

ANDALUCÍA ACCESIBLE

GUÍA PRÁCTICA DE ACCESIBILIDAD
DIRIGIDA AL SECTOR TURÍSTICO





Edita:

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Autoría y coordinación:

Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo.

Beatriz García Reyes (Everyone Consultores).

Andalucía Accesible - Guía práctica de accesibilidad dirigida al sector turístico.

© Junta de Andalucía (2022).

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.

Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo.

<https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/guia-accesibilidad-sector-turistico.pdf>

Índice de contenidos

1.- ¿Qué es el Turismo Accesible?.....	4
2.- ¿Para qué sirve esta guía y a quién está dirigida?.....	8
3.- ¿Por qué hacer mi servicio turístico accesible?.....	9
4.- ¿Cómo hacer mi servicio turístico accesible?.....	11
4.1.- Web accesible.....	11
4.2.- Aparcamiento: plazas reservadas a personas con movilidad reducida.....	12
4.3.- Acceso al servicio turístico.....	14
4.3.1.- Rampa.....	16
4.3.2.- Escaleras.....	17
4.3.3.- Ayudas técnicas.....	18
4.3.4.- Ascensor accesible.....	20
4.4.- Zonas de uso público: vestíbulos, pasillos y otras estancias de uso público.....	22
4.5.- Aseos de uso público.....	26
4.6.- Habitaciones para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial.....	29
4.6.1.- Baño.....	32
4.7.- Piscina.....	34
4.8.- Espacios reservados.....	35
4.9.- Información.....	37
4.10.- Señalización.....	39
4.11.- Iluminación y contraste.....	40
4.12.- Sistema escrito y pictográfico.....	40
4.13.- Planes de evacuación y seguridad.....	41
5.- Propuestas de mejora.....	42
6.- Normativa estatal y autonómica vigente en materia de accesibilidad.....	45
7.- Bibliografía.....	49
8.- Anexo 1: Lista de chequeo de accesibilidad en los servicios turísticos.....	50

1.- ¿QUÉ ES EL TURISMO ACCESIBLE?



Imagen 1: Grupo de personas brindando con cócteles.

Tras una etapa convulsa y llena de incertidumbres en la que el sector turístico andaluz ha vivido uno de los peores momentos de su historia, actualmente nos encontramos en la senda de la recuperación.

La pandemia, además de los estragos padecidos, ha dejado constancia de la desatención, a nivel global, de una parte de la población que se ha encontrado más aislada que el resto por la falta de accesibilidad en nuestros entornos, servicios, sistemas de comunicación...

Conscientes de las barreras y obstáculos que la sociedad impone a las personas con discapacidad, desde la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía estamos trabajando para conseguir una comunidad más igualitaria e inclusiva utilizando los recursos que tenemos a nuestro alcance como son la planificación y la gestión del sector turístico.

El término Turismo Accesible ha ido evolucionando con el tiempo y aunque a día de hoy no existe una definición consensuada internacionalmente, la Organización Mundial del Turismo se refiere al Turismo Accesible como “una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal” (Darcy y Dickson, 2009).

Por otro lado, no se debe obviar que el Turismo Accesible lleva aparejado, además de los productos, servicios y entornos turísticos, conceptos tales como discapacidad y accesibilidad universal.

El R.D.L. 1/2013 de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social define la **Discapacidad** como “una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

En este mismo Real Decreto, el artículo 2, letra k), modificado en su redacción mediante Ley 6/2022, de 31 de marzo, se define la **Accesibilidad universal** como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, 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. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas (...). Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.”

Se hace necesario dejar constancia que para que el Turismo pueda denominarse Accesible, la accesibilidad no puede aplicarse de manera aislada, sino que para que la experiencia sea completa, debe implementarse en toda la cadena de valor del servicio turístico. Así la **Cadena de Accesibilidad** se define como “El conjunto

de elementos que, durante el proceso de la interacción del usuario con el entorno, permiten el desarrollo de las actividades previstas en él” (UNE 170001-1. Accesibilidad Universal).

Además, la cadena de accesibilidad en el turismo debe entenderse que afecta de manera global a todo el ciclo del viaje, lo que implica tener en cuenta todos los eslabones de dicho ciclo (webs, agencias de viaje, transporte, alojamiento, restaurantes, información, ocio...) tanto por separado, como la relación existente entre unos y otros eslabones, y garantizar su continuidad.

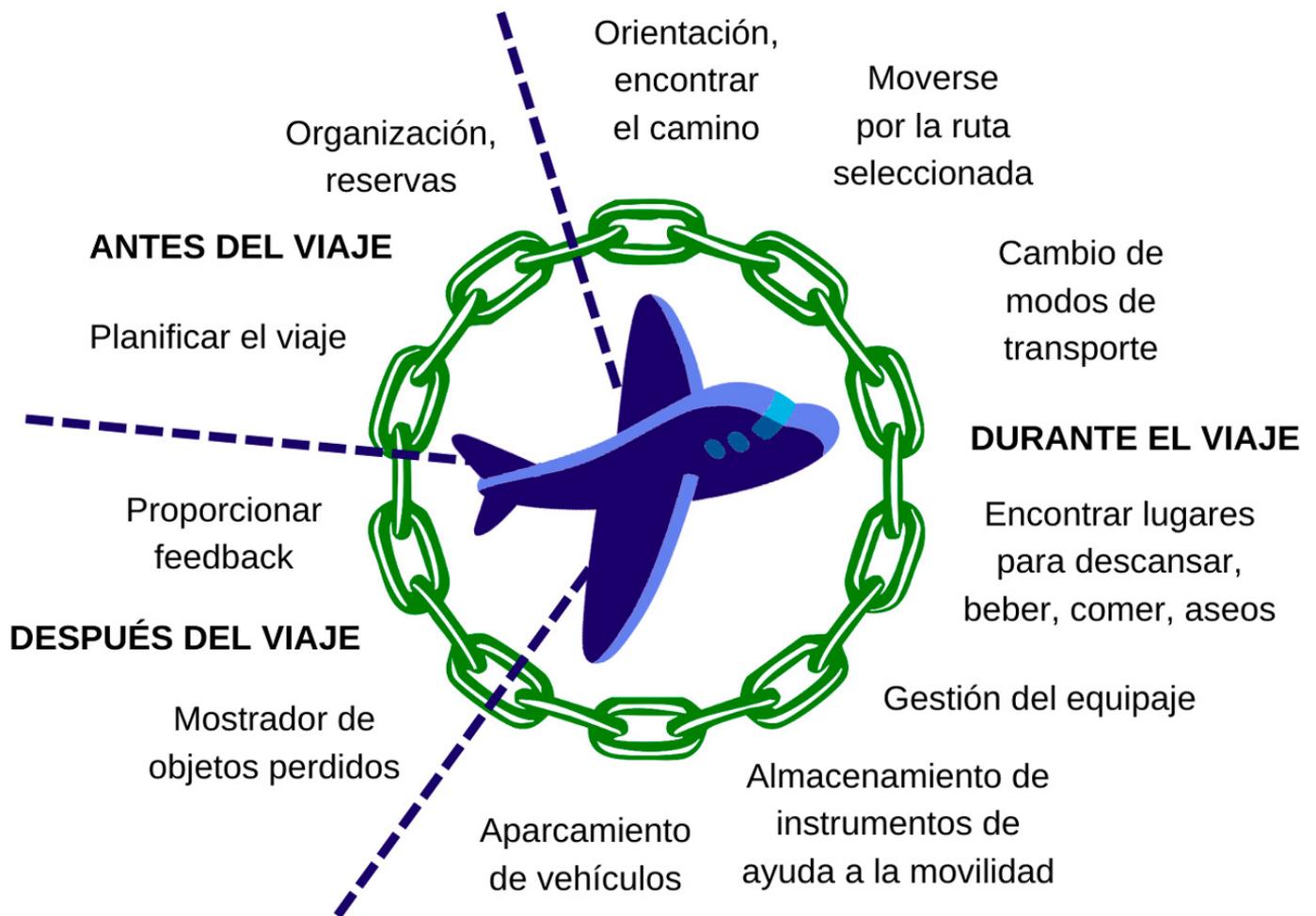


Imagen 2: Cadena de accesibilidad. Elaboración propia según la norma UNE178502.

Hablar hoy en día de Turismo Accesible no se reduce a dar un buen servicio de manera puntual a las personas con una discapacidad permanente y para las que la accesibilidad es imprescindible (10% de la población), sino también hay que añadir a todas aquellas personas que, a lo largo de su vida, y por diferentes

circunstancias, la accesibilidad será necesaria (40%). Además hay que resaltar que la accesibilidad es cómoda para el 100% de la población, al margen de tener reconocida o no una discapacidad.

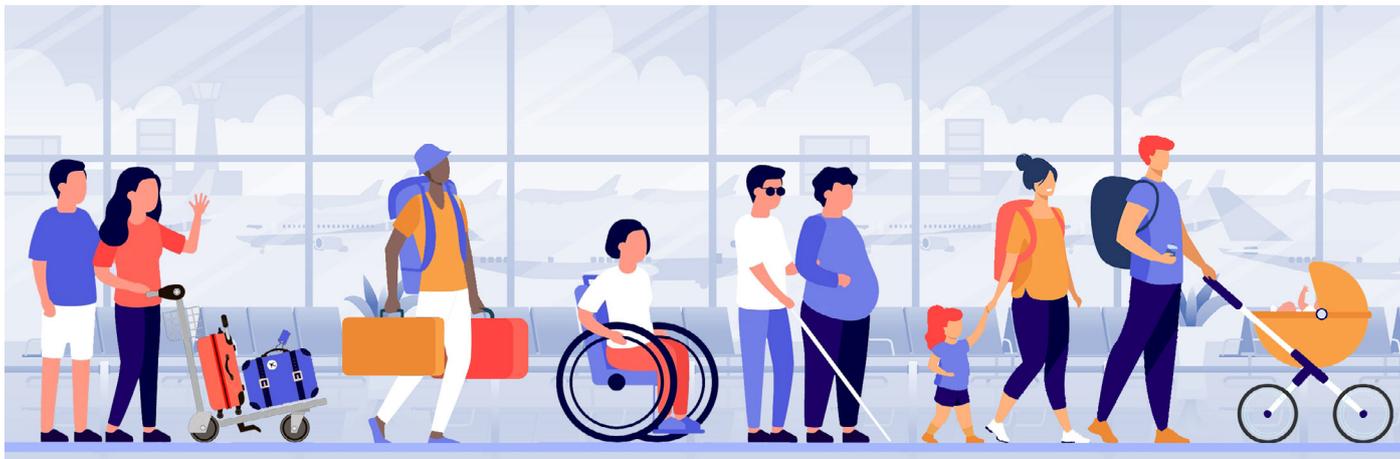


Imagen 3: Grupo de personas beneficiarias de la accesibilidad.

Llegar a ser una empresa o establecimiento turístico accesible e inclusivo sólo necesita seguir una serie de pasos: cumplimiento normativo, sensibilización, formación y mejora continua.

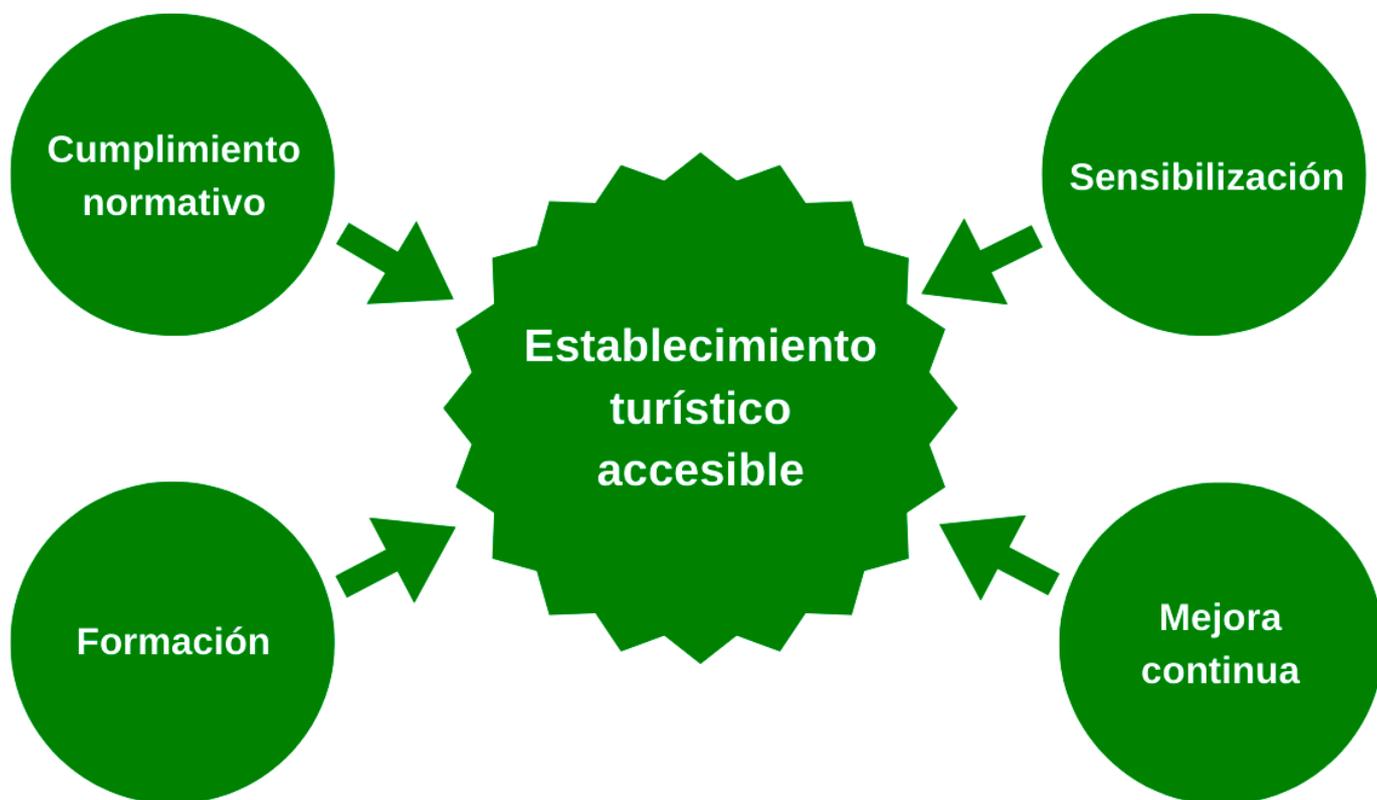


Figura 1: Pasos para garantizar un establecimiento turístico accesible.

2.- ¿PARA QUÉ SIRVE ESTA GUÍA Y A QUIÉN ESTA DIRIGIDA?

