizada.
- Los paneles de información o señales deberán estar situados a una altura comprendida entre 1,45 y 1,75m
- El sistema de señalización exterior estará correctamente iluminado a cualquier hora del día y de la noche.

Vestíbulos

- El acceso al vestíbulo estará señalizado mediante paneles informativos o indicadores.
- La entrada al vestíbulo contará con un plano en relieve o maqueta que facilite a los usuarios/as el conocimiento de las instalaciones y su distribución.
- El vestíbulo dispondrá de señalización de la distribución de estancias y/ o plantas en el establecimiento.
- Los itinerarios interiores del establecimiento están indicados en el vestíbulo mediante señalización.
- El sistema de señalización estará correctamente iluminado a cualquier hora del día y de la noche.
- El recorrido de acceso a la información estará señalizado
- La información estará expuesta en la entrada o zona donde se presta directamente ese servicio.
- La información disponible en el vestíbulo está siempre actualizada.







Mostradores

- El recorrido de acceso al mostrador estará señalizado
- El lugar en donde se encuentra ubicado el mostrador estará señalizado
- Si el mostrador tiene una única altura: estará comprendida entre 0,70 y 0,80m.
- Si el mostrador dispone de dos alturas: la altura máxima será de 1,10m y la mínima de 0.80m.
- El mostrador se encontrará libre de obstáculos en su parte inferior.
- Si es posible, el mostrador carecerá de mampara, en su defecto, la mampara será de un material mate que evite los reflejos.
- Si el mostrador cuenta con una ventanilla de atención al público, ésta se encontrará a una altura menor o igual a 1,10m.
- El mostrador ofrecerá a los clientes información relativa a los servicios de los que dispone, normas de utilización y horarios.
- La información más relevante, estará disponible en formato Braille para aquellas personas que lo soliciten.

Itinerarios Interiores

- El inicio y el final de pasillos deberá contar con señalización de direccionamiento.
- En los cambios de dirección intermedios de pasillos existirá señalización.
- En aquellos casos en las que las dimensiones de pasillos lo requieran, por su longitud, será necesaria el uso regular de señalización situacional.
- Es recomendable la utilización del "factor color" en los espacios para la diferenciación de ambientes.
- Los pasillos e itinerarios de paso interiores, dispondrán de pasamanos para facilitar la movilidad de personas con algún tipo de discapacidad, estos pasamanos, dispondrán de señalización táctil y contrastarán cromáticamente con el entorno en el que estén ubicados.
- El sistema de señalización del vestíbulo estará correctamente iluminado a cualquier hora del día y de la noche







Ascensores

 El recorrido de acceso al ascensor así como el lugar en donde se encuentra ubicado deberá estar señalizado.

Exterior de la Cabina:

- Los pulsadores de llamada contendrán flechas indicativas, para el sentido de subida y bajada del mismo.
- Los pulsadores de llamada del ascensor estarán en altorrelieve y/o Braille.
- Los pulsadores de llamada del ascensor contrastarán cromáticamente con el espacio en donde se encuentran ubicados.
- El ascensor deberá contar con indicadores de llegada acústicos y luminosos.
- El ascensor deberá contar cuenta con indicadores luminosos en el sentido del desplazamiento del mismo (plantas).
- El número de planta que se encuentra en la jamba del ascensor:
 - Estará en formato Braille y/o contendrá caracteres arábigos en relieve.
 - Estará situado a una altura < a 1,20 m ó en su defecto se utilizará un sintetizador de voz.

Interior de la cabina:

- Las puertas de la cabina contarán con una superficie acristalada, transparente, que permita la comunicación a través de ella.
- Los botones de mando estarán dotados de:
 - Los botones de alarma estarán identificados con un triángulo equilátero o campana en relieve.
 - Números en Braille y/o arábigos
 - Los botones correspondiente a cada piso dispondrán de una luz interior que señale el paso por cada uno de ellos





Rampas:

- Se señalizará el recorrido de acceso a la rampa
- Se señalizará el lugar en donde se encuentra ubicada la rampa
- El rellano de la rampa dispondrá de señalización de la distribución de usos

Puertas:

Puertas no acristaladas

- Las puertas deberán señalizarse (dispondrán de un número o nombre identificativo de la misma ej. Salida de Emergencia, número de habitación del establecimiento...)
- Las puertas deberán diferenciarse cromáticamente con respecto al paramento en donde se encuentren ubicadas.
- Los sistemas de accionamiento de apertura o cierre de la puerta deberán contrastar cromáticamente con el fondo de la puerta.
- Es recomendable que las puertas dispongan de una banda acristalada que permita la comunicación entre el interior y el exterior.



Ejemplos de Puertas con diferentes tipos de bandas acristaladas

Puertas acristaladas

- Las puertas deberán señalizarse (dispondrán de un número o nombre identificativo de la misma ej. Salida de Emergencia, número de habitación ...
- Las puertas deberán contar con una banda señalizadora que contraste cromáticamente con el cristal de las mismas.



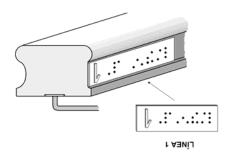




- Las puertas se diferenciarán cromáticamente con respecto al paramento en donde se encuentren ubicadas.
- El contorno de la puerta dispondrá de una franja señalizadora (a modo de marco)
- Los tiradores o pomos se diferenciarán cromáticamente con respecto al fondo de la puerta.

Escaleras:

- El recorrido de acceso a la escalera deberá estar señalizado
- El sistema de señalización, tanto escrito como pictográfico, que se encuentre en la escalera deberá permitir su identificación táctil (Sistema Braille y/o altorrelieve)
- El pasamanos de la escalera²⁴:
 - o Contrastará cromáticamente con las superficies del entorno.
 - o Contará con señalización táctil en el inicio y en el final del mismo.
 - Ejemplo: Pasamanos con señalización táctil:



http://www.fundaciononce.es/WFO/Castellano/Publicaciones/default.htm



²⁴ Fuente Imagen: Fundación Once





Aseos públicos:

- El recorrido de acceso a los aseos del establecimiento deberá estar señalizado.
- El lugar en donde se encuentran ubicados los aseos deberá estar señalizados.
- Existirá, al menos, un aseo accesible en cada una de las plantas del edificio y estos contarán con el símbolo normalizado de Accesibilidad.
- Los aseos deberán estar señalizados, a través de pictogramas, para cada uno de los sexos.



Pictograma de señalización de sexos

- Se deben emplear, en cada cabina, señalizadores, de comprensión universal, libre-ocupado.
- Las puertas del aseo deberán contrastar cromáticamente con la pared.
- Los mecanismos de apertura y cierre de las puertas deben contrastar cromáticamente con respecto a las mismas.
- Dentro del aseo deberá existir señalización de emergencia sonora y luminosa.

Sanitarios:

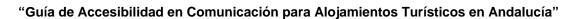
- Los aparatos sanitarios deberán estar diferenciados cromáticamente del suelo y de los parámetros verticales.
- o Si el aseo cuenta con ducha:
 - Esta se diferenciará cromáticamente respecto de la pared en donde se encuentra ubicada
 - o La mampara de la ducha contará con una banda de señalización
 - Se evitará que se produzcan destellos, provocados por la iluminación, en la mampara de la ducha.





Accesorios:

- Los accesorios del aseo deberán contrastar cromáticamente con respecto a la pared
- Se deberá evitar la existencia de destellos, provocados por la iluminación, en el espejo del aseo.
- Los interruptores y mecanismos eléctricos contrastarán cromáticamente con respecto al lugar en donde se encuentren ubicados.







ALGUNAS ESPECIFICIDADES

1) Establecimientos Hoteleros

Habitaciones

- Si el establecimiento hotelero tiene las habitaciones organizadas a lo largo de pasillos o galerías: las puertas de acceso a las habitaciones (desde el vestíbulo de planta o el punto de inicio del pasillo) estarán precedidas de un soporte identificador (nombre o número) de cada habitación.
- Las puertas de acceso a las habitaciones deberán contrastar cromáticamente con el paramento en el que se encuentra ubicadas.
- El número o nombre de la habitación estará elaborado en un soporte en el que no se produzcan brillos ni deslumbramientos.
- El número o nombre de la habitación será de color contrastado respecto a la puerta o pared en donde se encuentre ubicado.
- El número o nombre de la habitación estará grabado en sistema Braille y/o altorrelieve.
- Si en las habitaciones se cuenta con balcones o terrazas, deberá existir una señalización informativa sobre el acceso a los mismos.
- La información existente en las habitaciones (información sobre el funcionamiento del mobiliario, derechos y deberes de clientes... etc) estará en Braille y/o altorrelieve.
- Los Sistemas de evacuación contendrán explicaciones en formatos alternativos a la escritura y dibujo como información acústica y táctil.
- Los sistemas de alarma serán de carácter auditivo y de carácter visual.





Aseos en el interior de las habitaciones

- La hoja de la puerta de acceso al aseo contrastará cromáticamente con respecto al paramento en el que se encuentre ubicado.
- Los mecanismos de apertura y cierre de la puerta del aseo deberán contrastar cromáticamente con respecto a la hoja de la puerta en la que se encuentre situado.
- Los aparatos sanitarios deberán contrastar cromáticamente con respecto al suelo y las paredes.
- El cuarto de baño deberá disponer de avisadores visuales y acústicos para (teléfono, alarma de emergencia y a modo de timbre en la puerta de acceso a la habitación)

2) Inmuebles de uso Turístico

Cocina

- El mobiliario de la cocina dispondrá de bordes o remates que contrasten cromáticamente con el entorno.
- La encimera será de un color liso y contrastará cromáticamente con el entorno en el que se encuentre ubicado.
- Los electrodomésticos proporcionarán información acústica y visual cuando sean utilizados (pulsación de botones, finalización de la actividad...)
- Se contará con un detector de gas y humo conectado a avisadores luminosos y acústicos.