Con el fin de impulsar el Turismo Accesible en Andalucía, esta guía persigue, además de evidenciar la importancia que tiene para la igualdad de oportunidades de todas las personas que el turismo sea accesible e inclusivo, mejorar la calidad de los servicios turísticos, ya que lo accesible es más seguro, más cómodo, se comprende mejor y llega a todas las personas, y además, ganar en accesibilidad, competitividad, eficiencia y sostenibilidad en el sector turístico andaluz.

Nuestra Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía menciona en reiteradas ocasiones la accesibilidad y así, en su Exposición de Motivos, recoge que “El objetivo es alcanzar una calidad integral en los diversos servicios, establecimientos y destinos turísticos, incorporando la accesibilidad como objetivo a alcanzar en las estrategias de actuación”.

En este documento se van a exponer, de una manera sencilla y genérica, **requisitos legales obligatorios de accesibilidad aplicables en Andalucía** a los servicios turísticos y a las actividades con incidencia en el ámbito turístico, con el fin de que puedan ser chequeados por los responsables de accesibilidad de los mismos, y así tener una primera aproximación de en qué condiciones se encuentra su establecimiento o su producto/servicio, sin menoscabo de que deba ser realizada una auditoría de una manera más exhaustiva por un técnico de accesibilidad en la que se refleje la imagen fiel del cumplimiento normativo.

Esta guía pretende ser una herramienta que permitirá al sector turístico tomar decisiones a corto, medio y largo plazo en la gestión de accesibilidad.

A la hora de señalar las condiciones obligatorias de accesibilidad de los servicios turísticos se toma como referencia las normas enumeradas en el apartado 6 de esta guía “Normativa estatal y autonómica vigente en materia de accesibilidad”.

Para que podemos situar a Andalucía como un Destino Accesible de Calidad se hace necesaria la colaboración público privada, ya que el cumplimiento normativo es sólo el primer paso del camino, es el inicio y no el fin. Es por ello que además de exponer los principales requisitos legales obligatorios de accesibilidad, se han

añadido a este documento una serie de propuestas de mejora para que sean implementadas por nuestro sector turístico.

Este documento está abierto a nuevas aportaciones que puedan promover la mejora continua del turismo para todos en Andalucía.

3.- ¿POR QUÉ HACER MI SERVICIO TURÍSTICO ACCESIBLE?

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, firmada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 por las Naciones Unidas, ratificada por España en 2007 y en vigor desde el 3 de mayo de 2008, recoge en su artículo 30 el derecho de esta parte de la población a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Por lo tanto, las personas con discapacidad tienen derecho al turismo en las mismas condiciones que el resto de la población y si los servicios turísticos no son accesibles, son una forma indirecta de discriminación, tal y como se puede llegar a la conclusión a través del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Sin embargo, la Comisión Europea ha constatado en un estudio que la falta de accesibilidad en el turismo europeo impide el acceso a las personas con discapacidad debido a las deficientes infraestructuras y servicios o a una actitud negativa ante este tipo de clientes y que solo el 9% de los servicios ofrece una oferta accesible, lo que ofrece una gran oportunidad para mejorar este sector. Esta falta de accesibilidad representa para Europa una pérdida de 142.000 millones de euros anuales y de 3,4 millones de puestos de trabajo más (Bekiaris et al., 2018).

Además, del estudio llevado a cabo por la Fundación Adecco (2018) en España se extrae que el 56% de las personas con movilidad reducida y otras discapacidades renuncia a irse de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje, es decir que 3,3 millones de personas se abstienen de viajar debido a una oferta insuficiente.

El Plan de Calidad 2014-2020 de la extinta Consejería de Turismo y Comercio, ya recogía que la accesibilidad es uno de los factores que frenan la calidad turística en la comunidad autónoma debido a que es percibida como un elemento asociado fundamentalmente a la eliminación de barreras arquitectónicas, sin reparar que va más allá y que se extiende al ámbito de la información, la comunicación o la atención de personas con necesidades especiales. Además, se reconocía que la eliminación de barreras arquitectónicas continuaba siendo una asignatura pendiente en la actividad turística. En este Plan autonómico, la accesibilidad se percibía como:

- Un aumento de la cuota del mercado. Se estimaba, que el número de personas que no viajan por falta de accesibilidad estaba en torno a los 2,5 millones en España y 36 millones en Europa.
- Ayuda a reducir la estacionalidad, dado que posibilita el acceso al turismo de personas con condiciones laborales específicas.
- Permite mejorar la imagen de los destinos, los cuales incrementan su disfrute emocional al convertirse en lugares referentes de la igualdad de derechos y condiciones de todas las personas.
- Ayuda a la creación de una oferta turística sostenible, ya que aumenta el público objetivo y a su vez el potencial de amortización del establecimiento.
- Genera un valor añadido para el resto de turistas, mejorando la imagen de calidad del establecimiento.

A esto hay que sumar el efecto multiplicador que supone hoy en día ser un destino inclusivo ya que los turistas suelen demandar servicios adicionales, como contratar el servicio de un asistente personal, alquilar sillas de ruedas, comprar medicamentos...

Además de todo lo anterior, la accesibilidad logra una mayor calidad en todos los ámbitos del sector turístico, y una muestra de la importancia económica y de la reputación del destino que tiene el Turismo Accesible es cómo cada vez es más habitual que las certificaciones de calidad recojan entre sus requisitos la accesibilidad. Ejemplo de ello es el caso de la Q Calidad del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) o el distintivo de “Compromiso de Calidad Turística”, del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos SICTED. Más lejos aún ha llegado la Asociación Española de Normalización (UNE) ya que cuenta con unas normas específicas de accesibilidad tales como la “UNE 170001:2007 Accesibilidad

Universal” y la “UNE-ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados. Turismo Accesible para todos. Requisitos y recomendaciones”.

4.- ¿CÓMO HACER MI SERVICIO TURÍSTICO ACCESIBLE?

Los servicios turísticos son de muy diversa índole, por lo que en esta guía se han tratado de aunar los espacios comunes de todos ellos para que cada responsable del chequeo de accesibilidad pueda extrapolarlo a su establecimiento. Para aquellas instalaciones o dependencias que así lo requieran, se dedican epígrafes específicos.

En este apartado se tratará de dar a conocer los requisitos de accesibilidad, de obligado cumplimiento y necesarios desde que el cliente busca información en la página web del servicio turístico hasta que entra en el establecimiento, se informa y hace uso y disfruta de todas sus dependencias y actividades.

4.1.- Web accesible:

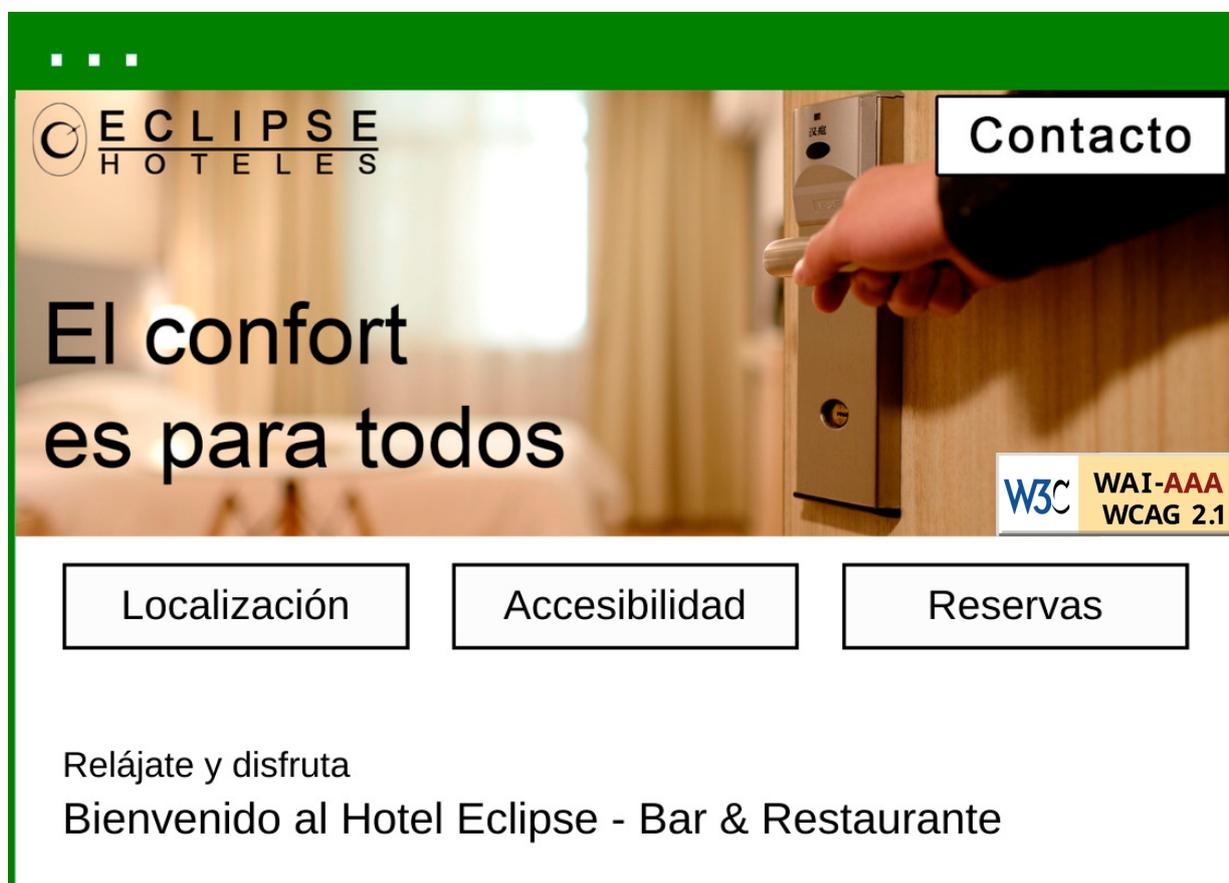


Imagen 4: Página web con certificado AAA.

La primera toma de contacto que un turista tiene con un destino suele ser a través de internet. Actualmente las empresas turísticas que tienen la obligación de que su web sea accesible son las siguientes:

- Las agencias de viajes y los servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, con más de 100 trabajadores o un volumen de facturación anual superior a 6.010.121,04 € deben contar con un nivel AA de accesibilidad web.
- Las empresas que el diseño o el mantenimiento de su web haya sido financiada total o parcialmente por una administración pública deben contar con un nivel AA de accesibilidad web.

Diagnosticar si la web de un establecimiento es accesible no es tarea fácil ya que los estándares técnicos estables y de referencia están establecidos por el World Wide Web Consortium (W3C) y se encuentran recogidos en las “Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1” (Web Content Accessibility Guidelines 2.1), las cuales se agrupan bajo cuatro principios: perceptible, operable, comprensible y robusto. Cada pauta incluye criterios de conformidad, que se pueden comprobar y que se clasifican en tres niveles: A, AA y AAA, por lo que se aconseja ponerse en contacto con el proveedor del servicio para comprobar el nivel de accesibilidad de la web e implementar las medidas correctoras necesarias.

4.2.- Aparcamiento: plazas reservadas a personas con movilidad reducida (en adelante PMR):

En todas las zonas de estacionamiento de vehículos en las vías o espacios públicos, estén situados en superficie o sean subterráneos, de titularidad pública o privada, sean o no de horario limitado, siempre que se destinen a uso colectivo o concurrencia pública, de manera permanente o provisional, se **reservará**, como mínimo, 1 plaza para PMR por cada 40 plazas o fracción, de manera que cualquier fracción menor de 40 siempre requerirá como mínimo 1 plaza. En el caso de los servicios de alojamientos que cuenten con aparcamiento propio, también se contempla 1 plaza para PMR por cada 40 plazas o fracción o 1 plaza reservada a PMR por cada habitación accesible, siendo aplicable la opción más restrictiva.

Cuando las plazas de aparcamiento estén ubicadas en el interior de un edificio, situadas a distintos niveles, se reservarán a PMR las localizadas en el nivel más

próximo a la salida y lo más cerca posible de los accesos al interior del edificio o establecimiento.

Como norma general, en caso de existir aparcamientos de utilización colectiva en los servicios turísticos, sean de carácter permanente o provisional, en espacios exteriores o interiores adscritos a los establecimientos, dichos aparcamientos deberán cumplir las **condiciones de accesibilidad establecidas**, que son las siguientes:

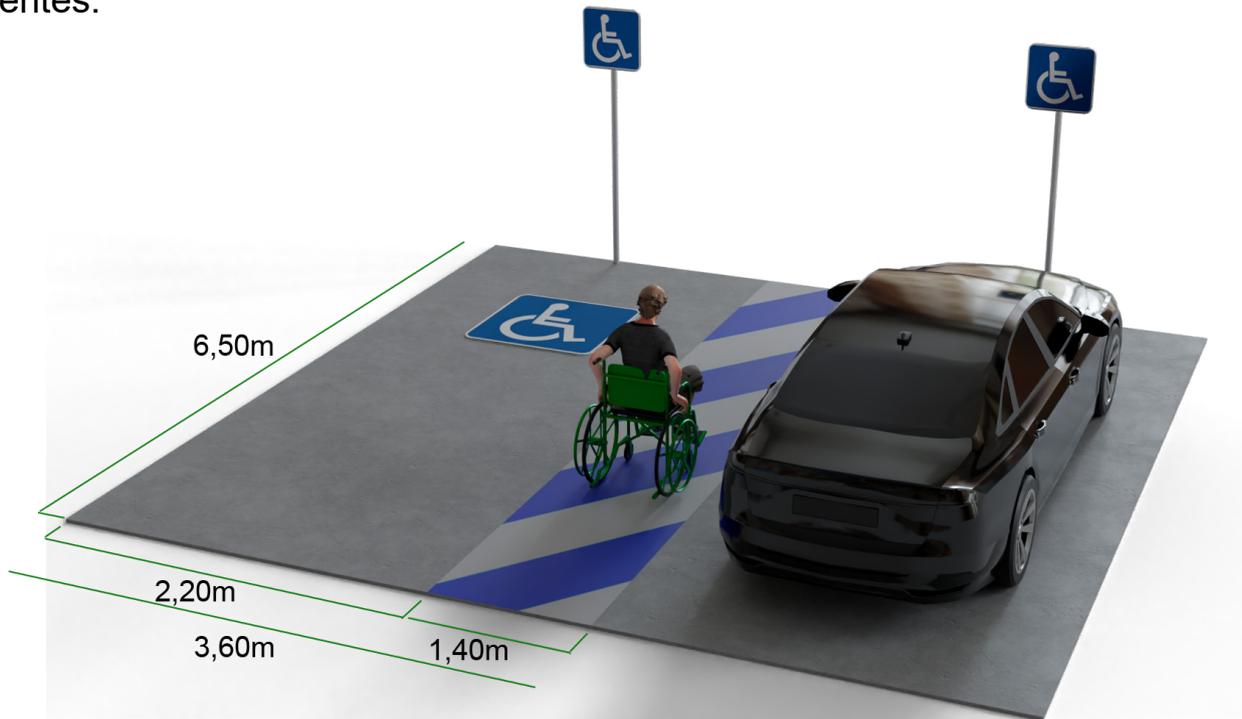
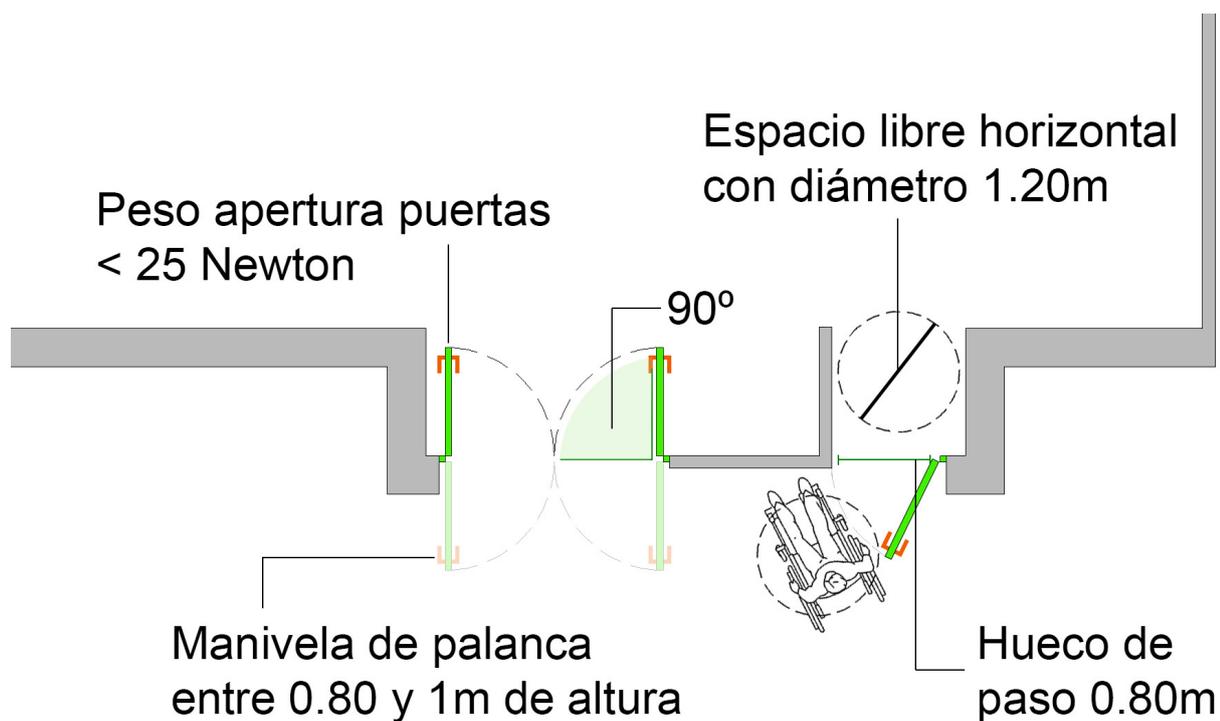


Imagen 5: Plazas de aparcamiento reservadas a PMR.

- Estar situadas tan cerca como sea posible de los accesos peatonales accesibles y de las entradas accesibles a los establecimientos.
- Estar señalizadas de forma visible, horizontal y verticalmente, con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA ) y la prohibición de aparcar en las mismas a personas sin discapacidad. La señalización horizontal será antideslizante.
- Las dimensiones mínimas serán en batería o semibatería de 5 x 3,60 m y en línea de 6,50 x 3,60 m, estando incluida en esta última dimensión la zona de transferencia.
- La zona de transferencia de la plaza reservada se comunicará de manera accesible con el itinerario peatonal.
- En el caso de agrupamiento de plazas reservadas que se dispongan en batería y en línea, se permitirá que la zona de transferencia sea compartida por más de una plaza. Dicha zona tendrá una anchura mínima de 1,40 m.

4.3.- Acceso al servicio turístico:



Plano 1: Puertas de acceso a establecimiento accesible.

Los establecimientos turísticos deben estar ubicados, preferentemente, en la planta baja de los edificios y al mismo nivel de la vía pública. En caso de que exista un desnivel, éste será salvado con rampas, ayudas técnicas o ascensores con el fin de que cualquier persona pueda acceder al establecimiento de manera autónoma.

Las puertas de entrada y de salida del edificio deberán estar señalizadas y como norma general, todas las puertas del establecimiento, tendrán un hueco de paso libre mínimo de 0,80 m, un ángulo apertura mayor o igual a 90 grados, un espacio libre horizontal con un diámetro mínimo de 1,20 m en ambos lados, una altura de manivela entre 0,80 - 1 m, la manivela será de palanca (prohibidos pomos) y la apertura de la puerta pesará menos de 25 Newton. Además, deberá tener un color contrastado la puerta con el fondo y el picaporte con la puerta.

Las puertas de los establecimientos deberán identificarse y podrán abrirse y cerrarse, de manera autónoma, por personas usuarias de sillas de ruedas, con problemas con movilidad en las manos, con discapacidad visual o cognitiva, de talla baja... Especial atención necesitarán las puertas de apertura automática y las de evacuación.



Imagen 6: Señalización de paramentos a dos alturas en entrada de hotel.

Con respecto a los paramentos transparentes de todo el establecimiento, estos se realizarán con policarbonato, metacrilatos o acristalamientos laminares de seguridad, tendrán una señalización horizontal a dos alturas, siendo la altura inferior entre 0,85 y 1,10 m y la superior entre 1,50 y 1,70 m, con el fin de que sean fácilmente perceptibles por personas con discapacidad visual.

A continuación, se detallan el **número de accesos accesibles** que debe tener un establecimiento turístico:

Número de accesos accesibles

Tipo de establecimiento	Hasta 3 accesos	Más de 3 accesos
Alojamientos	Al menos el acceso principal debe ser accesible	Al menos 2 accesos deben ser accesibles, uno de ellos el principal
Establecimientos comerciales	Al menos el acceso principal debe ser accesible	Al menos 2 accesos deben ser accesibles, uno de ellos el principal
Palacio de congresos	Todos	Todos

Tabla 1: Número de accesos accesibles según el tipo de establecimiento.

Con respecto a los accesos a distintos niveles, todos los cambios de nivel a zonas de uso público deberán contar al menos con un medio accesible, alternativo a las escaleras, que reúna las condiciones de accesibilidad.

4.3.1.- Rampa:

En los establecimientos turísticos encontramos asiduamente rampas mal diseñadas que no cumplen con los requisitos mínimos de accesibilidad, lo que las convierte en peligrosas y en ocasiones, inutilizables.

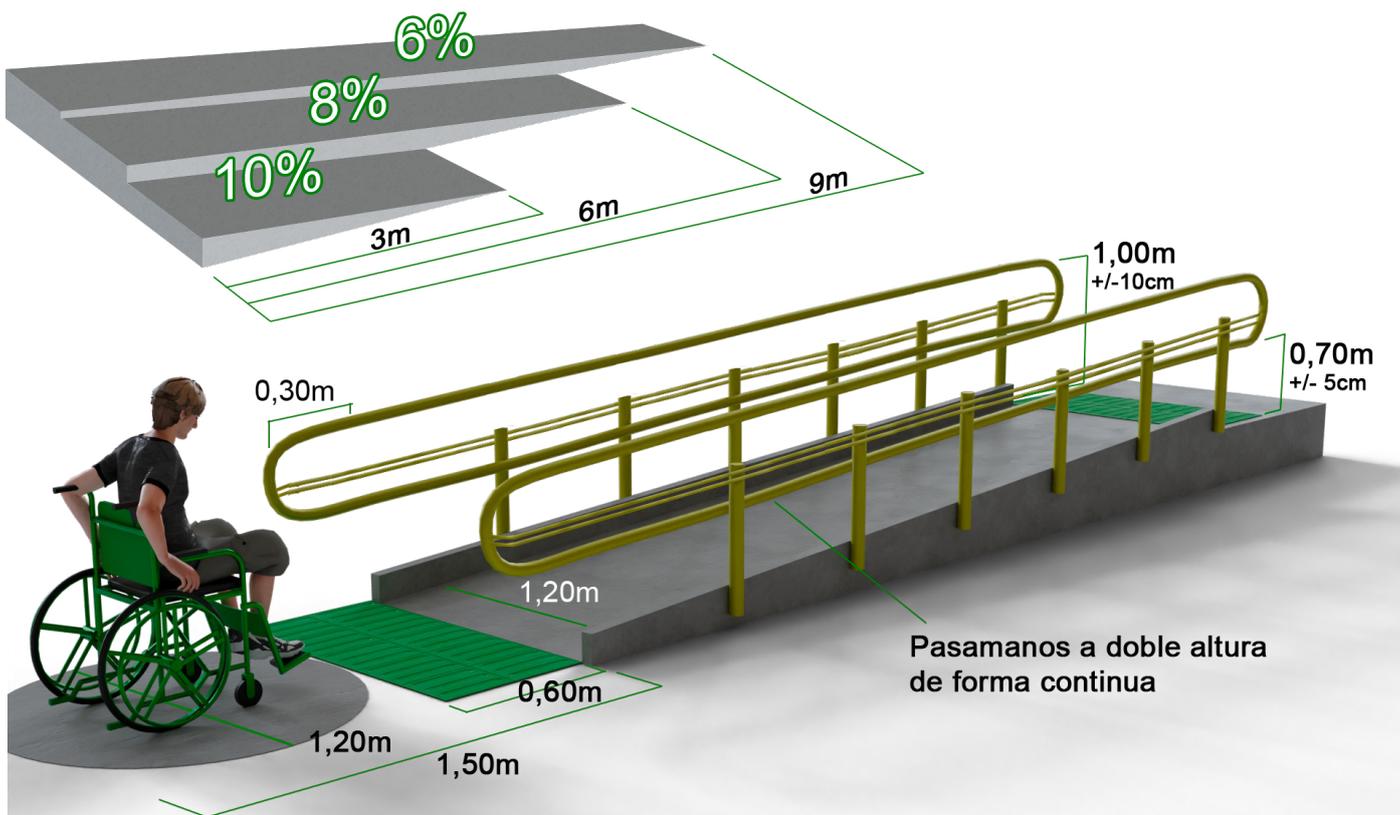


Imagen 7: Rampas accesibles.

Para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda salvar desniveles de manera autónoma, las rampas de los establecimientos turísticos siempre serán rectas, no podrán medir más de 9 m (proyección horizontal), tendrán una anchura libre de paso igual o mayor a 1,20 m, una pendiente en la dirección transversal igual o menor al 2% y en la longitudinal dependerá del tamaño:

- Las rampas < 3 m tendrán una pendiente máxima del 10%.
- Las rampas < 6 m tendrán una pendiente máxima del 8%.
- Las rampas \geq 6 m y máximo 9 m tendrán una pendiente máxima del 6%.

Todas las mesetas de las rampas (intermedias, embarque y desembarque) tendrán una anchura igual o mayor que la rampa y una longitud, medida en dirección de la marcha, igual o mayor a 1,50 m y se podrá inscribir una circunferencia de diámetro igual o mayor a 1,20 m.

Las mesetas de embarque y desembarque dispondrán de una franja señalizadora con una longitud de 0,60 m, una anchura igual que la de la meseta y un pavimento de diferente textura y color.

Las rampas deben tener pasamanos, diferenciados cromáticamente de las superficies del entorno, a ambos lados de forma continua en todo el recorrido prolongándose 0,30 m en el principio y el fin de la misma, excepto si dicha prolongación supone un obstáculo en el itinerario al que llega. Este pasamanos estará colocado a dos alturas, una comprendida entre 0,65 y 0,75 m y otra entre 0,90 y 1,10 m.

4.3.2.- Escaleras:

Aunque las escaleras no pertenecen al itinerario accesible de una persona usuaria de silla de ruedas, deben cumplir una serie de requisitos mínimos que aseguren a todos los usuarios su utilización de forma autónoma, segura y cómoda.

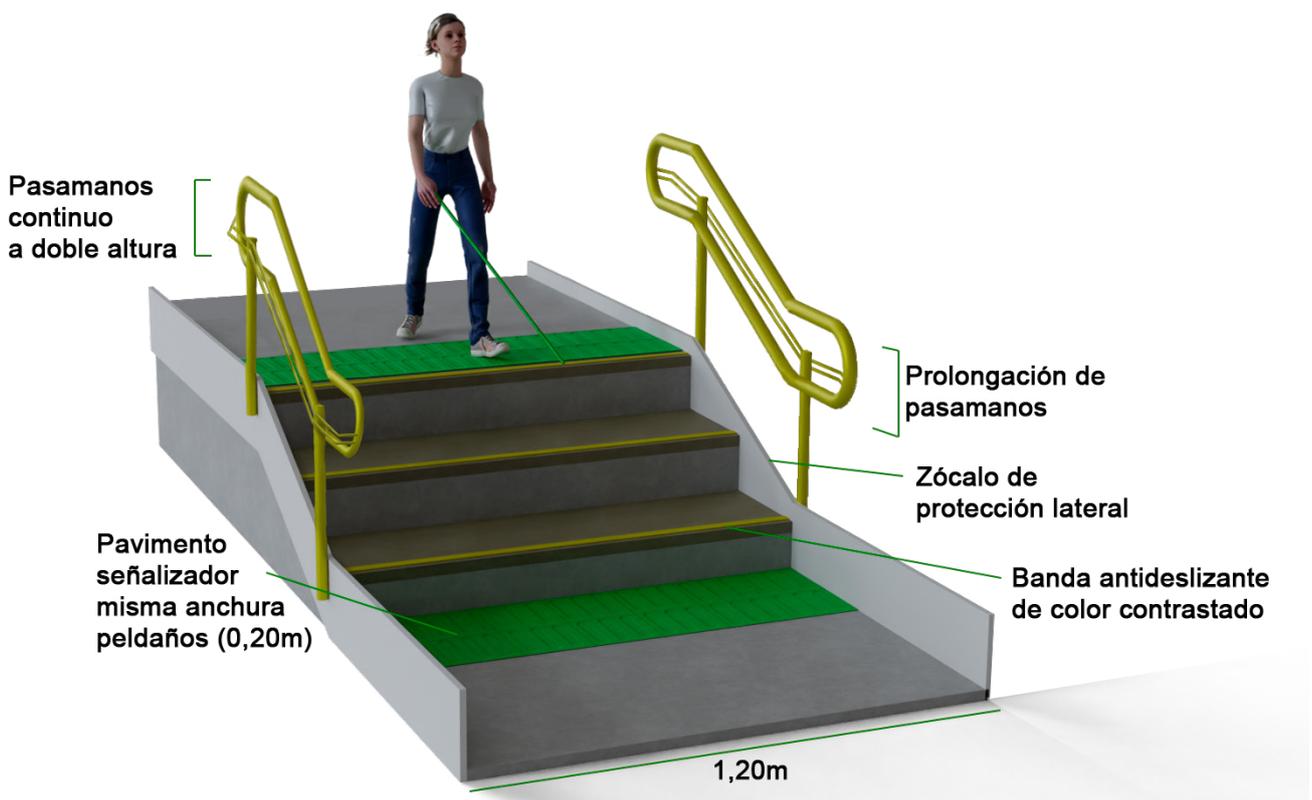


Imagen 8: Escaleras accesibles.