Resto de estancias del inmueble (sala de estar y habitaciones)

- Las puertas de acceso a las distintas estancias contrastan cromáticamente con el paramento en el que se encuentran ubicadas.
- El sistema de señalización (información sobre el funcionamiento del mobiliario, derechos y deberes de clientes... etc) estará en formato Braille y/o altorrelieve.
- Los Sistemas de evacuación contendrán explicaciones en formatos alternativos a la escritura y dibujo (información acústica y táctil)





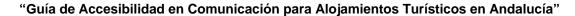
- Los sistemas de alarma existentes en las distintas partes del inmueble funcionarán simultáneamente de forma visual y auditiva.
- Se contará con avisadores visuales y acústicos en las distintas partes del inmueble para el teléfono, timbre de la puerta...
- Los aparatos de televisión deberán estar provistos de teletexto.
- Los mecanismos y aparatos eléctricos deberán contrastar cromáticamente con respecto al lugar en donde se encuentren ubicados.

3) Campamentos Turísticos ó Campings

Zonas de acampada (aparceladas, no aparceladas, Bungalows y caravanas propiedad del camping)

- Se contará con paneles informativos y planos guía sobre la organización del camping (horarios, actividades y tarifas) estos estarán en formato visual y táctil.
- Se contará con paneles informativos y planos guía sobre la distribución de las zonas con las que cuenta el camping (zonas aparceladas, zonas no aparceladas, bungalows, caravanas...) estos estarán en formato visual y táctil.
- Se deberá señalizar el recorrido de acceso a cada una de las zonas del camping (señalización direccional).
- Se señalizarán las zonas en donde se encuentran ubicadas las zonas del camping (señalización identificativa).
- Se debe informar (a través de señalización visual y táctil) de las zonas y/o rutas que supongan un peligro para las personas que cuenten con algún tipo de discapacidad, por su falta de acondicionamiento.









4) Pautas Generales para algunos de los Servicios que los establecimientos Turísticos pueden tener:

Aparcamiento.

- Se señalizará:
- Itinerario de acceso al aparcamiento desde el exterior (señalización direccional).
- Itinerario de acceso al establecimiento desde el aparcamiento (señalización direccional).
- El lugar en donde se encuentra ubicado el aparcamiento (señalización identificativa).
- Las plazas reservadas a personas con discapacidad mediante el símbolo normalizado de Accesibilidad Internacional.
- El aparcamiento contará con recursos tecnológicos de comunicación que ayuden a las personas con algún tipo de discapacidad sensorial a comunicarse por ej. Video-porteros.
- La iluminación del aparcamiento será uniforme, resaltándose los puntos de interés en aquellos lugares en los que sea necesario, así mismo, el sistema de señalización estará correctamente iluminado a cualquier hora del día y de la noche.

Comedor/Restaurante

- El recorrido de acceso al restaurante deberá estar señalizado (señalización direccional).
- El lugar en donde se encuentra ubicado el comedor estará señalizado (señalización identificativa)
- El restaurante contará con rótulos de señalización identificativa en las diferentes estancias del mismo (por ej. Zona para comer, zona reservada a fumadores....)
- Barras, mostradores y cajas de cobro:
 - Se acondicionarán para favorecer la comunicación de personas usuarias de audífonos, mediante la instalación de bucles magnéticos







- Se acondicionarán para favorecer la comunicación y el acceso de personas con altura reducida y/o usuarios/as de sillas de ruedas, mediante el establecimiento de 2 alturas diferentes, una de ellas estará comprendida entre 0,80 y 1,10m
- El menú o carta de los distintos platos se presentará por escrito y existirá al menos una de ellas en Sistema Braille.
- La información acerca del restaurante (horarios de apertura, menús...)
 estará disponible en las habitaciones, en el caso de establecimientos
 hoteleros, así como en la recepción y la página web del alojamiento.
- Entre el personal de atención al cliente habrá algún trabajador/a que posea conocimientos en LSE.
- Se resaltarán lumínicamente (mediante transferencias graduales) los sistemas de información y señalización existentes.

Comedores con autoservicio de comidas

- Los expositores en donde se encuentra la comida estarán correctamente iluminados
- Los recipientes que contengan los alimentos contrastarán cromáticamente con el entorno en el que se encuentre ubicados
- El personal del establecimiento facilitará la ayuda necesaria a personas con algún tipo de discapacidad, cuando éstas la requieran.

Tiendas:

- Se señalizará el recorrido de acceso a la tienda (señalización direccional)
- Se señalizará el lugar en donde se encuentra ubicada la tienda (señalización identificativa)
- El sistema de información y señalización en la tienda: precios, ofertas... contará con señalización táctil (sistema Braille y/o altorrelieve)
- Se señalizarán lugares que requieran de atención, como las cajas de cobro, acceso a posibles ofertas....
- Las cajas de cobro deberán estar acondicionadas a personas usuarias de audífonos, mediante la instalación de un bucle magnético.
- Entre el personal que trabaje en la tienda deberá haber algún trabajador/a que tenga conocimiento en LSE.



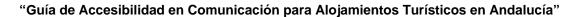




Piscina:

- El recorrido de acceso a la piscina deberá estar señalizado(señalización direccional)
- El lugar en donde se encuentra ubicada la piscina estará señalizado (señalización identificativa).
- Al menos uno de los itinerarios de acceso al interior de la piscina estará señalizado.
- Los sistemas de información y señalización propios de la piscina (áreas limitadas, horarios....) estarán dispuestos de forma visual y táctil (Sistema Braille y/o altorrelieve).
- Existirá una franja delimitadora de todo el perímetro de la piscina, de diferente color y textura que el pavimento del suelo.
- Se avisará del aumento de la profundidad de la piscina mediante cambios de textura y color en los bordes y en el fondo de la misma.
- Las juntas de las rejillas, situadas en los bordes del vaso de la piscina, contrastarán cromáticamente con el vaso de la piscina y el pavimento circundante.
- La piscina contará con elementos no estructurales que faciliten la orientación de los usuarios cuando nadan (por ejemplo corcheras, si la piscina está destinada especialmente a la natación).
- Se indicará, a través de señalización, la existencia de elementos que garantizan el acceso a la piscina para todos/as los/as usuarios/as (rampas, escaleras adaptadas, rampas escalonadas o grúas hidráulicas)
- Las escaleras de la piscina:
 - Contrastarán cromáticamente con el entorno en el que se encuentren ubicadas
 - Tendrán en los bordes de los escalones una banda de color contrastado.
 - Contarán con un pasamanos que contrastará cromáticamente con el entorno en el que se encuentre ubicado.









Salas de Conferencia:

- El recorrido de acceso a las sala de conferencia deberá estar señalizado (señalización direccional).
- El lugar en donde se encuentra ubicada la sala de conferencias deberán estar señalizada (señalización identificativa).
- Los pasos de circulación en el interior de la sala estarán equipados con un alumbrado de acción permanente (a nivel superior e inferior).
- Se señalizarán, mediante el símbolo internacional de accesibilidad normalizado, las plazas reservadas a personas con discapacidad.
- Las filas y butacas de las salas estarán señalizadas (numeración) de forma visual y táctil (Sistema Braille y/o altorrelieve).
- Las salas contarán con sistemas de inducción magnética que favorezcan la comunicación de usuarios/as de audífonos.
- Se informará mediante señalización de la existencia de los recursos tecnológicos con los que se cuenta en la sala (audio-guías, pantallas o monitores de texto con trascripción visual de las exposiciones).

Spas y Gimnasios:

- El recorrido de acceso al lugar en donde se encuentra ubicado el spa y/o gimnasio deberá estar señalizado (señalización direccional).
- El lugar en donde se encuentra ubicado el spa y/o gimnasio deberá estar señalizado (señalización identificativa) .
- En la entrada al gimnasio/ spa deberá existir un plano en relieve de la sala donde se indique la ubicación de los equipos.
- Los equipos y maquinarias deportivas contarán con instrucciones detalladas de su correcto uso así como de las precauciones a tener en cuenta, estas serán de lectura fácil y estarán en formato Braille y/o altorrelieve.
- En saunas, zonas termales así como en el resto de servicios de ocio-salud, se ofrecerá información acerca de las contraindicaciones de uso en







determinados clientes (personas con problemas cardiovasculares, respiratorios...etc). Esta información contará con formato Braille y/o altorrelieve.

Instalaciones Deportivas:

- El recorrido de acceso a las instalaciones deportivas deberá estar señalizado (señalización direccional).
- El recorrido de acceso a cada instalación y/o cancha, dentro de las instalaciones deportivas, estará señalizado (señalización direccional).
- El lugar en donde se encuentra ubicada cada instalación y/o cancha estará señalizada (señalización identificativa).
- Las instalaciones y/o cancha dispondrán de aislamiento acústico y absorción del eco para facilitar la comunicación de personas que tengan algún tipo de discapacidad auditiva.
- Las escaleras y zonas de desplazamientos prolongados, dentro de las instalaciones deportivas, dispondrán de pasamanos que cumplan las siguientes características:
 - o Contarán con señalización táctil (Sistema Braille y/o altorrelieve).
 - Contrastarán cromáticamente con el entorno en donde se encuentren ubicados

Terrazas:

- El recorrido de acceso a las terrazas estará señalizado (señalización direccional).
- Las puertas de acceso a las terrazas contrastarán cromáticamente con respecto al paramento en el que se encuentren ubicadas
- Las características del pavimento del área de la terraza serán diferentes, en cuanto al color y la textura, al del pavimento del resto del establecimiento.







Espacios al aire libre:

- El recorrido de acceso a los espacios al aire libre deberá estar señalizado (señalización direccional).
- A la salida del edificio, así como en los lugares en los que el recorrido lo haga aconsejable, habrá un plano de distribución del espacio al aire libre.
- Se informará, a través de señalización de los lugares que no se encuentren adaptados al tránsito de personas con algún tipo de discapacidad.





4.3 Símbolos de Accesibilidad en comunicación²⁵

Deficiencia Visual







- 1. Símbolo normalizado de personas con limitación visual.
- 2. Persona ciega usuaria de bastón
- 3. Persona ciega acompañada de perro-guía

- Guía << Pregúntame sobre accesibilidad y Ayudas Técnicas>> . [En línea]. IMSERSO. España 2005. [ref. Septiembre 2008]. Disponible en: http://www.seg-social.es/imserso/dependencia/preguntame.pdf
- Norma **UNE 139804:2007** Requisitos para el uso de la Lengua de Signos Española en Redes informáticas
- "Hotel Abierto". [En línea]. ACCEPLAN CxT EUTDH Febrero 2007 [. Ref. octubre 2008].
 Disponible en:
 http://www.recercat.net/bitstream/2072/4746/1/Hotel+Abierto+Equipo+ACCEPLAN+2007.
 pd
- Imágenes accesibilidad. [En línea]. Accesible.com.Ar. [ref. Octubre 2008]. Disponible en:
 http://www.accesible.com.ar/recursos/grafico/simbolo-de-acceso-para-personas-con-discapacidad-motora/



²⁵ Fuente de Imágenes:





- <u>Deficiencia Auditiva</u>



 Símbolo Internacional de personas con discapacidad auditiva



2. Símbolo Internacional de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva.

- <u>Personas con discapacidad auditiva y personas sordas usuarias de lengua de Signos.</u>



Símbolo de lengua de signos en Web
 UNE 139804:2007 Requisitos para el uso de la
 Lengua de Signos Española en Redes informáticas.