Las escaleras de los establecimientos turísticos tendrán una anchura libre de tramo igual o mayor a 1,20 m y en todas sus mesetas se podrá inscribir una circunferencia de diámetro igual o mayor a 1,20 m.

Al principio y al final de las escaleras existirá un arranque y desembarco con una anchura igual al ancho de la escalera y un fondo de 1,20 m, como mínimo.

Los arranques y desembarcos (de cada planta las escaleras) dispondrán de una franja señalizadora de diferente textura y color al pavimento de éstas, y de anchura igual a la del peldaño, con una profundidad de 0,2 m como mínimo.

Para evitar riesgos de caídas, las escaleras con una diferencia de nivel igual o mayor a 0,55 m, estarán protegidas con barandillas, al menos en un lado.

En el caso de escaleras no cerradas lateralmente por muros, cuando su anchura libre exceda de 1,20 m, así como cuando no se disponga ascensor como alternativa a la escalera, dispondrán de pasamanos en ambos lados.

Los pasamanos estarán diferenciados cromáticamente de las superficies del entorno y su altura estará comprendida entre 0,90 y 1,10 m.

4.3.3.- Ayudas técnicas:

Se considera ayuda técnica cualquier medio o sistema que, actuando como intermediario entre la persona con discapacidad y el entorno, posibilita la eliminación o minoración de cuanto dificulte su autonomía o desenvolvimiento personal.



Imagen 9: Salvaescaleras.

Cuando por imposibilidad física en las obras de reforma no pueda cumplirse lo dispuesto para rampas y escaleras, se podrá admitir la instalación de ayudas técnicas siempre que reúnan las condiciones de accesibilidad establecidas.

En Andalucía, las ayudas técnicas para salvar desniveles son las plataformas salvaescaleras, las plataformas elevadoras verticales y cualquier otra de naturaleza análoga.

Las ayudas técnicas serán admisibles sólo en las instalaciones, construcciones y dotaciones para actividades temporales, ocasionales o extraordinarias en edificios existentes de concurrencia pública o cuando se trate de salas, recintos o espacios, en los que existan tarimas, estrados o escenarios, en el supuesto de encontrarse dichos elementos a distinto nivel o en los supuestos de excepcionalidad contemplados en la disposición adicional primera del Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte de Andalucía (en adelante el Decreto 293/2009 de 7 de julio), siempre que se siga el procedimiento establecido en la misma.

Las ayudas técnicas deberán reunir al menos las siguientes condiciones generales de accesibilidad:

- Posibilitar salvar desniveles de forma autónoma para personas usuarias de silla de ruedas.
- Estar instaladas de forma permanente.
- Tanto en las zonas de embarque como de desembarque dispondrán de un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un círculo de 1,20 m de diámetro.
- Las plataformas salvaescaleras o de movimiento inclinado no invadirán el ancho libre de la escalera en su posición recogida, incluidos sus mecanismos, y ocuparán ese espacio sólo cuando estén funcionando.

4.3.4.- Ascensor accesible:

El ascensor accesible es aquel cuyas dimensiones, disposición y tipos de elementos de control, características de los sistemas de información y comunicación, permiten su utilización a las personas con cualquier tipo de discapacidad.

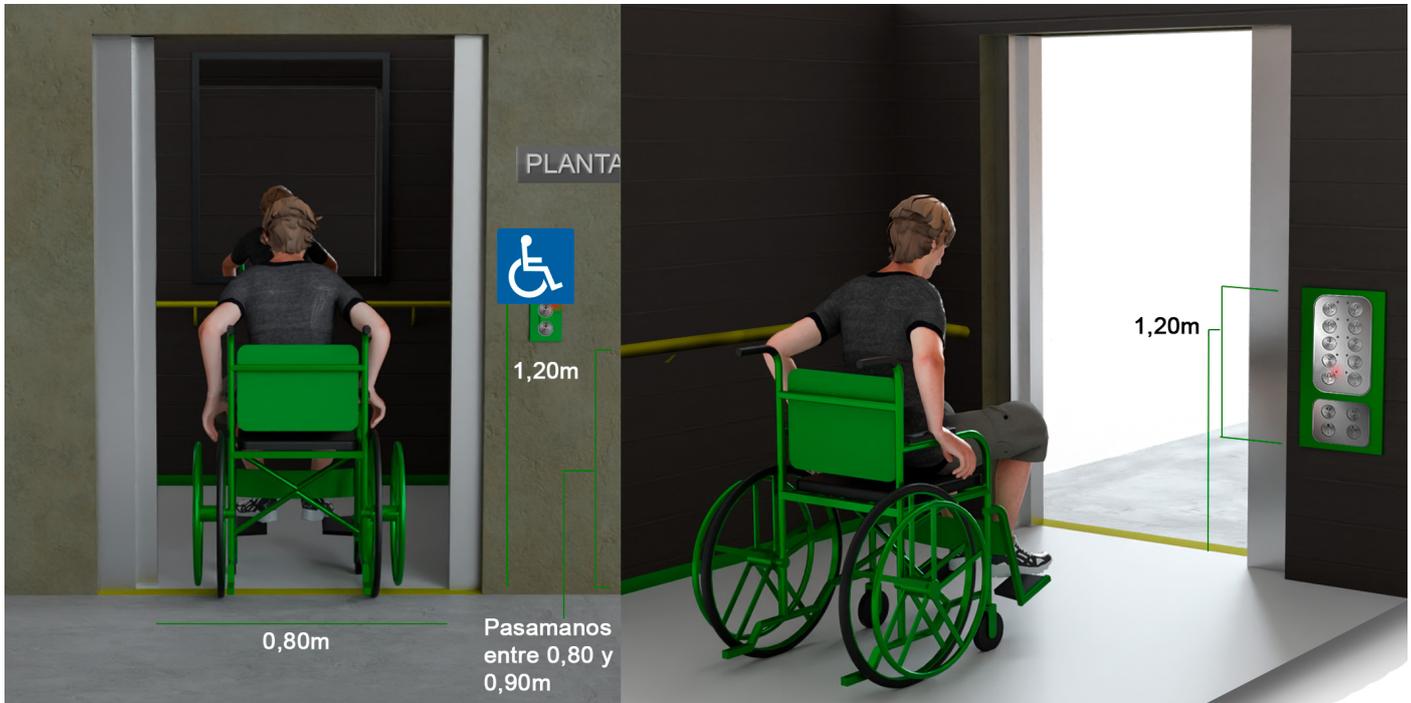


Imagen 10: Ascensor accesible.

Los edificios, establecimientos e instalaciones de pública concurrencia de más de una planta contarán al menos con un ascensor accesible, sin perjuicio que su número varíe de acuerdo con el tipo de establecimiento y sus dimensiones, como se puede observar en la siguiente tabla:

Número de ascensores accesibles

Tipo de establecimiento	Hasta 80m ²	Más de 80m ²
Alojamientos	1 de cada 5 ascensores o fracción	1 de cada 5 ascensores o fracción
Establecimientos comerciales	1 ascensor	1 de cada 3 ascensores o fracción
Palacio de Congresos	Todos los ascensores	Todos los ascensores

Tabla 2: Número de ascensores accesibles según tipo de establecimiento.

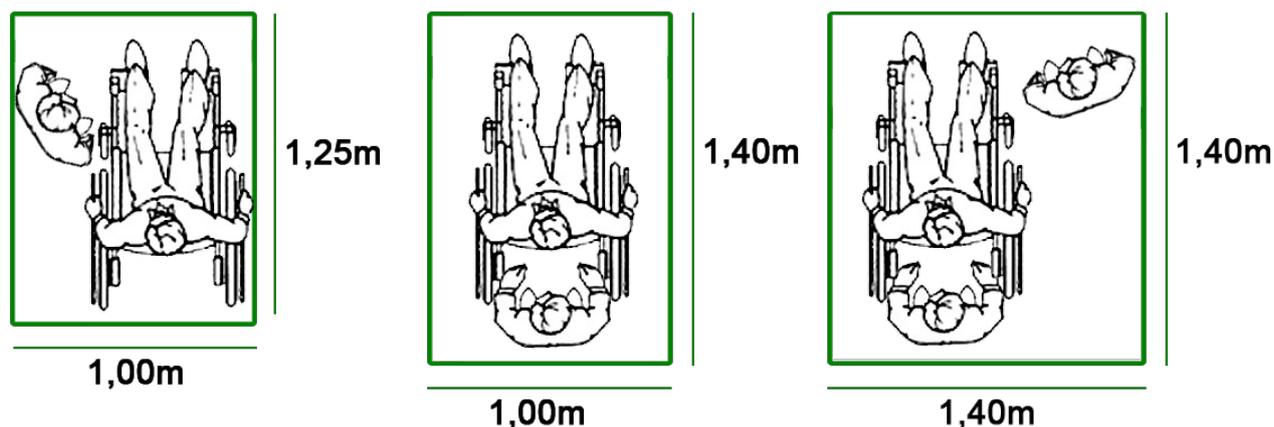


Figura 2: Interior de ascensor accesible.

Los ascensores accesibles deberán cumplir la norma UNE-EN 81-70:2018. Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Aplicaciones particulares para los ascensores de pasajeros y de pasajeros y cargas. Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad.

Las dimensiones de la cabina del ascensor accesible dependerán tanto de las dimensiones del edificio como del tipo de ascensor instalado, tal y como se refleja a continuación en la siguiente tabla:

Dimensiones del ascensor según el tipo y la dimensión del edificio

Dimensión edificio	Tipo de ascensor	Dimensión del ascensor
$\leq 1.000 \text{ m}^2$	Con una puerta o con dos puertas enfrentadas	Ancho $\geq 100\text{cm}$ Fondo $\geq 125\text{cm}$
	Con dos puertas en ángulo	Ancho $\geq 140\text{cm}$ Fondo $\geq 140\text{cm}$
$> 1.000 \text{ m}^2$	Con una puerta o con dos puertas enfrentadas	Ancho $\geq 100\text{cm}$ Fondo $\geq 140\text{cm}$
	Con una puerta o con dos puertas enfrentadas	Ancho $\geq 100\text{cm}$ Fondo $\geq 140\text{cm}$

Tabla 3: Dimensiones del ascensor según el tipo y la dimensión del edificio.

Los ascensores accesibles estarán señalizados con el SIA (♿), garantizarán que la precisión de nivelación sea igual o menor a 0,02 m y cumplirán los siguientes requisitos:

- Puertas del recinto y cabina automáticas con un hueco libre mínimo de 0,80 m y con un sensor de cierre a la altura lateral.
- Exterior del ascensor: botonera y número de planta en las jambas (en braille y con carácter arábigo en relieve) colocados a una altura máxima de 1,20 m desde el pavimento. Dispondrá de indicadores luminosos y acústicos de llegada en cada uno de los espacios de acceso y de indicadores luminosos que señalen el sentido del desplazamiento del ascensor.
- Interior del ascensor: en las paredes de la cabina se contará con un pasamanos a una altura comprendida entre 0,80 y 0,90 m. La botonera estará colocada a una altura máxima de 1,20 m desde el pavimento, los números estarán en braille y alto relieve contrastados cromáticamente, los botones de alarma estarán identificados con un triángulo equilátero o campana en relieve, los botones correspondientes a cada piso dispondrán de una luz interior que se iluminará al ser pulsados y contarán con un mecanismo que señale el tránsito por cada planta. La apertura automática de la puerta se señalará con un indicador acústico desde dentro de la cabina, además, ésta contará con un indicador sonoro de parada e información verbal de planta.

En el caso de aparcamientos de utilización colectiva, el ascensor accesible llegará a todas las plantas de los aparcamientos y tendrá comunicación con los espacios comunes del edificio. En edificios que dispongan de grupos de varios ascensores, el ascensor accesible tendrá una llamada propia.

4.4.- Zonas de uso público: vestíbulos, pasillos y otras estancias de uso público:

Las zonas de uso común como son los vestíbulos y pasillos, así como todas

aquellas marcadas como itinerarios accesibles dentro de un establecimiento deberán tener colocados pavimentos antideslizantes en seco y en mojado, duros e indeformables, sin piezas ni elementos sueltos (gravas o arenas) y los felpudos y moquetas estarán encastrados o fijados al suelo.

Es necesario facilitar la apreciación de las diferencias de nivel que no excedan de 0,55 m y que sean susceptibles de causar caídas, mediante diferenciación visual y táctil, la cual comenzará a 0,25 m del borde, como mínimo.

Las dimensiones de los vestíbulos y otras estancias de uso público (restaurantes, salas de espera, recepciones...) deberán permitir inscribir en ellos una circunferencia igual o mayor a 1,50 m de diámetro, no barrido por las hojas de las puertas, y en los pasillos el ancho mínimo libre de paso será igual o mayor a 1,20 m.

El mobiliario en las zonas de uso público de un establecimiento turístico deberá permitir los espacios de maniobra necesarios para su uso:

- La distancia entre dos obstáculos entre los que se deba circular debe ser mayor o igual a 0,80 m.
- En los frentes que deban ser accesibles, el mobiliario dispondrá de una franja de espacio libre de una anchura mayor o y o igual a 0,80 m.
- Todos aquellos elementos de mobiliario, complementos y elementos en voladizo contrastarán con su entorno y tendrán sus bordes redondeados, evitando materiales que brillen o destellen.
- Todos aquellos elementos en voladizo estarán a una altura mayor o igual a 2,20 m del suelo.

Con respecto a los mostradores, ventanillas y puntos de información, en los establecimientos turísticos deberán estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal, vestíbulos, salas de espera e itinerarios accesibles y comunicados con un itinerario accesible.



Imagen 11: Recepción y restaurante con mostrador a doble altura.

En los mostradores de atención o información al público accesibles existirá un tramo de, al menos, 0,80 m de anchura, con una altura comprendida entre 0,70 y 0,80 m, con un hueco mínimo en su parte inferior libre de obstáculos de 0,70 m de alto y 0,50 m de profundidad. En el caso de que las ventanillas de atención al público, al menos una de ellas, estará a una altura máxima de 1,10 m.

En los bares y restaurantes que cuenten con barra, ésta contará con un tramo rebajado con los mismos requisitos que los mostradores anteriormente detallados.

Las mesas accesibles tendrán una anchura de aproximación mínima de 0,80 m, una altura del plano de trabajo entre 0,70 y 0,80 m, una profundidad aproximación inferior igual o mayor a 0,50 m y un espacio de aproximación inferior con una altura mínima de 0,70 m.

Con respecto a las sillas, para ser consideradas accesibles contrastarán cromáticamente con el entorno y tendrán una profundidad de asiento entre 0,40 y 0,45 m, una altura de asiento entre 0,43 y 0,46 m, una altura de respaldo entre 0,40 y 0,50 m, reposabrazos a una altura entre 0,18 y 0,20 m, un ángulo de inclinación asiento-respaldo menor a 105° y un soporte firme en respaldo a la altura de la región lumbar como mínimo de 0,15 m.

En los establecimientos turísticos, a lo largo del itinerario accesible se podrán encontrar papeleras, buzones y otros elementos análogos, por lo que habrá que

tener en cuenta a la hora de su colocación que no interfieran el tránsito peatonal, que el diseño sea accesible y, que la coloración sea estable y contraste con el entorno. Además, la altura de las bocas de los buzones estará entre 0,70 y 1,20 m, medidos desde el pavimento, y la de las papeleras entre 0,70 y 0,90 m.

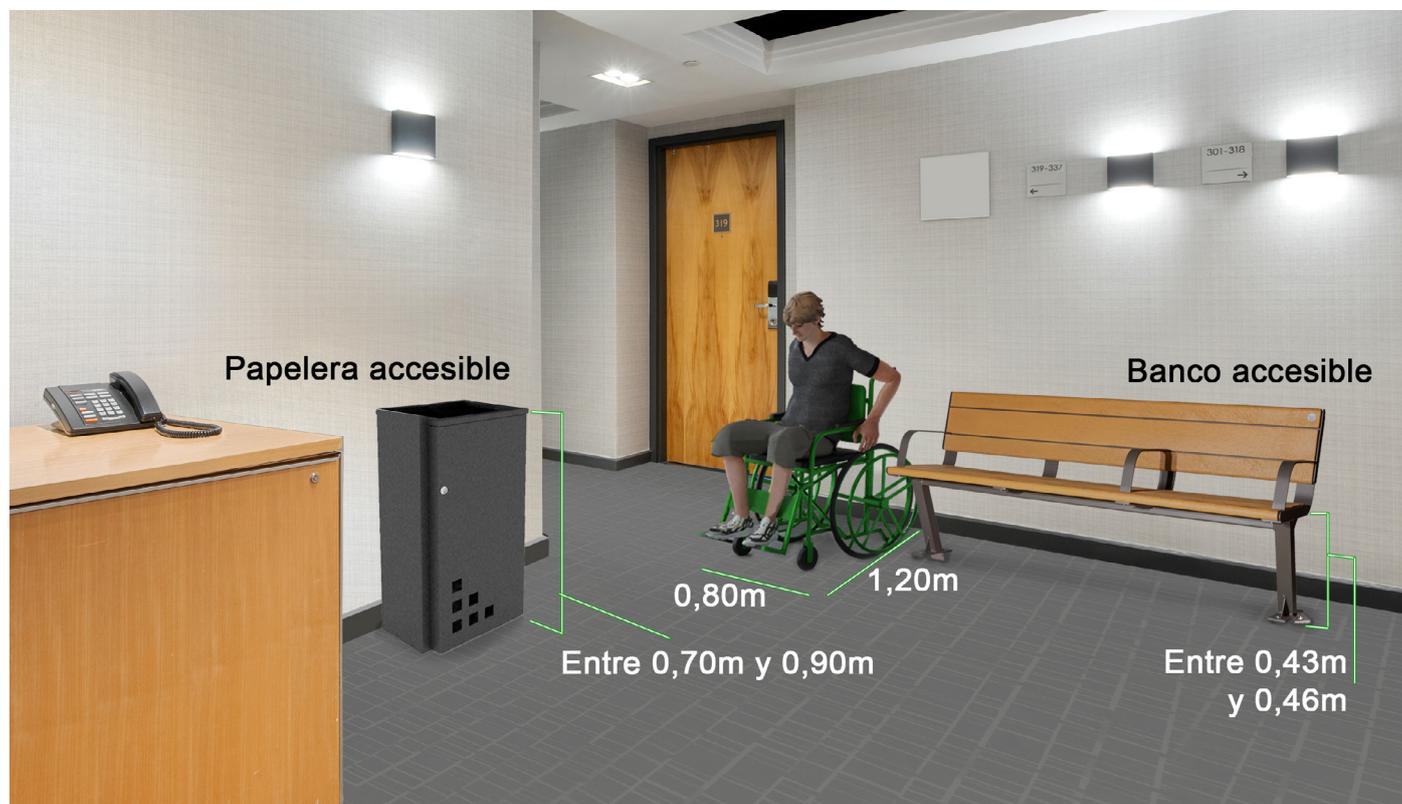


Imagen 12: Itinerario accesible con papelerera y banco accesibles.

En lugares de afluencia pública deberá haber como mínimo 1 banco accesible por cada 10 o fracción los cuales estarán ubicados en lugares resguardados del flujo de circulación peatonal, a lo largo de paseos y sendas y lo más cerca posible a los accesos y zonas de recreo.

El banco, que deberá diferenciarse cromáticamente de su entorno, contará a cada uno de los lados, al menos con un espacio libre de 1,20 x 0,80 m que permitirá la ubicación de una persona usuaria de silla de ruedas.

Estos bancos accesibles deberán tener el asiento a una altura comprendida entre 0,43 y 0,46 m y con una profundidad entre 0,40 y 0,45 m. Contarán con respaldo y reposabrazos en los extremos, la altura del respaldo estará comprendida entre 0,40 y 0,50 m y la de los reposabrazos respecto del asiento será de entre 0,18 y 0,20 m. El ángulo de inclinación asiento-respaldo será menor o igual a 105 grados y estará dotado de soporte firme a la altura de la región lumbar mayor o igual a 0,15 m.

4.5.- Aseos de uso público:

Los aseos de uso público son aquellos cuyo acceso y uso está permitido a cualquier persona, tenga o no discapacidad, sin que exista ningún tipo de limitación o restricción de uso. En los servicios turísticos no estarán incluidos como aseos de uso público los destinados, de forma exclusiva, al personal que preste sus servicios en el establecimiento de que se trate.

Los establecimientos e instalaciones que estén obligados por la normativa sectorial que les sea de aplicación a disponer de uno o varios aseos aislados de uso público, al menos uno de ellos deberá ser accesible, sin perjuicio del número establecido en la siguiente tabla:

Número de aseos accesibles según tipo de establecimiento

Tipo de establecimiento	Número de aseos	Aseos aislados
Alojamientos	Al menos 1 aseo accesible de cada núcleo de aseos [1]	Al menos 1 aseo accesible cada 5 aseos aislados [2]
Restaurantes, bares...	1 aseo	1 aseo
Establecimientos comerciales	Al menos 1 aseo accesible de cada 2 núcleos de aseos	Al menos 1 aseo accesible cada 10 aseos aislados
Palacio de Congresos	Al menos 1 aseo accesible de cada núcleo de aseos	Al menos 1 aseo accesible cada 3 aseos aislados

Tabla 4: Número de aseos accesibles según tipo de establecimiento.

[1] Núcleo de aseos, vestuarios o duchas: agrupación, en un mismo recinto higiénico-sanitario, entendiéndose como tal un espacio cerrado e independiente, de dos o más inodoros, vestuarios o duchas y en el que pueden existir otros aparatos sanitarios (Art. 3. 9.,Decreto 293/2009, de 7 de julio, p.16).

[2] Aseo aislado: recinto higiénico-sanitario que cuenta con un único inodoro y en el que pueden existir otros aparatos sanitarios (Art. 3. 9.,Decreto 293/2009, de 7 de julio, p.14).

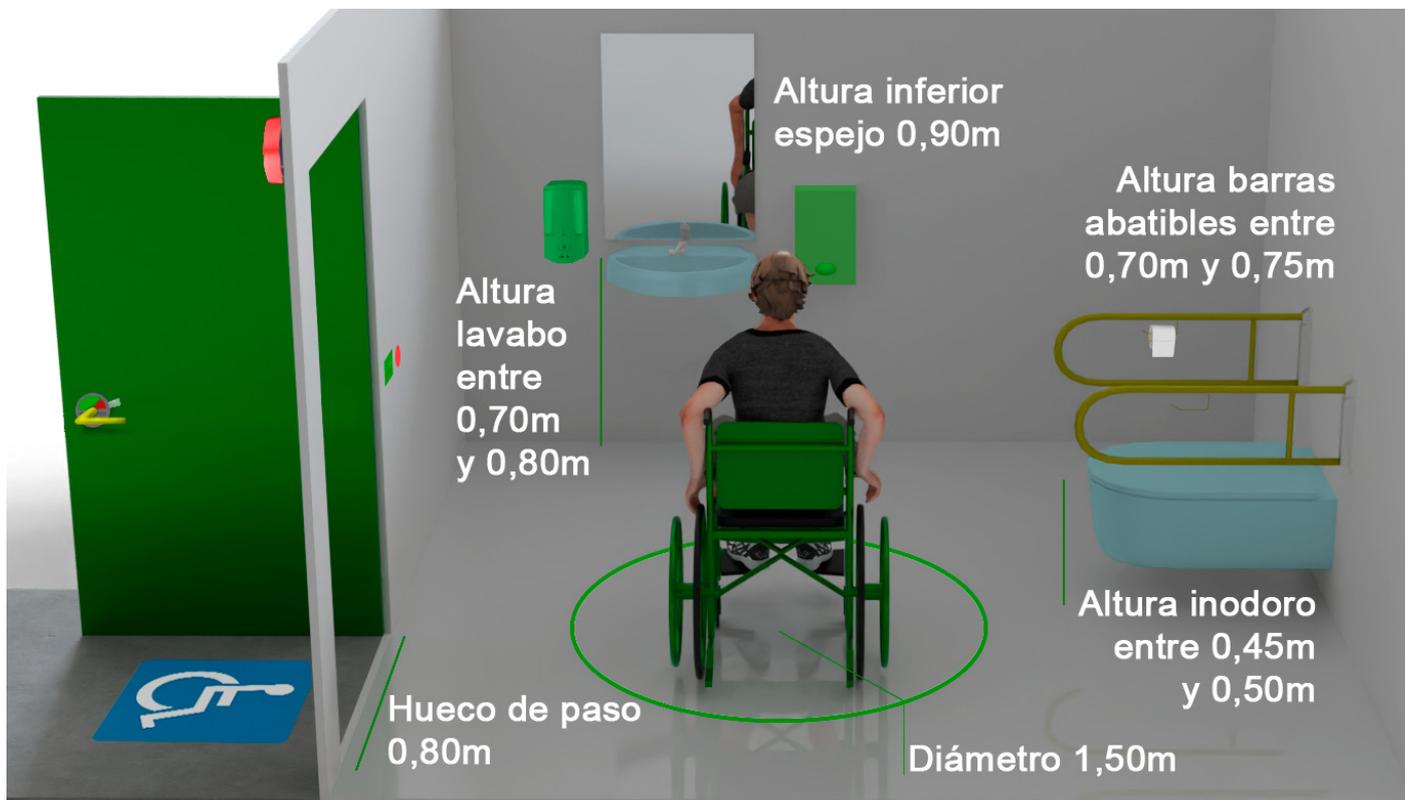


Imagen 13: Baño accesible.

Hay que reseñar que los aseos accesibles son de uso preferente, que no de uso exclusivo, para personas con discapacidad y deben cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos:

- Estar comunicado con un itinerario accesible.
- Señalizar en la puerta o en lugar visible con el SIA (♿).
- Disponer al menos de lavabo e inodoro.
- Espacio libre donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro, que permita girar para acceder a los aparatos sanitarios, no barrido por las puertas.
- Avisador luminoso y acústico para casos de emergencia, en su interior.
- Contará con un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.
- La iluminación deberá ser controlada desde su interior, no se admite iluminación con temporización y el nivel mínimo de iluminación será de 100 luxes.

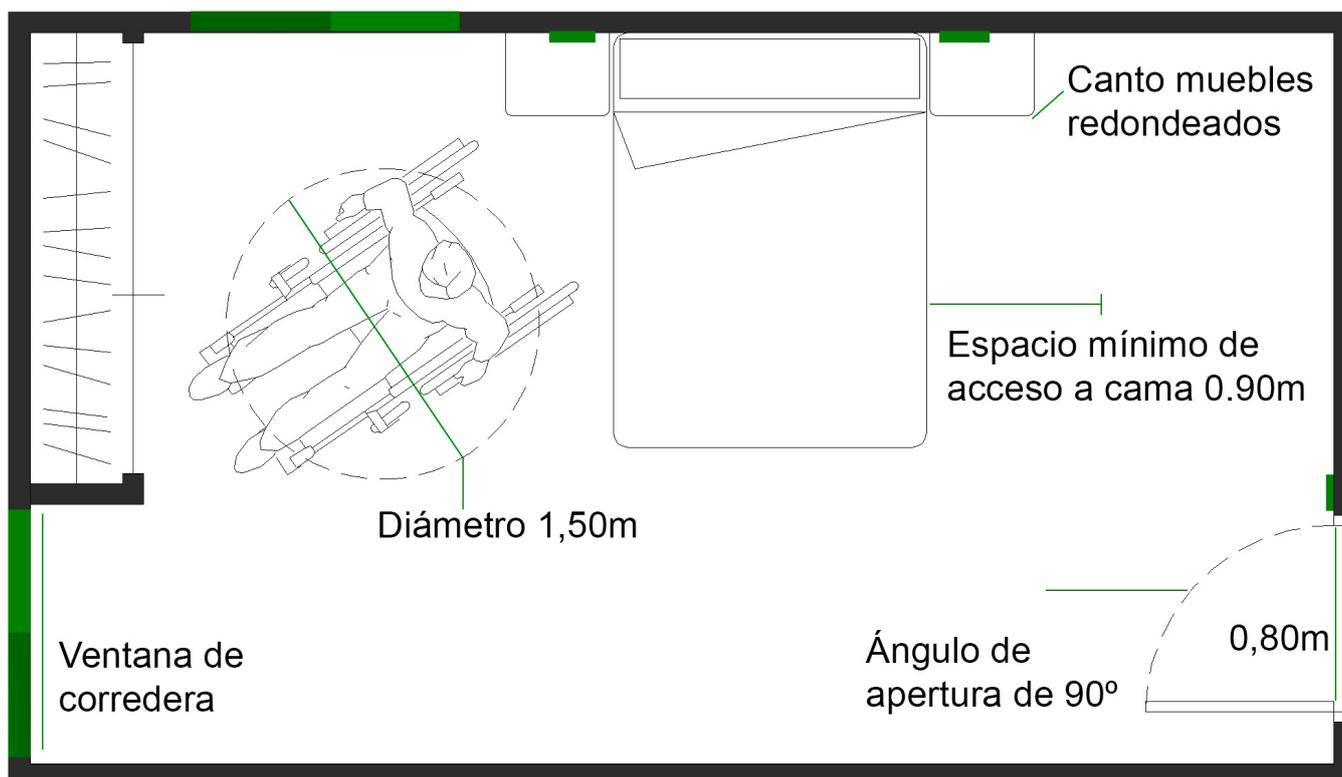
- Puertas:
 - Sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia.
 - Señalizador de libre-ocupado de comprensión universal.
 - Abatibles hacia el exterior o correderas.
 - Hueco de paso libre de 0,80 m, un ángulo apertura 90 grados, un espacio libre horizontal con diámetro 1,20 m en ambos lados, una altura de manivela entre 0,80 - 1 m, la manivela será de palanca (prohibidos pomos) y la apertura de la puerta pesará menos de 25 Newton. Además, deberá tener un color contrastado la puerta con el fondo y el picaporte con la puerta.