- Otros Símbolos de Accesibilidad en Comunicación
- Señalización Visual



Se incluyen en este icono todos los carteles y placas de señalización e identificación de estancia del edificio, como también la señalización adecuada para puertas y paneles de vidrio.



Señalización Sonora



Se refiere a las señales acústicas que tienen lugar en ascensores, salidas de emergencia y avisos de evacuación.

Señalización Táctil



Se refiere a la rotulación táctil de los carteles, placas de señalización y botoneras de ascensores, para posibilitar su lectura por parte de invidentes.

Comunicación Interactiva



Se refiere a la posibilidad de intercambiar información, es decir, establecer un diálogo.

Teléfonos

1



2



3



- 1. Teléfono accesible a personas con discapacidad física.
- 2. Teléfono con amplificador que permite su uso a personas con hipoacusia.
- 3. Teléfono para personas sordas (DTS), dotado de teclado y pantalla²⁶.

²⁶ El DTS o teléfono adaptado para persona sordas, actualmente no es muy utilizado. Las personas sordas prefieren hacer uso del móvil (mensajes SMS), fax, chat, correo electrónico. Entre otros problemas del DTS es que la mayoría de los modelos existentes son incompatibles entre sí.







4.3 Huminación

Recomendaciones de carácter general

- El sistema de iluminación debe ser uniforme, evitándose los excesivos contrastes en los recorridos y en el paso dentro-fuera.
- La mejor iluminación es la que combina luces directas e indirectas y luz natural con luz artificial, evitando los deslumbramientos (la luz deslumbrante dificulta la resolución de las imágenes y contribuye a una mayor fatiga visual además provoca una escasa percepción de los contraste)
- La forma idónea de colocar las luminarias es de manera uniforme, formando una línea direccional o en las esquinas o intersecciones.

Ejemplo Iluminación en mostradores:



Las luminarias siguen una guía de dirección

Y situadas por encima de la línea de visión.

 El sistema de iluminación debe estar adecuado a cada una de las zonas de uso (existe normativa vigente para cada caso). Por ejemplo: En Alojamientos hoteleros: La luminosidad mínima en las unidades de alojamiento será de ochenta lux por metro cuadrado²⁷.

²⁷ Artículo 45. Decreto 47/2004, de 10 de Febrero, de Establecimientos Hoteleros







- El contraste de luz/ oscuridad: Cuando existe un alto contraste luz/ oscuridad es más fácil distinguir un objeto o texto, a este respecto, existen 2 reglas básicas:
 - o Un alto contraste hace más fácil distinguir un objeto o texto
 - Un Bajo contraste requiere una luz más potente para obtener el mismo efecto.

Así pues, la utilización de este tipo de contraste, es muy adecuada para facilitar la identificación de objetos y evitar obstáculos, por otra parte, se consigue aumentar la potencia de iluminación (entre un 15% y un 20%)

• Recomendaciones de iluminación en función del espacio:

Nivel de iluminación (<u>lux</u>)	Características del espacio					
20	Espacios exteriores.					
50	Interiores visitados con poca frecuencia.					
100 y 150	Interiores visitados ocasionalmente. Ejemplos: - Aseos públicos					
200 y 300	Interiores continuamente ocupados. Ejemplos: - Escaleras - Rampas - Ascensores					
500-1000	Interiores con tareas visuales difíciles. Ejemplos: - Mostradores					
>1000	Interiores con actividades.					





4.5 Pavimento²⁸

Putas Generales

 Se destacará mediante contraste cromático el límite entre el suelo y la pared.



Ejemplo de pavimento contrastado en aseos

- Se contará con franjas guías señalizadoras, de diferente color y textura, para indicar los itinerarios principales.
- Se evitará, que debido al material del pavimento, existan reflejos en el mismo.

²⁸ Fuente de Imágenes: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







• El pavimento será de un material antideslizante



1. Contrasta cromáticamente con el entorno



2. Es antideslizante

Ejemplos de Tipos de Pavimento:

1. Pavimento Táctil



2. Pavimento con bajorrelieve o acanaladura







4.6 Información y comunicaciones

Atención al usuario

- En Los sistemas de transmisión de la información se deberán utilizar formatos auditivos, visuales y táctiles de forma conjunta.
- Es recomendable que el establecimiento cuente con servicio de acompañamiento para aquellas personas con algún tipo de discapacidad que lo requieran.
- Cuando se disponga de servicio de acompañamiento, de lengua de signos, u otros, deberá ofrecerse esta información en el mostrador en lugar bien visible y el procedimiento accesible de solicitarlo.
- En general, es esencial que el personal que trabaja al servicio del público tenga conocimientos básicos en el trato y la atención a los diversos tipos de usuarios, lo cual garantizará la eficacia real de las adecuaciones ambientales que se realicen y, con ello, la accesibilidad.
- Es recomendable que el personal de atención al público tenga conocimientos en materia de atención a personas con algún tipo de discapacidad sensorial.



Página web²⁹

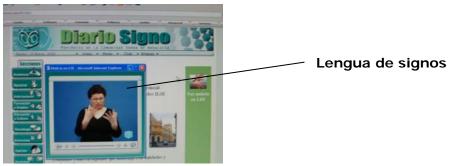


Ilustración: página web accesible

- Es recomendable que el establecimiento disponga de una página web propia donde pueda además de publicitarse, ofrecer todo tipo de información a sus potenciales clientes
- Si el establecimiento cuenta con página web propia, esta cumplirá las calificaciones de Accesibilidad A,AA o AAA
- Es recomendable que se incorpore la lengua de signos en la página web

Teléfonos públicos

- El recorrido de acceso al teléfono deberá estar señalizado (señalización direccional)
- El lugar en donde se encuentra ubicado el teléfono deberá estar señalizado (señalización identificativa)
- En el lugar en donde se encuentra ubicado el teléfono deberá existir una reducción del nivel de ruido ambiental.
- La iluminación, del lugar en donde se encuentra ubicado el teléfono deberá, ser uniforme.

²⁹ Fuente Imagen: Diario Signo http://www.diariosigno.com/







Cabina

- La cabina deberá contar con instrucciones que indiquen el funcionamiento del teléfono.
- La altura de los diales, monederos, tarjeteros, auriculares y otros elementos análogos estará comprendida entre 0,90 y 1,20m.

Aparato

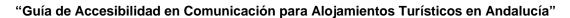
- Teclas de marcación del teléfono:
 - o Estarán sobre-elevadas
 - o Poseerán macro-caracteres
 - Los números estarán colocados en disposición normalizada y con un punto centrado en la tecla del 5.
 - o El tamaño de las teclas será de unos 10mm
 - o La rotulación de los números será de 5mm

0

- El teléfono dispondrá de la función "escucha del contenido de teclas".
- El teléfono contará con dispositivos para:
 - o Enviar mensajes de texto
 - o Función de manos libres
 - o Conexión de auriculares
- Las bocas de entrada de tarjetas y monedas cumplirán los requisitos de accesibilidad.

<u>Pantalla</u>

 El tamaño de los caracteres que aparecen en la pantalla del teléfono estarán adaptados para su percepción por todo tipo de personas (pautas de lectura fácil).







4.7 Utilización del factor color

El color es un elemento que ayuda a diferenciar y planificar ambientes, y que, por tanto, beneficia la orientación espacial de todo tipo de personas, especialmente de aquellas que cuentan con algún tipo de discapacidad sensorial.

Con respecto a la existencia de colores recomendados hay que decir que, los colores primarios son los que se perciben mejor, no obstante, cada vez es mayor el número de personas que no perciben nítidamente diferencias entre los colores, pero sí los tonos grises de los mismos, y esto les sirve para orientarse en el entorno. Por ello, para el diseño y planificación de ambientes se recomienda la utilización de colores cuyos valores grisáceos sean fácilmente detectables, ya que, combinados con una iluminación adecuada, producirán un buen contraste.

Superficies grandes:

- A la hora de planificar ambientes hay que tener en cuenta que los colores claros reflejan mayor cantidad de luz y que los colores muy fuertes o vivos, aunque se vean mejor, pueden provocar cansancio y saturación.
- La Diferenciación de ambientes y entornos se debe realizar teniendo en cuenta el contraste cromático entre el fondo y la forma, con esto se va a posibilitar, la creación de códigos de colores que faciliten la orientación espacial y la movilidad autónoma, resaltando aquellos puntos de interés y/o problemáticos (puntos de información, puertas de aseos y dependencias principales, identificación de cambios de cota como escaleras, rampas o barandillas, ventanas...).

Estancias Interiores:

 Utilización del color para determinar dónde termina el suelo y empieza la pared y si la puerta está abierta o cerrada.