- Inodoro:
 - Acceso lateral al inodoro, disponiendo de un espacio libre con un ancho mayor o igual a 0,80 m por ambos lados.
 - Altura del asiento entre 0,45 y 0,50 m.
 - Espacio de transferencia frontal mayor o igual a 0,75 m de fondo hasta el borde frontal del inodoro, a ambos lados del mismo.
 - Sistema de descarga que permite ser utilizado por una persona con dificultad motora en miembros superiores, colocándose preferentemente mecanismos de descarga de palanca o de presión de gran superficie a una altura entre 0,70 y 1,20 m del suelo.
 - Dos barras laterales abatibles, diferenciadas cromáticamente del entorno, para que facilite la transferencia lateral, separadas entre sí entre 0,65 y 0,70 m, colocadas a una altura comprendida entre 0,70 y 0,75 m del suelo y cuya longitud será de entre 0,20 y 0,25 m mayor que la del asiento del inodoro.

- Lavabo:
 - Altura superior comprendida entre 0,70 y 0,80 m.
 - Altura inferior libre mayor o igual a 0,70 m y profundidad mayor o igual a 0,50 m.
 - Sin pedestal ni obstáculos en la parte inferior.
 - Con una grifería fácilmente accesible y automática, con sistema de detección de presencia o tipo monomando con palanca de tipo gerontológico, con un alcance horizontal de grifería a asiento menor o igual a 0,60 m.

- Urinario: cuando haya más de 5 unidades, al menos uno de ellos tendrá una altura del borde entre 0,30 y 0,40 m.
- Espejo cuyo borde inferior estará a una altura menor o igual a 0,90 m.
- Los accesorios (secadores, jaboneras, toalleros...) estarán adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida, se diferenciarán cromáticamente del entorno y se colocarán a una altura entre 0,80 y 1,20 m.
- Los mecanismos eléctricos, estarán diferenciados cromáticamente del entorno y se colocarán a una altura entre 0,80 y 1,20 m.
- Aparatos sanitarios diferenciados cromáticamente del suelo y de los paramentos verticales.

4.6.- Habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial:



Plano 2: Habitación reservada para PMR o discapacidad sensorial.

Las habitaciones accesibles son de uso preferente, que no de uso exclusivo, para personas con discapacidad, sin embargo, no podrán ofrecerse, reservarse o ser ocupadas por personas sin discapacidad hasta que no se hayan ocupado el resto de habitaciones.

El número de habitaciones adaptadas para personas de movilidad reducida o discapacidad sensorial recogidas en el Decreto 293/2009 de 7 de julio queda reflejado en la siguiente tabla:

Número de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones

Número total de habitaciones	Número habitaciones accesibles
Menos de 50 habitaciones	1
Entre 51 y 100 habitaciones	2
Entre 101 y 150 habitaciones	4
Entre 151 y 200 habitaciones	6
Entre 201 y 250 habitaciones	8
Más de 250 habitaciones en adelante	9 o 1 más por cada 50 habitaciones o fracción adicional

Tabla 5: Número de habitaciones accesibles según el número total de habitaciones.

Los hoteles, hoteles-apartamentos, hostales, pensiones y restantes establecimientos hoteleros, así como los apartamentos turísticos están obligados a disponer de **grúas de transferencia** dependiendo del número de habitaciones, siendo 1 para establecimientos de hasta 150 habitaciones y 2 para establecimientos a partir de 151 habitaciones.

Con la finalidad de hacer accesible la habitación a las personas con **discapacidad sensorial**, se deberá instalar en el interior un bucle magnético, un timbre acústico, un avisador luminoso complementario a este y un dispositivo de emergencias luminoso y acústico tanto interior como exterior.



Imagen 14: Grúa de transferencia.

Las dimensiones espaciales y la distribución del mobiliario de las habitaciones adaptadas deben permitir un espacio de giro de 1,50 m de diámetro, como mínimo, que permita a las personas con movilidad reducida realizar un giro de 360 grados.

Además, las habitaciones accesibles deben cumplir los siguientes requisitos:

- Puerta de entrada: hueco de paso libre de 0,80 m, un ángulo apertura 90 grados, un espacio libre horizontal con diámetro 1,20 m en ambos lados, una altura de manivela entre 0,80 - 1 m, la manivela será de palanca (prohibidos pomos), la altura del tarjetero exterior y del interior estará entre 0,90 y 1,20 m, la altura del pestillo entre 0,80 y 1 m, y la apertura de la puerta pesará menos de 25 Newton. Además, deberá tener un color contrastado la puerta con el fondo y el picaporte con la puerta.
- Ventanas con hojas correderas preferentemente y en caso contrario, el espacio de barrido de las hojas quedará fuera de las zonas de circulación.
- Los mecanismos de luz deberán ser fácilmente manipulables, contrastar cromáticamente con las paredes y estar colocados a una altura entre 0,90 y 1,20 m.
- Las tomas de corriente y los mecanismos de accionamiento, regulación y control tendrán que contrastar cromáticamente con las paredes y estar colocados a una altura del suelo entre 0,40 y 1,20 m.
- Caja fuerte de apertura accesible.

- Camas:
 - Los espacios de aproximación lateral a la cama y frontal a armarios y mobiliario tendrán una dimensión mínima de 0,90 m. En el caso de camas dobles en un mismo dormitorio, las dimensiones de espacio de aproximación se cumplirán a ambos lados y entre camas si éstas están separadas.
 - Altura comprendida entre 0,45 y 0,50 m desde el suelo para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas, debiéndose dejar un espacio libre inferior de altura mayor o igual a 0,25 m, de fondo entre 0,60 y 0,80 m y ancho de 0,80 m, de forma que permita el paso de los reposapiés de la silla de ruedas y del pie de la grúa de transferencia en caso de que sea necesario su uso.
 - Una persona con movilidad reducida, desde la posición de acostada, podrá acceder y controlar el apagado y encendido de la luz y, en su caso, del teléfono, del aire acondicionado y de los sistemas de llamada.

- Los armarios empotrados no dispondrán de rodapié en el umbral debiendo estar al mismo nivel que el pavimento de la habitación. Las puertas de los armarios serán correderas y las baldas, cajones y percheros se colocarán de forma que se permita su alcance a una altura comprendida entre 0,40 y 1,20 m medidos desde el suelo.
- Los cantos de los muebles serán redondeados.

4.6.1.- Baño:



Plano 3: Baño accesible en habitación reservada.

Los requisitos de los baños de las habitaciones reservadas a PMR o discapacidad sensorial son muy similares a los de los aseos de uso público. Son los siguientes:

- Disponer al menos de lavabo e inodoro.
- Espacio libre, no barrido por el área de apertura de las puertas, donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,20 m de diámetro, que permita girar para acceder a todos los aparatos.
- Espacio libre donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro, que permita girar para acceder a los aparatos sanitarios, no barrido por las puertas.
- Dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.
- La iluminación debe ser controlada desde su interior, no se admite iluminación con temporización en cabinas de aseos accesibles. Nivel mínimo de iluminación debe ser de 100 luxes.

- Aparatos sanitarios diferenciados cromáticamente del suelo y de los paramentos verticales.
- Anchura de paso entre inodoro y lavabo $\geq 0,80$ m.

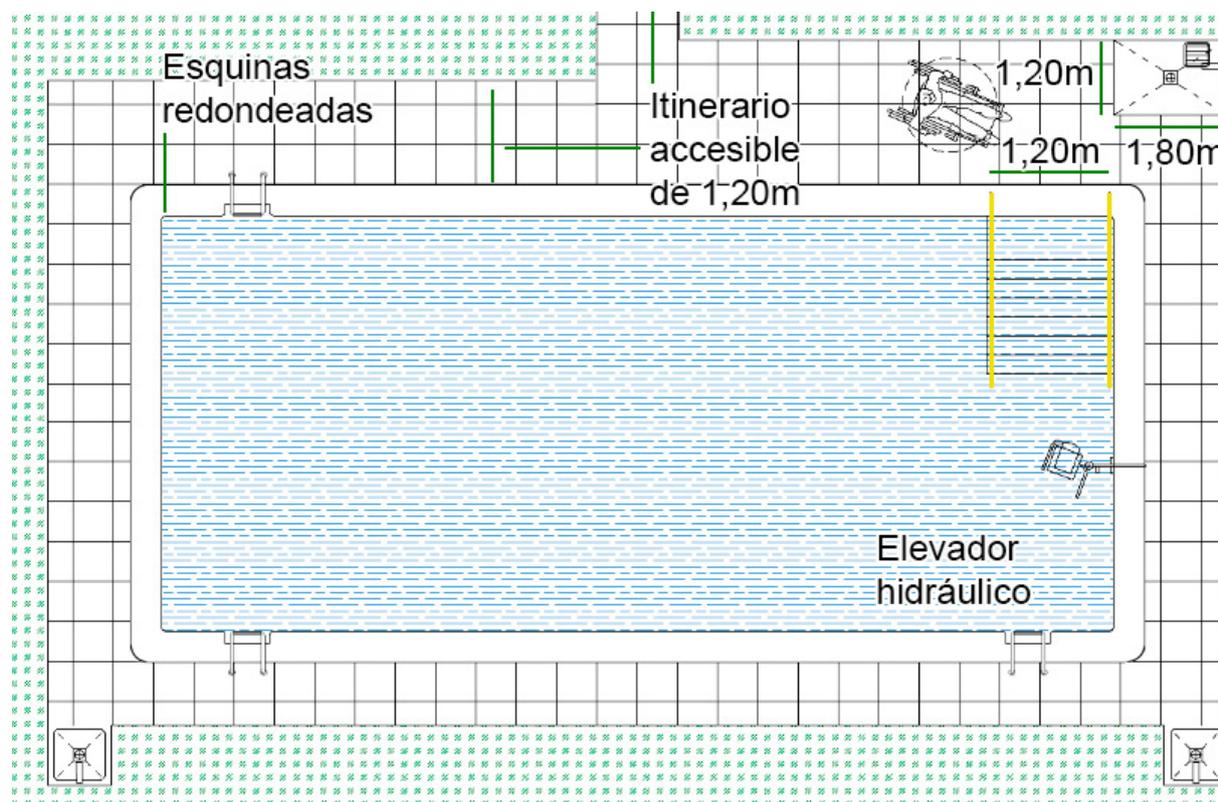
- Puertas:
 - Sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia.
 - Abatibles hacia el exterior o correderas.
 - Hueco de paso libre de 0,80 m, un ángulo apertura 90 grados, un espacio libre horizontal con diámetro 1,20 m en ambos lados, una altura de manivela entre 0,80 - 1 m, la manivela será de palanca (prohibidos pomos) y la apertura de la puerta pesará menos de 25 Newton. Además, deberá tener un color contrastado la puerta con el fondo y el picaporte con la puerta.

- Inodoro:
 - Acceso lateral al inodoro, disponiendo de un espacio libre con un ancho mayor o igual a 0,80 m por ambos lados.
 - Altura del asiento entre 0,45 y 0,50 m.
 - Espacio de transferencia frontal mayor o igual a 0,75 m de fondo hasta el borde frontal del inodoro, a ambos lados del mismo.
 - Sistema de descarga que permite ser utilizado por una persona con dificultad motora en miembros superiores, colocándose preferentemente mecanismos de descarga de palanca o de presión de gran superficie a una altura entre 0,70 y 1,20 m del suelo.
 - Dos barras laterales abatibles, diferenciadas cromáticamente del entorno, para que facilite la transferencia lateral, separadas entre sí entre 0,65 y 0,70 m, colocadas a una altura comprendida entre 0,70 y 0,75 m del suelo y cuya longitud será de entre 0,20 y 0,25 m mayor que la del asiento del inodoro.

- Lavabo:
 - Altura superior comprendida entre 0,70 y 0,80 m.
 - Altura inferior libre mayor o igual a 0,70 m y profundidad mayor o igual a 0,50 m.
 - Sin pedestal ni obstáculos en la parte inferior.

- Lavabo (continuación):
 - Con una grifería fácilmente accesible y automática, con sistema de detección de presencia o tipo monomando con palanca de tipo gerontológico, con un alcance horizontal de grifería a asiento menor o igual a 0,60 m.
- La ducha estará enrasada con el pavimento y sus dimensiones mínimas son de 1,20 x 1,80 m y contarán con barras de apoyo y con un asiento abatible cuyo acceso lateral será mayor o igual a 0,70 m. Este asiento tendrá una profundidad mínima de 0,40 m, una anchura mayor o igual a 0,50 m y una altura de asiento mayor o igual a 0,45 m. La altura de la grifería será entre 0,80 y 1,20 m, la de la jabonera entre 0,70 y 1,20 m, del maneral entre 0,80 y 1,20 m.
- Espejo cuyo borde inferior este a una altura menor o igual a 0,90 m.
- Los accesorios (secadores, jaboneras, toalleros, perchas...) estarán adaptados para su utilización por personas con movilidad reducida, estarán diferenciados cromáticamente del entorno y estarán colocados a una altura entre 0,80 y 1,20 m.
- Los mecanismos eléctricos, estarán diferenciados cromáticamente del entorno y estarán colocados a una altura entre 0,80 y 1,20 m.

4.7.- Piscina:



Plano 4: Piscina accesible.

Los servicios turísticos que dispongan de piscina en sus instalaciones deberán contar, al menos, con un itinerario accesible que una los vasos de la misma con las zonas de uso común y con los accesos.