- Es recomendable que se creen códigos de colores básicos referidos a distintos elementos e itinerarios, teniendo como premisa las mejores condiciones de seguridad y evacuación.
- Es recomendable la utilización de colores suaves como fondo
- Se deben utilizar colores vivos para destacar zonas y/o detalles como:
 - o Donde termina el suelo y empieza la pared
 - o Si la puerta está abierta o cerrada
 - Creación de códigos de colores básicos referidos a distintos elementos e itinerarios.
 - o Detalles de puertas, interruptores, manillas, pulsadores...etc

El factor color en los sistemas de señalización:

1) Utilización del contraste cromático:

En los elementos de señalización y comunicación como indicadores verticales y horizontales así como rótulos y carteles, se deben seguir una serie de pautas generales en la utilización del contraste cromático:

Contraste de colores										
Fondo	Azul oscuro	Amarillo	Blanco	Blanco	Blanco	Blanco	Negro	Rojo	Verde oscuro	
Símbolo	Blanco	Negro	Rojo	Verde	Azul	Negro	Amarillo	Blanco	Blanco	

2) Pautas Generales para el contraste en la rotulación:

 Los rótulos deben contrastar cromáticamente con el paramento donde se ubique y, a su vez, los caracteres o pictogramas lo harán con el fondo del soporte. (Lo primero que le llama la atención a una persona es el soporte, no la información incluida en él)







- El material del soporte de la rotulación será mate o, al menos, con un factor de pulimento inferior al 15%, y esto se aplicará tanto al fondo como a los caracteres o pictogramas.
- Las letras o símbolos claros (blancas, amarillas) sobre un fondo oscuro se leen con mayor facilidad que las oscuras sobre fondo claro³⁰
- Se recomienda que el contraste entre la letra y el fondo sea, como mínimo de un 70%³¹
- En el caso de señales que tienen colores corporativos fijos:

Puede ser necesario colocar un borde contrastado alrededor de la señal para facilitar la localización de dicho soporte, ya que en ocasiones el color del soporte o placa no presenta un buen contraste respecto al paramento donde está ubicado. El ancho de este borde deberá ser el 10% del ancho de la señal.

³¹ Fuente: The Canadian National Institute for the Blind (CNIB) en su Access Guidelines (1989)



³⁰ Fuente: Lighthouse International y Royal National Institute for the Blind

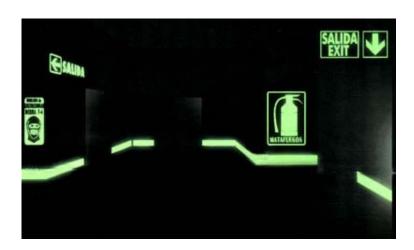




4.8 Sistemas de Alarma y Emergencia³²

Pautas Generales para los sistemas de alarma:

- Las instalaciones de sistemas de alarma deberán funcionar sistemáticamente de forma sonora y luminosa, simultáneamente.
- Existirá una señalización foto-luminiscente de las vías de evacuación del edificio, las cuales encauzarán hacia las salidas de emergencia, señalizándose todos los obstáculos existentes.



Ejemplo: Señalización foto-luminiscente

- Se instalarán indicadores luminosos de situación de emergencia y orientadores de las vías de evacuación, que funcionarán aún en ausencia de suministro eléctrico. Estos podrán ser de dos tipos:
 - Destellos de color verde o pequeñas cajas de luz con la palabra emergencia en verde y fondo blanco de encendido intermitente.

⁻ Norma UNE 23034. Señalización de los medios de evacuación.



 $^{^{\}rm 32}$ Fuente de Imágenes "Sistemas de Alarma y Emergencia":

Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007





 Juegos de luces de encendido en cadena intermitentes con la simbología internacional de salida de emergencia en color verde y fondo blanco.

Ambos irán acompañados de pictogramas señalizadores de situación de emergencia.

- Todo sistema de alarma de carácter auditivo deberá ser trasladado a sistemas visuales:
 - Luces de alarma o timbres luminosos en todas las habitaciones y en los pasillos, zonas comunes, restaurante, etc, para aquellos casos en los que sea necesaria la evacuación.
 - Las cocinas contará con detectores de gas y humo conectados a un sistema de aviso acústico y luminoso:



Ejemplo de Sistema de Emergencia con avisador luminoso complementario a la alarma sonora

 Características: Los timbres luminosos están formados por una unidad central o receptora que detecta la señal de alguna fuente (puerta, portero, teléfono....) y se transmite al receptor de la señal especificándose de donde procede el sonido. Estos timbres, normalmente se conectan a las instalaciones eléctricas.







• Salidas de Emergencia



- Las salidas de emergencia serán de un color y material diferente al del resto de las puertas.
- Deberán ser de un color vivo y contrastado con el resto de la pared en la que se encuentren ubicadas.
- Deberán rotularse mediante macro-caracteres
- Señalización de Seguridad y emergencia

Ejemplo pictogramas para señalización de emergencia:



Se colocarán mapas con los itinerarios de evacuación a seguir en caso de emergencia, en lugares de tránsito frecuente (vestíbulos de cada planta, mostradores, así como en todas las habitaciones de los establecimientos hoteleros). Estos mapas serán lo más sencillos posibles y atenderán a un sistema de lectura fácil.







- La Señalización de los sistemas contra incendios se realizará conforme a lo dispuesto en las normas.
 - o UNE 23033-81. Seguridad contra incendios-señalización.
 - UNE 1089-81. símbolos gráficos. Principios generales para la presentación.
 - o UNE 1115. Colores de seguridad.
 - UNE 23-032-83. Seguridad contra incendios. Símbolos gráficos para su utilización en los planos de construcción





4.9 Productos de apoyo a personas con discapacidad sensorial

Se contemplan como medidas de acción positiva en la **ley 51/2003**, de 2 de diciembre, **de igualdad de oportunidades**, **no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**.

Ejemplos de aplicación:

1. Portero automático con video

 Mediante un video-portero bidireccional, las personas sordas pueden identificar de manera clara la persona que quiere entrar en su casa.



- Características: funcionan a través de un circuito cerrado de vídeo desde la puerta de entrada al alojamiento y la de la entrada principal, portal o garaje.
- -Este elemento es especialmente útil e en el caso de inmuebles turísticos y para conectarlos en los parking de los hoteles y otras dependencias.

2. Avisador luminosos³³

- Este elemento sirve para la transmisión de información: en el uso de todo tipo de electrodomésticos, llamadas a la puerta, teléfono....
- Características: Los avisadores se conectan a las luces del habitáculo en cuestión (apartamento, Casa Rural y/o habitación) y se encienden cuando se produce algún tipo de señal auditiva, por ejemplo el sonido del horno o microondas.

³³ Fuente de Imágenes: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







Asimismo, se pueden instalar un dispositivo en forma de cajetín, en el que pueden distinguirse 3 luces, y que según la conexión:







- La **roja** avisa de que están llamando a uno de los porteros.
- La **naranja** avisa de que están llamando a la puerta de la vivienda.
- La **verde** avisa de la llegada de un fax.

3. Despertadores

Existen varios tipos:

• **Despertador con luz**³⁴. Estos despertadores producen destellos de luz. Se conecta a la lámpara de la mesita de noche a la hora programada, se enciende una alarma con luz intermitente. Con solo acercar la mano a la esfera, la alarma se detiene, poniéndose en funcionamiento al cabo de unos minutos.



 Despertador vibrador. Se coloca debajo de la almohada, colchón o sujeto a la ropa y al entrar en funcionamiento la alarma comienzan una serie de pequeñas vibraciones.

³⁴ Fuente de Imagen: Ceapat http://www.catalogo-ceapat.org/







 Despertador combinado. Además de señales luminosas estos despertadores incorporan vibraciones.

4. Amplificadores de volumen³⁵

Los sistemas de amplificación de volumen tienen como finalidad aumentar el volumen de una voz o aparato electrónico. Dentro de esta categoría incluiremos los siguientes apartados:

a) Amplificadores para Teléfonos.

Estos dispositivos permiten a una persona sorda usuaria de audífono mantener una conversación telefónica sin ruido ambiente, ni pitidos .Existen para teléfonos fijos y móviles.



Teléfono adaptado apersona usuaria de audífono

b) Sistemas de Megafonía

La megafonía es un conjunto de micrófonos y altavoces que aumentan el volumen del sonido. Se utilizan en sitios de gran concurrencia para emitir información sonora.



³⁵ Fuente de Imágenes: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







Pautas Generales para el uso del sistema de megafonía:

- El sonido será de carácter audible pero no molesto
- Su uso deberá ser moderado.
- Para que la información acústica sea eficaz, deberá ser superior al menos en 15 dB al ruido de fondo o ambiental.
- La información que se emita por megafonía incorporará un aviso inicial para llamar la atención de las personas y se repetirá más de una vez, para que las personas con discapacidad auditiva pueden acercarse hasta los altavoces, o bien hacia los paneles. Igualmente, además de la señal de aviso, también se repetirá el mensaje objeto de la información.

5. Equipos de FM: Bucle Magnético³⁶





Señalización del bucle magnético en mostradores

El Bucle magnético es un Sistema de amplificación de sonido para personas con audífonos que transforma la fuente sonora en magnética de forma que puede ser escuchado con el audífono en posición T. Para su utilización la persona con discapacidad auditiva tiene que estar inmersa en un campo magnético, que se crea

³⁶ Fuente de Imagen: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







con la instalación de un bucle o aro alrededor de las paredes de la sala, habitación o aula.

La superficie que sea capaz de abarcar un bucle estará en función de la potencia de salida que tiene la señal desde el mismo, en relación directa con su diámetro. Así por ejemplo, un aro de 1 mm. de diámetro y una potencia de salida de unos 5 W. puede ser adecuado para unos $25\ m_2$, un aro de igual diámetro pero con una potencia de 33 vatios alcanza una superficie de $220\ m_2$, mientras que bucles de 2,5 mm. y potencia de salida de $150\ W$. pueden cubrir unos $1.000\ m_2$.

Algunos bucles pueden ser individuales, es decir ser portados por la misma persona alrededor del cuello, mejorando la calidad del sonido que se produce en su entorno inmediato

Otros productos de apoyo³⁷:

Subtitulación adaptada a personas sordas en medios de Comunicación



-Videoteléfonos





³⁷ Fuente de Imágenes: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







4.7 <u>Pantallas luminosas de información³⁸</u>



Pautas Generales:

- Exponer la información que se emita por medios sonoros como megafonía, en igual contenido y número de veces
- Los paneles textuales estarán correctamente ubicados y serán fácilmente detectables.
- La pantalla o "display" será de al menos 80x7 píxeles o puntos de resolución

³⁸ Fuente de Imagen: Accesibilidad en comunicación. Guía Básica Ilustrada. Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas. Año 2007







4.10 Recursos Humanos

Pautas Generales:

Sería recomendable que la empresa contase con los siguientes servicios:

 Intérprete de Lengua de Signos Española: El Intérprete de Lengua de Signos es un profesional competente en dos lenguas, la lengua de Signos y la lengua Oral, de esta forma podrá transmitir la información de una lengua a otra, o viceversa, evitando así las barreras de comunicación tan habituales en esta comunidad.





Guía-Intérprete de personas Sordo-ciegas³⁹: El Guía-Intérprete es el profesional que guía, es decir, acompaña y orienta al usuario en el espacio, e interpreta en cualquiera de las modalidades de los sistemas de comunicación (LSE apoyada, dactilológico en palma....) a la persona Sordociega en su comunicación con personas oyentes.



³⁹ Fuente de Imagen: Asocide

http://www.asocide.org/actualidad_sordoceguera/asocide.php







En cuanto al personal laboral del alojamiento, es importante la formación y reciclaje de los/as trabajadores/as en las siguientes materias:

- Atención a personas con discapacidad
- Lengua de signos española
- Accesibilidad Integral de forma general, y Accesibilidad en Comunicación, de forma específica.

Mediante la formación y sensibilización de los/as trabajadores/as, especialmente aquellos/as de atención al cliente, se consigue salvar el obstáculo originado en el primer contacto entre la Persona Con algún tipo de discapacidad su entorno.





4.11 Incorporación de la accesibilidad en la política de la calidad de los establecimientos turísticos

Existen varias definiciones para el concepto de Calidad; desde la óptica Turística, la Calidad debe ser entendida como "La dedicación de la empresa a optimizar la calidad en Beneficio de una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a fin de obtener la satisfacción del Cliente".

Hay que precisar que cuando hablamos de **calidad en el establecimiento turístico**, estamos hablando de lograr la satisfacción de los clientes y que en el caso de las personas con algún tipo de discapacidad, esta pasa por aplicar criterios y parámetros de accesibilidad, mejorando así la oferta de servicios por parte de la empresa.

Por tanto, la diferenciación entre una empresa y otra, será la calidad en la prestación de los servicios que, junto al precio, es la primera variable que determina muchas veces la elección de un prestador de servicios.

La satisfacción de LAS NECESIDADES DE UNA DEMANDA es no considerar al conjunto como "UN CLIENTE" sino que se subdivide en tantos clientes como segmentos de servicios prestamos. Cada una de ellos con necesidades comunes (precio justo, calidad del servicio, servicio en el menor tiempo, seguridad, respeto, confiabilidad) y distintas (las características del comportamiento y conductas de cada segmento).

En el caso de la satisfacción de las necesidades de clientes con discapacidad sensorial, el sistema se basaría en la siguiente interrelación:



Fuente: Elaboración propia

Este sistema, debe ser un proceso que debe analizarse, de forma continua, por parte de los establecimientos turísticos, como una alternativa a la mejora de la Calidad de los servicios ofertados.





Aplicación de parámetros de accesibilidad

Existen números sistemas de certificación de la Calidad, tanto de aplicación general, como específica, en el caso de establecimientos turísticos (ISO, EFQM..)

Desde el punto de vista de la accesibilidad la aplicación de parámetros, y su posterior certificación, puede hacerse de varias formas:

- Aplicación de las normas UNE (específicas de accesibilidad integral) para una posterior certificación por parte de la entidad certificadora correspondiente (Aenor).
- Asesoramiento e implantación de medidas más ampliadas y desarrolladas por parte de profesionales cualificados/as en materia de accesibilidad, en este caso entrarían parámetros específicos de accesibilidad en comunicación (no contemplados en otro tipo de certificaciones) .La certificación del cumplimiento de parámetros de accesibilidad vendría dado por parte de la empresa que implanta y desarrolla el proceso, la validez y reconocimiento de este tipo de certificación vendrá avalada por la solvencia y saber hacer de la empresa u organización.
- En los distintos tipos de sistemas de gestión de la calidad existentes en los establecimientos., Se pueden incluir elementos que estén relacionados directamente con la accesibilidad integral y comunicativa como parte integrante dentro del sistema de Calidad.

Certificación

Muchos de los alojamientos turísticos que tienen implementados un Sistema de Gestión de Calidad, optan por la certificación por parte de entidades autorizadas para ello, no hay que olvidar que además de proveer mecanismos de eficacia y eficiencia a la empresa, la Calidad es un elemento diferenciador y funciona como reclamo publicitario.







La forma óptima de actuación, por parte de una empresa o institución, en materia de accesibilidad sería la siguiente:

1. Crear un entorno accesible.

Con esto, además de fomentar la accesibilidad global del entorno, aumenta la satisfacción del cliente .

2. Adoptar un sistema de gestión de Accesibilidad global.

(en su defecto, aplicar medidas específicas en esta materia)

Con ello, se asegura la aplicación eficaz de medidas de forma sistemática, incluidos los procesos para la mejoora continua de éste

3. Certificación del cumplimiento de la normalización establecida.

Con ello se acredita la capacidad de la empresa/entidad de proporcionar un entorno que satisfaga los requisitos de accesibilidad. Así mismo, permite a los usuarios (actuales y potenciales) el compromiso de mejora de la empresa en la mejora de los niveles de calidad y de servicio sin iexcluisones



5.1

5.3





5.2	Normativa Accesibilidad	

Normativa Turismo

Glosario de Términos

5.4 Extracto de Normas turismo y Accesibilidad.

- 5.5 Convocatorias y Ayudas
- 5.6 Normas UNE Accesibilidad
- 5.7 Organismos y Entidades
- 5.8 Documentos, guías y manuales de accesibilidad en alojamientos turísticos
- 5.9 Videos sobre discapacidad

5. RECURSOS DE ACCESIBILIDAD







5.1 Glosario de Términos

Turismo



Definición de Turismo. El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y con fines de ocio, negocios y otros⁴⁰.



Tipos de Turismo. Existen diversas formas de turismo en base a una serie de tipologías:

- o En función del Objetivo de la visita:
 - Turismo de ocio y tiempo libre (vacaciones, cultura, salud y visitas a amigos y parientes)
 - viajes de negocios y profesionales (conferencias, reuniones...)
- o En función de la duración de la estancia:
 - viaje de fin de semana
 - viaje de negocios
 - vacaciones (que suele ser un periodo de tiempo más largo).
- o En función del carácter del viaje:
 - Destino nacional
 - Destino internacional
- o En función del tipo de destino:
 - Destino rural o de montaña
 - Destino costero
- o En función de la distancia viajada:
 - viajes de larga distancia
 - Trayectos cortos

 $^{^{}m 40}$ Definición dada por la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas







- o En función de los/as Turistas:
 - Jóvenes
 - Familias
 - grupos organizados
 - etc



- Alojamientos
- Atracciones
- Organizadores de viaje e intermediarios
- Transporte. Aunque no forme del Sector Turístico, de forma directa, es un componente crucial, puesto que posibilita la realización de todas las actividades turísticas
- Visitante. El/la que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año y cuyo motivo principal del viaje no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.
- Viajero. Quien se desplaza (viaja) de un lugar a otro
- Turista. El visitante que pernocta en el lugar visitado
- Excursionista. El visitante de un día que no pernocta





Accesibilidad y Discapacidad

- Accesibilidad Universal⁴¹: La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos; para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- Accesibilidad en la comunicación: característica del medio, del urbanismo, de las edificaciones, del transporte, de los sistemas y medios de comunicación, así como de los productos y servicios en el entorno, que permite y garantiza el derecho a su uso y disfrute de cualquier persona con independencia de su condición sensorial, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- Barreras: Todas aquellas trabas u obstáculos, físicos o sensoriales, que limitan o impiden el normal desenvolvimiento en el entorno, así como en el uso de los bienes y servicios por las personas con discapacidad.
- Barreras de comunicación e información: Obstáculos, trabas e impedimentos que limitan la comprensión y captación de los mensajes vocales y no vocales, y en el uso de los medios técnicos disponible, por parte de las personas con discapacidad sensorial o de otro tipo.
- Ayuda técnica o Producto de Apoyo para personas con discapacidad: cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación⁴².

⁴² Se presenta la definición de Producto de Apoyo, según la nueva norma UNE EN ISO 9999 que sustituye al anterior concepto de "ayuda técnica", aunque este último aparece en la presente Guía por ser un concepto mayormente conocido y relacionado con la discapacidad por parte de la sociedad en general.



⁴¹ Art. 2c) LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no Discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. LIONDAU, BOE núm. 289 Miércoles 3 diciembre 2003





Edificios, establecimientos o instalaciones de concurrencia pública: Aquellos que son susceptibles de ser utilizados por una pluralidad indeterminada de personas para la realización de actividades de interés social, recreativo, deportivo, cultural, educativo, comercial, administrativo, asistencial, residencial, religioso, sanitario u otras análogas o por el público en general.

Persona con discapacidad: son las personas afectadas por ciertas deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Esta definición se presenta desde el nuevo concepto de "discapacidad" desarrollado por la OMS. Indica los aspectos negativos de la interacción entre el individuo (con una determinada "condición de salud") y su factores contextuales (socio/ambientales).

Persona con discapacidad (condición legal): aquéllas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento. Y además de este caso, se consideran a tal efecto de reconocimiento:

- los pensionistas de la Seguridad Social (pensión de incapacidad en grado total, absoluta o gran invalidez) y
- los pensionistas de las Clases pasivas (pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente)⁴⁴.

Estas personas con discapacidad (reconocidas con esta condición), son las pueden solicitar ayudas, subvenciones, exigir condiciones de accesibilidad y denunciar posibles discriminaciones por motivos de discapacidad, o bien, sus familias según el caso.

Discapacidades Sensoriales: son las relativas a las deficiencias visuales (discapacidad visual, baja visión, ceguera...) y auditivas (discapacidad auditiva, hipoacusia, sordera...).

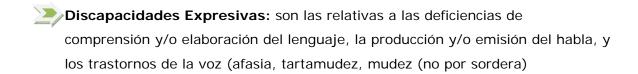
⁴⁴ REAL DECRETO 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. BOE núm. 300 Sábado 16 diciembre 2006.

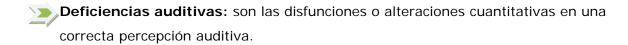


⁴³ [CIF 2001, OMS]









Personas con discapacidad auditiva^{45:} personas afectadas por una disminución de la capacidad auditiva que permite la adquisición del lenguaje oral por vía auditiva. Suele denominarse también como hipoacúsicas, como aquellas personas con restos auditivos que les permite el dominio del lenguaje oral y escrito. A título indicativo su pérdida auditiva bilateral llega hasta 50-70 dB.