Las piscinas deberán tener los bordes redondeados para evitar cortes y roces y el perímetro de los mismos contará con una anchura mínima libre de paso de 1,20 m.

La entrada y salida del vaso de las PMR deberá poder hacerse de manera autónoma y segura por lo que es necesario disponer de una grúa homologada o elevador hidráulico homologado y de una escalera accesible. Ésta contará con, entre otros requisitos, una huella antideslizante mínima de 0,30 m, una tabica máxima de 0,16 m, una anchura mínima de 1,20 m y con pasamanos diferenciados cromáticamente del entorno, prolongados en principio y fin a una altura entre 0,95 y 1,05 m, firmes, fáciles de asir a ambos lados y de materiales no muy deslizantes o demasiado rugosos, ni que sufran calentamientos expuestos a fuentes de calor.

En el caso de que la piscina disponga de aseos, se atenderá a lo expuesto en el apartado “4.5. Aseos de uso público” y con respecto a las duchas exteriores, al menos 1 de ellas deberá ser accesible por lo que es necesario que esté enrasada con el pavimento, que tenga una pendiente de evacuación máxima del 2%, unas dimensiones mínimas de 1,80 m de largo por 1,20 m de ancho, que el mecanismo sea fácilmente manipulable, que esté colocado a una altura del suelo entre 0,80 y 1,20 m y diferenciado cromáticamente del entorno.

4.8.- Espacios reservados:

Como norma general, en las salas, recintos y espacios exteriores o interiores de los edificios, establecimientos e instalaciones, de utilización y concurrencia pública destinados a actividades permanentes, temporales, efímeras, ocasionales o extraordinarias, en los que se dispongan butacas, sillas o asientos, **se reservará un mínimo de 2 espacios** para personas usuarias de silla de ruedas ubicados según criterios de comodidad y seguridad junto a los espacios de circulación y vías de evacuación accesibles, sin perjuicio de lo establecido en las siguientes tablas, en función del uso, aforo o capacidad.

Plazas reservadas y zonas preferentes según el tipo de espacio

Tipo de espacio	Plazas reservadas	Zonas preferentes
Salas de reuniones, eventos o similares	Mínimo 2 espacios para personas usuarias de sillas de ruedas (ubicados junto a los espacios de circulación y vías de evacuación accesibles)	Prever para personas con dificultades visuales y auditivas
Reuniones y eventos cuyos asientos sean móviles	Tantos espacios como personas usuarias de sillas de ruedas asistan al evento	Prever para personas con dificultades visuales y auditivas
Zonas de espera con asientos fijos	1 plaza reservada para usuarios de silla de ruedas por cada 100 asientos o fracción	
Zonas comunes del establecimiento	1 asiento accesible por cada 10 o fracción	

Tabla 6: Plazas reservadas y zonas preferentes según el tipo de espacio.

Plazas reservadas y zonas preferentes para salas de conferencias

Aforo	Plazas reservadas	Zonas preferentes
Más de 50 asientos fijos y en los que la actividad tenga una componente auditiva	1 plaza reservada para personas con discapacidad auditiva por cada 50 o fracción	Prever para personas con dificultades visuales
Hasta 100 personas	Mínimo 2 espacios para personas usuarias de sillas de ruedas (ubicados junto a los espacios de circulación y vías de evacuación accesibles)	Prever para personas con dificultades visuales y auditivas
Entre 101 y 500 personas	1.5% de plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas	Prever para personas con dificultades visuales y auditivas
Más de 500 personas	8 + 0.5% (aforo - 500) de plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas	Prever para personas con dificultades visuales y auditivas

Tabla 7: Plazas reservadas y zonas preferentes para salas de conferencias.

Según el Documento Básico SUA (Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de Edificación, las plazas reservadas para personas con discapacidad auditiva dispondrán de un sistema de mejora acústica mediante bucle de inducción magnética u otro dispositivo similar. Por otro lado, en el caso de que se preste el servicio de interpretación de lengua de signos, las personas sordas se ubicarán en las primeras filas.

Conviene recordar que los espacios de las instalaciones donde tiene lugar un evento contarán con **bucle magnético u otros medios de apoyo a la comunicación oral** y que en el caso de que un evento sea promovido o subvencionado por una administración pública, debe contar con intérprete de lengua de signos.

Las plazas reservadas tendrán una superficie horizontal, estarán al mismo nivel que los accesos, e integrados dentro de la disposición del resto de los asientos. Cuando el espacio de butacas, sillas o asientos se disponga en graderío, la reserva de espacios para personas usuarias de silla de ruedas se localizará junto a los accesos a los distintos niveles de las gradas, estará próxima a algún espacio de circulación y a una vía de evacuación con una anchura mínima de 1,20 m y al mismo nivel.

El espacio reservado para cada persona usuaria de silla de ruedas será de 0,90 x 1,20 m y estará debidamente señalizado con el SIA () . Las butacas dispondrán de señalización numerológica (gráfica) en altorrelieve y el espacio libre entre las filas de butacas será mayor o igual a 0,50 m lo que permitirá el acceso y el uso a personas con movilidad reducida.

Cuando se trate de salas, recintos o espacios, en los que existan tarimas, estrados o escenarios, en el supuesto de encontrarse dichos elementos a distinto nivel, éste se salvará mediante rampa, escalera o ayuda técnica que reúnan las condiciones de accesibilidad establecidas en los apartados 4.3.1., 4.3.2. y 4.3.3.

4.9.- Información:

La información en los establecimientos turísticos debe estar permanentemente actualizada y ubicada en los lugares cercanos a los accesos o fácilmente localizable desde éstos, teniendo en cuenta los usos y las características de cada uno de ellos.

En el caso de los paneles de información, gráfica, estática o temporal estarán situados, preferentemente, en sentido perpendicular a los desplazamientos, y de forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.

En los establecimientos turísticos, la información relevante se dispondrá, al menos, en dos modalidades sensoriales con el fin de que pueda ser percibida también por las personas con discapacidad visual o auditiva.

Para facilitar la comunicación con el entorno a las personas con discapacidad auditiva se complementarán los sistemas de aviso y alarma sonora con impactos visuales y se dispondrá de una clara señalización e información escrita. Asimismo, se propiciará la amplificación de la información de carácter auditivo mediante la implantación de sistemas de megafonía y bucles magnéticos.

Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistema de información complementaria como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.



Imagen 15: Punto de información con pantalla táctil.

4.10.- Señalización:

La señalización en los establecimientos turísticos estará permanentemente actualizada y comenzará desde la fachada donde se identificarán todas las entradas y especialmente la entrada principal. Esta señalización se extenderá por toda la edificación, identificando las plantas, distribución de estancias y la específica en materia de emergencia.

En el caso de disponer el establecimiento de zonas exteriores, los itinerarios accesibles que conduzcan a las edificaciones deberán estar correctamente indicados a través de señales y paneles informativos.

En el interior del establecimiento la señalización deberá permitir el acceso a todas las dependencias proporcionando una completa orientación y permitiendo la circulación interior de forma autónoma. Como lugares preferentes de señalización están: vestíbulos, inicio de pasillos y zonas de embarque y desembarque de escaleras, rampas y ascensores.

No podrá utilizarse otro sistema de señalización diferente al SIA (♿) en los accesos e itinerarios, aseos, ascensores, vestuarios, duchas y probadores o elementos de comunicación vertical, aparcamientos y espacios reservados que sean accesibles.

El SIA (♿) consiste en la figura de una persona en silla de ruedas, en dibujo sintetizado o de representación esquematizada, con figura en blanco y fondo azul. Se utilizará en señalizaciones, siendo el formato cuadrado, dependiendo el tamaño del tipo de información. Genéricamente se pueden utilizar las medidas 0,30 × 0,30 m para exteriores y 0,15 × 0,15 m para interiores.



Imagen 16: Símbolo SIA.

4.11.- Iluminación y contraste:

En los espacios de uso común de los servicios turísticos la iluminación tendrá la intensidad y uniformidad necesaria según su uso y ubicación, se evitarán contraluces, diferencias bruscas de iluminación y los deslumbramientos directos e indirectos, y se resaltarán aquellos puntos de interés, tales como escaleras y sistemas de señalización u otros equivalentes a través de luces directas sobre ellos, o aumentando la intensidad lumínica.

Para diferenciar ambientes se utilizarán colores, para facilitar la orientación espacial.

4.12.- Sistema escrito y pictográfico:

En los servicios turísticos las informaciones y señalizaciones accesibles deberán cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Buen contraste visual entre la figura y el fondo.
- Uso de símbolos y pictogramas reconocidos universalmente para facilitar la comprensión por parte de todas las personas usuarias.
- Justificación a la izquierda cuando el mensaje escrito ocupe más de una línea, con el fin de localizar el inicio de cada línea.
- Interlineado del 25% o 30% del tamaño de la fuente.
- El tipo de letra a utilizar debe ser sencilla, legible y sin deformaciones.

En las siguientes dos tablas se recogen unas recomendaciones sobre el sistema escrito y pictográfico del tamaño y cuerpo de letra, y sobre colores para símbolos y fondos, como se indica en el Decreto 293/2009 de 7 de julio:

Recomendaciones sobre tamaño y cuerpo de letra

Distancia (metros)	Altura letra (milímetros)	Cuerpo de letra
0.5	3	12
1	6	24
5	30	106
10	558	212
100	580	2.120

Tabla 8: Medidas recomendadas sobre tamaños y cuerpo de letra.

Recomendaciones sobre colores para símbolos y fondos

Símbolo o letra	Fondo
Blanco	Azul oscuro
Negro	Amarillo
Verde	Blanco
Rojo	Blanco
Azul	Blanco
Negro	Blanco
Amarillo	Negro
Blanco	Rojo
Blanco	Verde oscuro
Blanco	Negro

Tabla 9: Recomendaciones sobre colores para símbolos y fondos.



Imagen 17: Ejemplos de colores y fondos para simbología.

4.13.- Planes de evacuación y seguridad:

La evacuación de personas con discapacidad en caso de emergencia en los servicios turísticos queda recogida en el Decreto 293/2009, de 7 de julio, en su Disposición Adicional sexta, mediante la que se establece que “Los planes de evacuación y seguridad de edificios, establecimientos e instalaciones, de uso o concurrencia pública, incluirán las determinaciones oportunas para garantizar su adecuación a las necesidades de las personas con discapacidad”.

Por tanto, se pone de manifiesto la necesidad de adaptar los planes de evacuación existentes actualmente.

5.- PROPUESTAS DE MEJORA

Uno de los objetivos de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía es hacer de Andalucía un Destino Accesible referente a nivel nacional. Es por ello que somos conscientes de que debemos ir un paso más allá y establecer la accesibilidad como uno de los estándares de calidad en los planes de mejora continua del sector turístico.

A continuación se ofrece un listado con propuestas de mejora con la finalidad de que los servicios turísticos integren la accesibilidad, asociada a la calidad, a su estrategia empresarial para que cualquier persona, independientemente de sus capacidades pueda disfrutar de cualquier servicio turístico sin interrupciones de principio a fin. Este listado está abierto a todas aquellas aportaciones que en el trabajo del día a día, se puedan ir sumando y además hacerlo extensivo al resto del sector.

- La búsqueda en internet de información sobre un destino o servicio turístico suele ser el primer contacto que se tienen con el cliente potencial, por lo que se recomienda dotar a la página web de un nivel AA de accesibilidad. Además, tanto en la página web, como en cualquier medio utilizado para hacer publicidad del servicio turístico, se ofrecerá una imagen normalizada e inclusiva de las personas con discapacidad, huyendo de los estereotipos. No cabe duda que la mejor manera de ser inclusivos es contar con personas con discapacidad en la plantilla de trabajadores [3].
- A la hora de ofrecer información sobre los servicios turísticos se deberá incluir aquella relativa a la accesibilidad que ofrece el mismo de una forma clara y fácilmente localizable para que el cliente pueda conocer con antelación si satisface sus necesidades.
- Incluir en el formulario del sistema de reservas cuestiones sobre las necesidades de accesibilidad del cliente con el fin de ofrecer un buen servicio.

[3] Como regla general, las empresas que tengan 50 o más trabajadores, al menos el 2% deben ser personas con discapacidad.

- Obtener información de los clientes sobre la percepción de la accesibilidad del mismo para introducir medidas correctoras.
- Muchos turistas utilizan como medio de transporte el coche y en ocasiones, para personas usuarias de sillas de ruedas es casi el único. Es por ello que si el establecimiento o el espacio donde se vaya a realizar una actividad no dispone de plazas de aparcamiento, cabría la posibilidad de solicitar al ayuntamiento plazas reservadas a PMR próximas a la entrada principal a las instalaciones, así como paradas de transporte público. En ambos casos, aparcamiento y parada, deberán estar conectados con un itinerario accesible hasta el establecimiento o lugar donde se desarrollará la actividad.
- A todas las personas les gusta que le traten de manera correcta, es por ello que es indispensable para ofrecer un servicio de calidad, formar a los trabajadores en Turismo Accesible y en el trato adecuado a personas con discapacidad y otras necesidades específicas, con la finalidad de conocer qué necesidades tienen este tipo de clientes y cómo solucionarlas.
- Una vez que el personal esté formado, se podrá ofrecer un servicio de atención preferente a las personas con discapacidad, mayores y/o con necesidades específicas, así como asignar al personal que se ocupará de la correcta evacuación de las personas con cualquier tipo de discapacidad, en caso de emergencia.
- Contar con sistemas alternativos de comunicación en el trato directo con el cliente y con bucle magnético en recepción y zonas de atención al público.
- Disponer de un servicio de asistente personal para las personas con discapacidad que viajen solas y lo necesiten, de préstamo de sillas de ruedas, andadores, tronas, etc., e incluso habilitar aseos con cambiadores de adultos accesibles.
- Ofrecer información del servicio y señalización del establecimiento en formatos alternativos (aplicación móvil accesible, pictogramas, código QR, Braille, pdf accesible, lectura fácil...). Cuando se ofrece un servicio y/o actividad, es esencial que el cliente haya entendido perfectamente en qué consiste el mismo.