Personas sordas⁴⁶: personas afectadas por una pérdida casi o total de la audición. El lenguaje no se puede adquirir por vía oral pero sí por vía visual. A título indicativo tendrían unas pérdidas de más de 50-70 dB (hipoacusia severa) o más de 90 dB (hipoacusia profunda o sordera). Estos restos auditivos no les permiten el dominio del lenguaje verbal mediante el uso exclusivo de esta vía. Normalmente no pueden beneficiarse de amplificación auditiva alguna. En su gran mayoría son personas usuarias de la lengua de signos.

Lengua de Signos Española (LSE): Es la lengua de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizada tradicionalmente como lengua por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas signantes en España^{47.}

Se hace esta distinción ya que la *lengua de signos no es universal*, es por ello que hablamos de Lengua de Signos Española (LSE), aunque indistintamente a lo largo de la guía pudiera hablarse de lengua de signos y/o lengua de signos española.

⁴⁷ Ley 27/2007 de lenguas de signos de España,

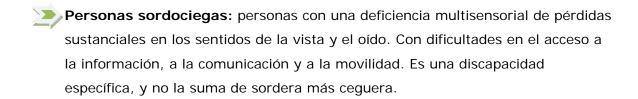


⁴⁵ http://salud.discapnet.es/Castellano/Salud/Discapacidades/Deficiencias%20Auditivas/Paginas/default.aspx

 $^{{\}color{blue}^{46}} \, \underline{\text{http://salud.discapnet.es/Castellano/Salud/Discapacidades/Deficiencias\%20Auditivas/Paginas/default.aspx}$







Personas con discapacidad visual: el término discapacidad visual incluye personas que posee discapacidad visual puede tratarse de una persona ciega o de una persona con baja visión.

Personas ciegas: personas que carecen de visión o que independientemente de que su visión sea mejor, tiene un campo visual inferior a 20°. La mayoría de las personas consideradas ciegas responden a algún estímulo visual, como puede ser luz y oscuridad, movimientos de objetos, es decir, conservan restos visuales útiles para la movilidad.

Personas con baja visión. Es una visión insuficiente, aun con los mejores lentes correctivos, para realizar una tarea deseada. Desde el punto de vista funcional, pueden considerarse como personas con baja visión aquellas que poseen un resto visual suficiente para ver la luz, orientarse por ella y emplearla con propósitos funcionales. Aunque tienen visión parcial, la utilizan como canal primario para aprender y obtener la información del entorno. Puede ir desde un déficit visual moderado a profundo.

- **Discapacidad visual profunda**: Dificultad para realizar tareas visuales gruesas. Imposibilidad de hacer tareas que requieren visión de detalle.
- **Discapacidad visual severa**: Posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
- Discapacidad visual moderada: Posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada similares a las que realizan las personas de visión normal.
- Medios de apoyo a la comunicación oral: son aquellos códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por





las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo- ciegas que facilitan el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral.

- Intérprete de lengua de signos: profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas o con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.
- Guía-intérprete de personas sordociegas: es la persona que interpreta de cualquiera de los sistemas de comunicación para personas sordociegas (lengua de signos apoyada, dactilología en palma...) a la lengua oral y /o Lengua de Signos Española y viceversa, con el objeto de facilitar la comunicación entre el usuario sordociego y sus interlocutores en el entorno.





5.2 Normativa Accesibilidad

Normativa Internacional y Europea

- NORMAS UNIFORMES sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad⁴⁸. Organización Naciones Unidas, (1993)
- COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN sobre la igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía. (1996)
- TRATADO DE AMSTERDAM⁴⁹ (1997)
- RESOLUCIÓN B4-0985/98 del Parlamento sobre la lengua de signos50 (1998)
- LA CARTA DE DERECHOS FUNDAMENTALES de la Unión Europea⁵¹. (2000)
- RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO Europeo sobre la comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones: «Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad»^{52.} (2001)
- RESOLUCIÓN DEL CONSEJO de 25 de marzo de 2002 sobre el plan de acción e-Europa 2002: accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido⁵³.
 (2002)

⁵³ DOCE, de 10.04.2002



⁴⁸ Las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su cuadragésimo octavo período de sesiones, mediante resolución 48/96, del 20 de diciembre de 1993.

⁴⁹ Aprobado 2 de octubre de 1997.

⁵⁰ Official Journal C 379, 07/12/1998 P. 0066

⁵¹ (2000/C 364/01), DOCE de 18.12.2000

⁵² DOCE, de 24.1.2002





 RESOLUCIÓN DEL CONSEJO de 6 de mayo de 2003 sobre la accesibilidad de las infraestructuras y las actividades culturales para las personas con discapacidad⁵⁴ (2003)

Normativa Estatal

- La Constitución Española (1978)
- LEY 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.
 "LISMI"⁵⁵. (BOE nº 103 de 30 de abril)
- Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo de 1989, sobre medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios. (BOE, nº 122, de 23 de mayo de 1989)
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (BOE n° 289, de 3 diciembre 2003)
- LEY 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. (BOE nº 304, de 20 diciembre 2003).
- LEY 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional.
 (BOE nº 312, de 30 diciembre 2005)
- LEY 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. (BOE nº 255 Miércoles 24 octubre 2007)
- LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

⁵⁵ Modificada por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por la Ley 66/97, de 30 de diciembre, y por Ley 24/2001, de 27 de diciembre.



⁵⁴ DOCE, de 07.06.2003, p.





- REAL DECRETO 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. (BOE nº 300, de 16 diciembre 2006)
- REAL DECRETO 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad (BOE nº 297, de13 diciembre 2006)
- REAL DECRETO 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. (BOE nº 113 Viernes 11 mayo 2007).⁵⁶
- REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. (BOE nº 279 Miércoles 21 noviembre 2007)

Normativa en Andalucía

- DECRETO 72/1992, de 5 mayo por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía. (BOJA nº 44, de 23 de mayo de 1992).
- DECRETO 133/1992 de 21 de julio, por el que se establece el régimen transitorio en la aplicación del Decreto 72/1992, de 5 de mayo. (BOJA nº 70, de 23 de julio).

⁵⁶ ***Nota: se destaca parte del articulado más relacionado con accesibilidad en comunicación. Se recogen gran número de medidas sobre accesibilidad física en el resto del Real Decreto.







- DECRETO 298/1995, de 26 de diciembre, de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales. Establece los criterios de adaptación de los edificios, instalaciones e establecimientos de la Junta de Andalucía y sus empresas públicas al Decreto 72/1992. (BOJA nº 18, de 6 de febrero).
- LEY 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía. (BOJA nº 45, de 17 de abril),
- LEY 5/1998, de 23 de noviembre, uso de perros de guía por personas con disfunciones visuales. (BOJA nº 141, de 12 de diciembre).
- DECRETO 32/2005, de 8 de febrero, por el que se regula el distintivo de perro guía y el procedimiento para su concesión y se crea el Registro de perros guía de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 22 de febrero de 2005).
- PROPOSICION NO DE LEY 6-03/PNLP-000064, relativa a reconocimiento legal de la lengua de signos española.⁵⁷ (BOPA nº 579, de 30 de octubre de 2003).
- PROPOSICIÓN NO DE LEY 7-07/PNLP-000046, relativa a impulso de la accesibilidad en comunicación y derecho al uso de la lengua de signos española, por parte de personas sordas en Andalucía ⁵⁸ (BOPA nº 692, de 27 de junio de 2007).

Normativa Local

- Ordenanza Municipal sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas,
 Urbanísticas, en el Transporte y en la Comunicación Sensorial en el municipio de Córdoba (B.O.P. nº 162, de 15 de julio de 1994; Modificaciones en el B.O.P. nº 181, de 6 de agosto de 1994).
- Ordenanza para la Accesibilidad y la Eliminación de Barreras Arquitectónicas,
 Urbanísticas, del Transporte y de la Comunicación Granada. (BOP nº 155, de 8 de julio de 1996).
- Ordenanza Reguladora de Accesibilidad del Municipio de Málaga. (BOP nº 35, de 20 de febrero de 2004)

⁵⁸ Aprobada por el Pleno del Parlamento en sesión celebrada los días 13 y 14 de junio de 2007.



⁵⁷ Aprobada por el Pleno del Parlamento en sesión celebrada los días 24 y 25 de septiembre de 2003.







5.3 Normativa Turismo

- LEY 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre)
- Decreto 164/2003 de 17 de junio, de la Consejería de Turismo y Deporte, sobre ordenación de los campamentos de turismo (BOJA núm.122, de 27 de junio),
- DECRETO 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el medio rural y turismo activo (BOJA núm. 14, de 2 de febrero)
- DECRETO 158/2002, de 28 de mayo, de la Consejería de Turismo y Deporte de Municipio Turístico, (BOJA núm. 66 de 6 de junio), art. 3,3 d, modificado por Decreto 70/2006, de 21 de marzo, de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. (BOJA núm. 57, de 24 de marzo).
- DECRETO 202/2002, de 16 de julio de 2002, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía. (BOJA núm. 85, de 20 de julio).
- DECRETO 47/2004 de 10 de febrero, de la Consejería de Turismo y Deporte de Establecimiento hoteleros (BOJA núm. 42, de 2 de marzo)
- DECRETO 70/2006, de 21 de marzo, por el que se modifica el Decreto 158/2002, de 28 de mayo, de Municipio Turístico. (BOJA núm., de 24 de marzo 2006)
- Decreto 35/2008 de 5 de febrero de 2008, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía. (BOJA núm. 39, de 25 de febrero de 2008)
- ORDEN de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo. (BOJA núm.239, de 13 de diciembre)
- ORDEN de 24 de abril de 2006, por la que se aprueba el modelo normalizado de solicitud de inscripción de campamentos de turismo en el Registro de Turismo de Andalucía. (BOJA núm. 86, de 9 de mayo de 2006).







5.4 Subvenciones y ayudas

Subvenciones en materia de Servicios Turísticos y Creación de nuevos productos para el periodo 2007-2013:

El Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) subvenciona aquellas acciones catalogadas como infraestructura turística que redunden en una mayor calidad en la prestación de los servicios turísticos y un desarrollo integral de los recursos y productos turísticos de Andalucía.

Podrán ser objeto de subvención las actuaciones de iniciativa privada que se engloben en alguna de las siguientes líneas:

Establecimientos de Alojamientos Turísticos:

a) Establecimientos Hoteleros:

- a.1. Reforma y modernización dirigidas a la implantación de tecnologías y sistemas de organización relativos a la mejora de los sistemas de gestión.
- a.2. Implantación o adaptación de instalaciones dirigidas a la instalación de energías no contaminantes, sistemas de ahorro energético y de agua, sistemas de depuración o reciclado de residuos o de reducción de la contaminación acústica o lumínica, sistemas de seguridad o contra incendios y mejora medioambiental del establecimiento.
- a.3. Reforma o modernización e establecimientos, priorizándose las necesarias para la obtención de categoría superior a tres estrellas y las dirigidas a incrementar la accesibilidad y reserva de espacios para discapacitados así como los accesos en general.

b) Campamentos de Turismo:

Reforma o modernización de las instalaciones fijas de uso colectivo, accesos, viales, aparcamientos, cerramientos, sistemas e seguridad,







instalación eléctrica, agua potable, tratamiento y eliminación de residuos sólidos y aguas residuales, servicios higiénicos.

Se priorizarán:

- b.1. Las necesarias para incrementar la categoría del establecimiento.
- b.2. Las obras dirigidas a incrementar la accesibilidad y reserva de espacios para discapacitados así como los accesos en general.
- b.3. Reforma y modernización dirigidas a la implantación de tecnologías y sistemas de organización relativos a la mejora de los sistemas de gestión.
- b.4. Implantación o adaptación de instalaciones dirigidas a la instalación de energías no contaminantes, sistemas de ahorro energético y de agua, sistemas de depuración o reciclado de residuos o de reducción de la contaminación acústica o lumínica, sistemas de seguridad o contra incendios y mejora medioambiental del establecimiento.

c) Balnearios:

Creación, reforma y modernización de balnearios.

Alojamiento turístico en el medio rural.

a) Casas rurales, establecimientos hoteleros, complejos turísticos rurales y apartamentos turísticos rurales:

Creación, ampliación, reforma y modernización, priorizándose:

- a.1. El acondicionamiento de conjuntos arquitectónicos singulares para su aprovechamiento turístico y la reforma y acondicionamiento de edificaciones tradicionales para su integración en la oferta reglada.
- a.2. Reforma y modernización dirigidas a la implantación de tecnologías y sistemas de organización relativos a la mejora de los sistemas de gestión.







- a.3. Implantación o adaptación de instalaciones dirigidas a la instalación de energías no contaminantes, sistemas de ahorro energético y de agua, sistemas de depuración o reciclado de residuos o de reducción de la contaminación acústica o lumínica, sistemas de seguridad o contra incendios y mejora medioambiental del establecimiento.
- a.4. Las necesarias para incrementar la categoría del establecimiento.
- a.5. Las dirigidas a incrementar la accesibilidad y reserva de espacios para discapacitados así como los accesos en general.

Enlaces:

- Consultar bases en el B.O.E. y/o en el BOJA
- Página web de la Junta de Andalucía

http://www.juntadeandalucia.es

b) Viviendas turísticas de alojamiento rural:

Reformas para su transformación en algún tipo de establecimiento de alojamiento turístico de calidad.





Subvenciones y en materia de Turismo para las siguientes modalidades de actuación:

- o Modalidad 1. (ITL): Infraestructuras Turísticas.
- Modalidad 2. (ITP): Servicios turísticos y creación de nuevos productos.
- Modalidad 3. (PLY/PPY): Actuaciones integrales que fomenten el uso de las playas.
- o Modalidad 4. (FTE): Fortalecimiento del tejido empresarial turístico andaluz.
- o Modalidad 5. (SCT): Implantación de sistemas de calidad.
- Modalidad 6. (FFI): Formación, fomento de la cultura de la calidad e investigación en materia de turismo.

Entre algunas de las medidas a subvencionar por parte de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía en cofinanciación con FEDER, relacionadas con la ACCESIBILIDAD y por inclusión con la accesibilidad en comunicación están:

Proyectos para Establecimientos de Alojamiento Turístico. (ITP)

- Implantación de tecnologías.
- Incrementar la accesibilidad y reserva de espacios para discapacitados así como los accesos en general.
- Sistemas de seguridad.

Proyectos solicitados por Entidades Locales (PLY)

- Casetas de información turística
- Megafonía
- Señalización de la información
- · Equipamientos que mejoren la accesibilidad
- Balizas orientadoras
- Otros elementos







Proyectos en la modalidad (FTE)

- Elaboración de estudios sobre productos, mercados, segmentos poblacionales... específicos.
- Asistencias técnicas de apoyo y consultorías para la implementación y funcionamiento continúo de sistemas de fidelización de clientes.
- Centrales de reserva y otros canales de comunicación on-line.
- Otras...

Consultar bases en la siguiente normativa:

- Orden de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo (Fascículo 2 del BOJA núm. 239, de 13 de diciembre 2006; pag. 173) http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2006/239/d/updf/fasciculo-2.pdf
- Orden de 28 de Junio de 2007, por la que se modifican las del 9 de noviembre de 2006, por las que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo, Comercio. (BOJA núm. 134, de 9 de julio 2007)

http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2007/134/d/updf/d1.pdf

 Orden de 27 de noviembre de 2007, por la que se modifica la de 9 de noviembre de 2006, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de Turismo. BOJA núm. 243, de 12 de diciembre 2007;

http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2007/243/d/updf/fasciculo-2.pdf

Enlaces:

Página Web de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte. www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte







Programas para el fomento del Turismo

- Plan General de Turismo Sostenible 2008-2011.
- Programa "Apoyo a la modernización y la reforma de establecimientos hoteleros".
- Programa "Creación, ampliación, reforma y modernización de establecimientos turísticos rurales en cortijos, haciendas o conjuntos arquitectónicos singulares".
- Plan "Qualifica" dirigido a la modernización de establecimientos hoteleros de la Costa del Sol Occidental.

Más Información:

- Consejería de Turismo y Comercio:
 - www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio www.mityc.es







5.5 Normas UNE en materia de accesibilidad

Las Normas UNE que contemplan la accesibilidad en comunicación, de forma directa o indirecta, son las siguientes:

Accesibilidad global:

- UNE 170001-1 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: Requisitos DALCO.
- **UNE 170001-2** Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: Sistema de la gestión de la accesibilidad global.

Edificación y urbanismo:

- **UNE 41500-IN** Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.
- UNE 41510 Accesibilidad en el urbanismo
- UNE 41520 Accesibilidad en la edificación. Espacios de comunicación.
- UNE 41522 Accesibilidad en la edificación. Accesos a los edificios
- UNE 41523 Accesibilidad en la Edificación. Espacios higiénico-sanitarios.

Aplicaciones Informáticas:

- UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad.
 Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware.
- UNE 139802:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad.
 Requisitos de accesibilidad al ordenador. Software
- UNE 139803:2004 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad.
 Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.
- UNE 139804:2007 Requisitos para el uso de la Lengua de Signos Española en Redes informáticas.







Recursos de Apoyo a personas con discapacidad:

UNE EN ISO 9999:2007 Productos de Apoyo para personas con discapacidad.
 Clasificación y Terminología.

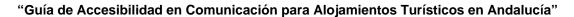
Transporte para personas con movilidad reducida:

- UNE 26364 Vehículos para el transporte colectivo, incluidas las personas con movilidad reducida. Capacidad superior a nueve plazas incluida el conductor.
- **UNE 26494** Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida. Capacidad igual o menor a 9 plazas incluido el conductor.

Otras normas relacionadas con la Accesibilidad en Comunicación:

- Serie UNE-EN 50090 Sistemas electrónicos para la vivienda y edificios (HBES).
- UNE 170006 IN Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.
 Versión oficial, en español, de la Guía CEN-CENELEC GUIDE 6, de enero de 2002, que a su vez adopta íntegramente la Guía
- ISO-IEC 71 2001. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación, 2003.
- UNE 153010:2003. Subtitulado para personas sordas y con discapacidad auditiva. Subtitulado a través de teletexto.
- UNE 153020:2005. Audiodescripción para personas con discapacidad visual.
 Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías.
- **UNE 23034.** Señalización de los medios de evacuación.
- UNE 23035. Iluminación de los medios de evacuación.









5.6 Organismos y Entidades

Organismos y Entidades: Turismo

A nivel Internacional:

- OMT: Organización Mundial del Turismo http://www.unwto.org/index_s.php
 - AELA: Asociación Europea de Líneas Aéreas http://www.aea.be/
 - AICC/ICCA: Asociación Internacional de Congresos y Convenciones http://www.iccaworld.com/
 - AIEST: Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo http://www.aiest.org/org/idt/idt_aiest.nsf/
 - IH&RA: Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes http://www.ih-ra.com/
 - AIPC: Asociación Internacional de Palacios de Congresos http://www.aipc.org
 - AMFORT: Asociación Mundial para la Formación Turística http://www.terra.es/personal/amfort/homepage.htm
 - ECTAA: Agrupación Europea de Asociaciones Nacionales de Agencias de Viajes Europeas http://www.ectaa.org/
 - FIJET: Federación Internacional de Periodistas y Escritores de Turismo http://www.fijet.net/
 http://fijetespana.net/index.html







- OACI: Organización Internacional de Aviación Civil http://www.icao.int/
- UIC: Unión Internacional de Ferrocarriles http://www.uic.asso.fr/
- WATA: World Association of Travel Agencies http://www.wata.net/
- WTTC: World Travel & Tourism Council http://www.wttc.org/

A nivel nacional

- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en España.
 www.mityc.es
- Secretaría de Estado Turismo. Órgano dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España.
 http://www.mcx.es/
- Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA).
 http://www.tourspain.es
- Web oficial del Turismo de España http://www.spain.info/
- CEHAT: Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.
 http://www.cehat.com/frontend/cehat/base.php
- Red de Paradores de Turismo de España.
 http://www.parador.es/es/portal.do
- ACHE: Asociación de Cadenas Hoteleras Españolas
- AECA: Asociación Española de Compañías Aéreas (con bandera española)
 http://www.aecaweb.com/index.htm







- AEDAVE: Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas http://www.aedave.es/
- AEDH: Asociación Española de Directores de Hoteles
 http://www.aedh.es/aedh/servlet/lwasAedh?vsPage=aedhIndex
- ALA: Asociación de Líneas Aéreas (con oficinas en España)
 http://www.alaspain.com/alaspain.asp
- FECC: Federación Española de Camping y Caravaning http://www.guiacampingfecc.com/campistasfecc/
- FEHR: Federación Española de Hostelería http://www.fehr.es/
- FEPET: Federación Española de Periodistas Escritores de Turismo http://www.fepet.org
- Vías verdes:
 http://www.viasverdes.com/ViasVerdes

nivel andaluz

- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- Web Oficial del Turismo en Andalucía http://www.andalucia.org/
- Turismo Andaluz. Empresa pública adscrita a la Consejería de Turismo,
 Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía.
 http://www.turismoandaluz.com/
- CINNTA: Centro de Innovación Turística de Andalucía. Fundación impulsada por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía.
 http://www.cinnta.com/





BLOG de CINNTA

http://cinntafundacion.wordpress.com/

- AEHCOS: Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol http://www.aehcos.es/inicio.asp
- AEDH: Asociación Española de Directores de Hotel en Andalucía.
 http://www.aedh-andalucia.com
- AHRA: Asociación de Hoteles Rurales de Andalucía.
 http://www.ahra.es/
- <u>Promotur</u>. Asociación de Promotores de Turismo Residencial y Deportivo de Andalucía.

http://www.turismoresidencial.com

- Infotur Andalucía Asociación Andaluza de Informadores turísticos. Organiza el Congreso Andaluz de Información Turística, con periodicidad anual. http://www.infotur-andalucia.org
- Federación Andaluza de Campings de Andalucía http://www.andaluciacampings.com
- RAAR. Red Andaluza de Alojamientos Rurales http://www.raar.es
- Asociación de Haciendas y Cortijos de Andalucía http://www.hyc-andalucia.com
- Andalucía Turismo Digital. Periódico online <u>www.andaluciaturismodigital.com</u>





Organismos y Entidades: Discapacidad - Accesibilidad

- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte http://www.mepsyd.es
- IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
 http://www.seq-social.es/imserso
- CEAPAT: Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, dependiente del <u>IMSERSO</u>.

http://www.ceapat.org

- RPD: Real Patronato sobre Discapacidad http://www.rpd.es/
- CEDD: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad http://www.cedd.net/index
- CESyA: Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción http://www.cesya.es/
- SID: Servicio de Información sobre Discapacidad http://sid.usal.es/
- Discapnet:

http://www.discapnet.es

- CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad <u>http://www.cermi.es</u>
- ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles
 http://www.once.es







 CIDAT: Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica, creado por la ONCE.

http://www.cidat.once.es

 Fundación ONCE: Fundación para la cooperación e integración social de personas con discapacidad.

http://www.fundaciononce.es

AGAF: Asociación de Glaucoma para Afectados y Familiares
 http://www.asociaciondeglaucoma.es/

 AMIRES Madrid: Asociación Nacional de Afectados de Miopía Magna con Patologías de Retina y otras Asociadas con Sede en Madrid.

http://www.amiresmadrid.com/

- FARPE: Federación de Asociaciones de Retinosis Pigmentaria en España
 http://www.retinosis.org/
- Asociación Española de Afectados de ANIRIDIA

http://www.aniridia.com/

CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas

http://www.cnse.es

Fundación CNSE

http://www.fundacioncnse.org/

 FIAPAS: Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos http://www.fiapas.es







Web sobre audición y la pérdida auditiva

http://spanish.hear-it.org/

 FEDERACIÓN AICE: Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares de España

http://www.implantecoclear.org/

 ASOCIDE: Asociación de Sordociegos de España http://www.asocide.org/

 APASCIDE: Asociación Española de Padres de Sordociegos http://www.apascide.org/

 COCEMFE: Confederación española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica.

http://www.cocemfe.es

 FEAPS: Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual http://www.feaps.org/

· Consejería para la Igualdad y Bienestar Social

http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial

FAAS: Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas
 http://www.faas.es

Fundación Andaluza Accesibilidad y Personas Sordas

http://www.fundacionaccesible.org







 Diariosigno: Diario digital de la Comunidad Sorda http://www.diariosigno.com

FAPAS-Andalucía: Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas.
 http://www.fapas-andalucia.org/

- ACECA: Asociación de Centros Especiales de Empleo de la Comunidad Andaluza http://www.aceca.es
- Asociación de usuarios de perros guías de Andalucía http://www.perrosguia.es

Organismos y Entidades: Turismo Accesible

Instituto de Calidad Turística de España⁵⁹

http://www.icte.es
http://www.calidadturistica.es/

- AETPD: Agencia Española de Turismo para Personas con Discapacidad http://www.valinet.org/
- Portales de Turismo Accesible

http://www.portalturismoaccesible.org/

http://www.polibea.com/turismo/

http://www.viajasinbarreras.com/

http://www.arrakis.es/

http://www.minusval2000.com/version3/ocio/hoteles.html



⁵⁹ El sistema de Calidad Turística Española incluirá en su norma de calidad todos aquellos requerimientos que garanticen que un establecimiento turístico que posea la marca "Q" es accesible para todos los clientes>.





5.8. Documentos, guías y manuales sobre accesibilidad en alojamientos turísticos

• Guía « ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!».

Alianzas para el Desarrollo Económico y Social (ALIDES). Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT-IMSERSO). Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas. [En línea]. IMSERSO. España 2005. [Septiembre 2008]. Disponible en: http://www.seq-social.es/imserso/dependencia/preguntame.pdf

• Guía breve para crear sitios web accesibles.

Web Accesibility Initiative (WAI). Guía breve para crear sitios web accesibles. [En línea]. W3C (MIT, INRIA, Keio) 2001/01. Traductores: Carlos Egea, Alicia Sarabia, Alan Chuter. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en: http://www.discapnet.es/web_accesible/quicktips_es.html

 La Accesibilidad Universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión. IMSERSO

Elisa Sala Mozos y Fernando Alonso López .Equipo ACCEPLAN. La accesibilidad Universal en los municipios. [En línea]. Instituto Universitario de Estudios Europeos Universidad Autónoma de Barcelona. Septiembre 2005. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en: http://www.seg-social.es/imserso/dependencia/quiaaccesmuni.pdf

El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión. Fernando
 Alonso López - Montse Dinar Quera. IMSERSO Disponible en: http://www.seg-social.es/imserso/documentacion/hotelaccesible.pdf







• Libro Blanco de la accesibilidad.

Alonso López, Fernando (coord.), ACCEPLAN: Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. [En línea]. Centro Documental del CEAPAT. Febrero 2003. [Ref. Septiembre 2008]. Disponible en: http://www.ceapat.org/mostrarDocumento.do?idDoc=200706280027&idSeccion=49

 Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad.

Comisión Europea. Dirección General de Empresa e Industria. Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad. [En línea]. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005. [Septiembre 2008]. ISBN 92-894-7676-1. Disponible en: http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_es.pdf

- Manual de Accesibilidad Hotelera.
 - Marcos Pérez, D. Manual de Accesibilidad Hotelera. [En línea] Ministerio de Economía. Secretaría General del Turismo. España 2002. [Septiembre 2008]. Disponible en Internet:
- http://www.fundaciononce.es/libros/Turismo%20para%20todos%20desde%20 la%20accesibilidad%20a%20la%20excelencia/Word%20y%20Pdf/Turismo%20 para%20Todos%20desde%20la%20Accesibilidad%20a%20la%20Excelencia_P arte%20V.pdf
- Paradojas en el paraíso: la accesibilidad de los servicios de naturaleza turística en España.

RUBIO GIL, A. (2000) Por un turismo de calidad y para todos. Estudios Turísticos nº 143 pp.65-91. Instituto de Estudios Turísticos. Madrid. Estudios turísticos, ISSN 0423-5037, Nº. 143, 2000. No está disponible en Internet







 Decálogo de Buenas Prácticas de Accesibilidad Turística. Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). No está disponible en Internet.

Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles

Edita: Real Patronato sobre Discapacidad http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20170/manual_accesibilidad_hoteles.pdf

Manual de Accesibilidad Universal.

Real Patronato sobre discapacidad. Paradores de Turismo de España, S.A. Manual de Accesibilidad Universal. [En línea] Centro Español de Documentación sobre Discapacidad del Real Patronato. Madrid. 2007 [Septiembre 2008]. Disponible en Internet:

http://www.parador.es/recursos/doc/Corporativo/RSC/459125736_432008189 10.pdf

Turismo Accesible. Hacia un Turismo para todos.

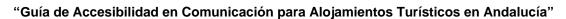
Daniel Marcos Pérez, Diego J. González Velasco. Turismo Accesible, Hacia un Turismo para todos. [En línea]. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Marzo 2003. (MAZARS TURISMO).

Disponible en:

http://antiguo.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf

D.L.: MISBN: 84-607-7495-3

152







5.9. Videos ilustrativos sobre discapacidad

Discapacidad, en general

Webbytalent. web de vídeos hechos por personas con discapacidad http://www.webbytalents.com/

· Discapacidad auditiva y personas sordas

El portal de sordos. Donde el sordo se expresa.

http://sordos.info/portal/index.php?Itemid=2&id=28&option=com_content&ta

sk=view

TecnoSord. Noticias e informaciones de la Comunidad Sorda e ILSEs http://www.tecnosord.com/category/informaticas/videos-lse/

Signando.com.... aquí nos entendemos todos http://www.signando.com/Videos_Publicados/

Web visual.

http://www.webvisual.tv/

Portal en Youtube para personas con discapacidad auditiva: http://es.youtube.com/user/MediosMilenium

Otros vídeos en youtube:

http://es.youtube.com/watch?v=oN8RhmpUGYo&feature=related http://es.youtube.com/watch?v=xXhcnFgSMC4&feature=related http://es.youtube.com/watch?v=zFXmIX-ICbY&feature=related







Discapacidad visual y personas ciegas:

Personas ciegas

http://es.youtube.com/watch?v=38amHJ65_iE&feature=related

Listado de vídeos "vivir con baja visión" en Youtube:

http://vivirconbajavision.com/content/blogcategory/16/54/

http://vivirconbajavision.com/content/blogcategory/16/54/

Estándares y Accesibilidad. Como navegan las personas ciegas o con visibilidad reducida en internet (vídeos en inglés):

http://www.estandaresyaccesibilidad.com/2007/09/cmo-navegan-laspersonas-ciegas-o-con.html

Personas sordociegas

http://www.elpais.com/articulo/portada/mundo/manos/elpepusoc/20080203elpepspor_7/Tes