- En los **alojamientos**, las habitaciones accesibles estarán dotadas de sistemas alternativos para personas con discapacidad sensorial como por ejemplo despertadores sonoros y de vibración, baños con cambiadores de adultos accesible, etc. Además estas habitaciones estarán comunicadas con otra (no accesible) para que sea utilizada por un familiar, amigo, asistente personal, etc.
- En los **servicios de restauración y catering** las cartas y los menús contarán con un sistema alternativo de comunicación al papel como podría ser el Braille, códigos QR accesible o pictogramas. Además se ofrecerán platos alternativos para personas con alergias e intolerancias alimentarias.
- En la **organización de actividades, rutas, congresos...** habrá que tener en cuenta que todos los recursos a utilizar (transporte, alojamiento, restauración, compras, teatros, auditorios...) sean accesibles.
- Las **actividades de ocio**, tanto para adultos como para niños, se diseñarán desde el origen para que puedan ser disfrutadas por todas las personas. En el caso de las ya programadas, se estudiarán medidas alternativas con el fin de llevar a cabo medidas correctoras. Cada día es más habitual contar con audioguías, videoguía o realidad virtual para acercar el contenido de los servicios a todas las personas, pero ha de tenerse en cuenta que sean accesibles.
- En determinados establecimientos, es conveniente disponer de un espacio libre de ruidos para que las personas con trastornos del espectro autista puedan sentirse seguras y protegidas en un momento determinado.
- En la **organización de ponencias, discursos, presentaciones, videos...** es conveniente que estén subtituladas y contar con un intérprete de lengua de signos, en el caso de que asistan a las mismas personas signantes.
- En la **organización de ferias, congresos y similares**, los stands deberán estar diseñados para poder atender adecuadamente a las personas usuarias de silla de ruedas, entre otras.

6.- **NORMATIVA ESTATAL Y AUTONÓMICA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD**

A continuación, con el fin de que el sector turístico se familiarice con la legislación, se enumera un listado de normas que mencionan de manera general y/o pormenorizada los requisitos de accesibilidad exigidos a nivel estatal y autonómico.

Además de la normativa que se detalla en este apartado, hay que tener en cuenta la **Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad**, mencionada en el apartado 3 de este documento y en la que se recoge expresamente la Accesibilidad en su artículo 9.

Por otro lado, el sector habrá de implementar en un futuro la **Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019**, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, conocida como la Ley Europea de Accesibilidad, que establecerá requisitos mínimos de accesibilidad en toda la Unión Europea, ya que el Consejo de ministros acaba de aprobar el pasado mes de abril su trasposición al ordenamiento jurídico español.

Aun no teniendo carácter obligatorio, no debemos dejar de mencionar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** que son el marco de la agenda de Naciones Unidas (Agenda 2030). Los ODS persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. El turismo, la accesibilidad, la inclusión, así como las personas con discapacidad (colectivos vulnerables) están recogidos dentro de estos ODS, los cuales no quieren dejar a nadie atrás.

Los servicios turísticos, así como las actividades con incidencia en el ámbito turístico deberán cumplir las normas vigentes en materia de accesibilidad y en caso de discrepancias en los requisitos establecidos entre normativas de diferentes administraciones, serán aplicables aquellos que resulten **más estrictos**.

Legislación nacional:

- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI). Última actualización publicada el 12/11/2020.
- 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. Última actualización publicada el 02/08/2011.
- R.D.732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el R.D.314/2006, de 17 de marzo.
- R.D.537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el R.D.1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- R.D.1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Última actualización publicada el 12/08/2019.
- R.D. Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. Última actualización publicada el 01/04/2022.

- R.D.1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- R.D.173/2010 de 19 de febrero por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación aprobado por el R.D.314/2006 de 17 de marzo en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- R.D.1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Última actualización publicada el 09/10/2019.
- R.D.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.
- R.D.505/2007, de 20 de abril de 2007, 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.
- R.D.366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- R.D.1417/2006, de 1 de diciembre de 2006, 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.
- Orden TMA/851/2021 de 23 de julio por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el R.D.366/2007, de 16 de marzo.

Legislación autonómica en materia de igualdad y accesibilidad:

- Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía.
- Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.
- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.
- Decreto 293/2009 de 7 de julio por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

Legislación autonómica en materia de turismo:

- Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Última actualización publicada el 17/12/2021.
- Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19).
- Decreto 187/2020, de 17 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía.
- Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo y de modificación del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.
- Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.

7.- BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española de Normalización (UNE), (2007). “170001. Accesibilidad Universal”.
- Bekiaris, E., Loukea, M., & Spannidis, P. (2018): “Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility”.
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOLE_STU\(2018\)617465_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOLE_STU(2018)617465_EN.pdf)
- Fundación Adecco, (2018). “Informe turismo inclusivo y empleo”. [online] Disponible en: <https://fundacionadecco.org/informes-y-estudios/informe-turismo-inclusivo-empleo/>
- Fundación ONCE, (2017). Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España 2016. Madrid.
- Observatorio accesibilidad y vida independiente. “Accesibilidad Universal”. [online] Disponible en: <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad-2>
- Organización Mundial del Turismo (OMT), 2014. “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”. [online] Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*.

8.- ANEXO 1: LISTA DE CHEQUEO DE ACCESIBILIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Con la finalidad de facilitar el registro de la accesibilidad implementada a las empresas turísticas, se adjuntan en este anexo unas listas de chequeo.

Rellenarlas es bastante sencillo, ya que para cada ítem encontrará cuatro posibles respuestas de las que sólo debe marcar una. Estas respuestas son: Sí cumple (✓), No cumple (✗), No sabe / No contesta (NsNc), y No procede (Np) en el caso de que el establecimiento no cuente con este servicio.

REQUISITOS GENERALES



Si su empresa tiene 50 o más trabajadores, ¿son, al menos, el 2% personas con discapacidad?				
Si una Administración Pública ha financiado total o parcialmente el diseño o el mantenimiento de la página web del establecimiento, ¿es ésta accesible?				
En el establecimiento, ¿está permitido el acceso de perros de asistencia?				
En los planes de evacuación del establecimiento ¿tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad?				
En caso de emergencia, una persona con cualquier tipo de discapacidad, ¿podría evacuar el establecimiento de manera autónoma?				
En caso de emergencia, una persona con cualquier tipo de discapacidad, ¿podría llegar a una zona de refugio del establecimiento de manera autónoma?				

Información:



Las entradas y salidas del establecimiento, ¿están señalizadas?				
El establecimiento, ¿cuenta con señalización de emergencia?				
Las plantas del establecimiento, ¿están señalizadas?				
Las estancias del establecimiento, ¿están señalizadas?				
El establecimiento, ¿cuenta con un itinerario accesible?				
Los itinerarios accesibles, ¿están señalizados?				
Los itinerarios hacia los puntos de información, ¿están señalizados con texturas y colores diferentes en el suelo?				
La información del establecimiento, ¿se encuentra cerca de los accesos y no tienen delante ningún elemento que obstaculice su visión?				
Los planos del establecimiento, directorios, maquetas o placas de orientación, ¿están ubicados en lugares transitados y lo más cerca posible a la puerta de entrada y correctamente iluminadas?				
Los textos, ¿son fácilmente legibles en cuanto a tipo de letra y contraste cromático?				
La información relevante del establecimiento, ¿es accesible para personas con discapacidad visual y auditiva?				

ACCESO AL ESTABLECIMIENTO DESDE EL EXTERIOR



Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder desde la calle hasta el interior del establecimiento por la puerta principal de manera autónoma?				
---	--	--	--	--

INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

Iluminación:



La iluminación, ¿es tal que evite deslumbramientos?				
¿Se evitan contraluces y las diferencias bruscas de iluminación?				
¿Se cumplen los niveles mínimos de iluminación indicados en la normativa vigente?				
¿Se cumplen los niveles de reflectancia indicados en la normativa vigente?				

Vestíbulos y pasillos:



El hall de entrada y/o recepción, ¿dispone de suficiente espacio libre de obstáculos (muebles, apertura de puertas, columnas, decoración...) para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda hacer un giro de 360 grados de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede desplazarse y girar 180 grados para acceder a todas las zonas de uso público del establecimiento por vestíbulos y pasillos (cafetería, restaurante, piscina, spa...) de manera autónoma?				
En la zona de espera, ¿tienen reservado un espacio para uso preferente de personas con movilidad reducida?				
Una persona con discapacidad visual, ¿puede identificar las zonas de atención al público de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad cognitiva, ¿puede identificar las zonas de atención al público de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad visual, ¿puede identificar los vestíbulos y pasillos de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad cognitiva, ¿puede identificar los vestíbulos y pasillos de manera autónoma?				

Puertas:

Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede abrir y cerrar las puertas de manera autónoma?				
Una persona con problemas de movilidad en las manos, ¿puede abrir y cerrar las puertas de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad visual, ¿puede identificar las puertas de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede abrir y cerrar las puertas de evacuación de manera autónoma?				
Una persona con problemas de movilidad en las manos, ¿puede abrir y cerrar las puertas de evacuación de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad cognitiva, ¿puede identificar las puertas de manera autónoma?				
Las puertas transparentes, ¿están fabricadas con materiales resistentes a golpes?				
Las puertas transparentes, ¿son fácilmente perceptibles por personas con discapacidad visual?				
Las puertas de apertura automática, ¿cumplen las medidas de accesibilidad y seguridad establecidas en la legislación vigente?				
Las puertas de apertura automática, ¿cumplen las medidas de accesibilidad y seguridad establecidas en la legislación vigente?				

Pavimentos:

Los pavimentos interiores, ¿son duros, indeformables y antideslizantes?				
---	--	--	--	--

Ventanas y cristaleras:

Los paramentos transparentes, ¿están fabricados con materiales resistentes a golpes?				
Los paramentos transparentes, ¿son fácilmente perceptibles por personas con discapacidad visual?				

Acceso a otras plantas o desniveles:



Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder a las diferentes plantas en el ascensor, de manera autónoma?				
Dentro de una misma planta, una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede salvar los desniveles mediante una rampa, de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad visual, ¿puede acceder a las diferentes plantas en el ascensor de manera autónoma?				
Dentro de una misma planta, una persona discapacidad visual, ¿puede salvar los desniveles mediante una rampa de manera autónoma?				
Dentro de una misma planta, una persona discapacidad visual, ¿puede salvar los desniveles por las escaleras de manera autónoma?				
Una persona con discapacidad auditiva, ¿puede acceder a las diferentes plantas en el ascensor de manera autónoma?				
El ascensor señalizado como accesible, ¿cumple con las medidas de accesibilidad y seguridad establecidas en la legislación vigente?				
Las escaleras, rampas, rellanos y barandillas, ¿son seguras y accesibles según la legislación vigente?				
Las escaleras mecánicas, ¿son seguras y accesibles según la normativa vigente?				
Los tapices rodantes, ¿son seguros y accesibles según la normativa vigente?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar las ayudas técnicas para salvar desniveles (plataformas salva escaleras o plataformas elevadoras verticales) de manera autónoma?				
Las ayudas técnicas para salvar desniveles, ¿son seguras y cumplen con los requisitos de accesibilidad para las personas ajenas a su uso?				
La señalización escrita o pictográfica de las escaleras, rampas y ascensores ¿permite su identificación táctil mediante relieve y sistema braille?				

Mobiliario:

¿Tienen los cantos redondeados?				
¿Contrasta con su entorno y no brillan ni destellan?				
Los elementos que sobresalen de la pared, ¿están a una altura mínima de 2,20 metros?				
Los mostradores, ventanillas y puntos de información, ¿están ubicados lo más cerca posible de los vestíbulos, salas de espera e itinerarios accesibles?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede aproximarse y utilizar los mostradores de atención o información al público, de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar las papeleras, buzones... de manera autónoma?				
Una persona usuaria con discapacidad visual, ¿puede utilizar las papeleras, buzones... de manera autónoma?				
Una persona con dificultades en las manos, ¿puede utilizar las papeleras, buzones... de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar interruptores y similares de manera autónoma?				
Una persona usuaria con discapacidad visual, ¿puede utilizar interruptores y similares de manera autónoma?				
Una persona con dificultades en las manos, ¿puede utilizar interruptores y similares de manera autónoma?				
Las zonas comunes del establecimiento, ¿dispone de un banco accesible por cada diez o fracción?				

Aseos de uso público accesible:

En el caso de núcleos de aseos ¿disponen de un aseo accesible en cada núcleo de cada género o al menos un aseo accesible aislado?				
En el caso de aseos aislados, ¿hay al menos un aseo accesible de cada cinco o fracción?				
¿Dispone en la puerta, en lugar visible, del Símbolo Internacional de Accesibilidad?				

Aseos de uso público accesible (continuación):



¿Dispone de la iluminación adecuada para personas con discapacidad visual?				
La puerta de acceso a la cabina, ¿es abatible hacia afuera o corredera?				
La cabina, ¿dispone de avisador luminoso y acústico para casos de emergencia?				
El espacio libre de obstáculos, incluido el barrido de puertas, ¿dispone de 1,50 m de diámetro que permite girar y acceder a todos sanitarios?				
Los aparatos sanitarios, ¿se diferencian cromáticamente del suelo y de la pared?				
El inodoro, ¿dispone de dos barras laterales abatibles que son seguras para su uso para todas las personas?				
La cisterna del inodoro, ¿es de palanca o de presión de gran superficie y está ubicada a una altura alcanzable por una persona usuaria de silla de ruedas?				
El lavabo de grifería, ¿dispone de sistema de detección de presencia o es tipo monomando?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder a la cabina, de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder al lavabo frontalmente y utilizarlo de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar por ambos lados el inodoro de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede mirarse en el espejo?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los accesorios (jabonera, secamanos, rollo de papel, papelera, percheros...) de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los enchufes y encender la luz?				
Una persona con dificultades en las manos, ¿puede utilizar los enchufes y encender la luz?				

Tras haber realizado el chequeo general, los alojamientos, las agencias de viajes y los organizadores de eventos, deberán verificar una serie de requisitos específicos, para cada uno de ellos, que se exponen en la siguiente lista de chequeo.

ALOJAMIENTOS: REQUISITOS ESPECÍFICOS



Si su alojamiento tiene hasta 150 habitaciones, ¿dispone al menos de una grúa de transferencia?				
Si su alojamiento tiene más de 150 habitaciones, ¿dispone al menos de dos grúas de transferencia?				

ACCESO AL ESTABLECIMIENTO DESDE EL EXTERIOR



Si el establecimiento dispone de plazas de aparcamiento, ¿están reservadas a personas con movilidad reducida en el número necesario? (1 cada 40 plazas de aparcamiento o 1 por número de habitaciones adaptadas - acogerse a la opción más estricta).				
Si el establecimiento dispone de plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida, ¿son sus dimensiones adecuadas?				
Una persona con movilidad reducida, ¿puede llegar desde la plaza reservada del aparcamiento hasta el acceso principal del establecimiento de manera autónoma?				

Vestíbulos y pasillos:



En desplazamientos dentro de las instalaciones de más de 50 metros, ¿disponen de asientos para el descanso?				
En caso afirmativo, ¿tienen reservado un espacio para el uso preferente de personas con movilidad reducida?				

Pavimentos:



Los pavimentos exteriores, ¿son antideslizantes, en seco y en mojado, sin exceso de brillo e indeformables?				
---	--	--	--	--

Plaza y espacios reservados:



En salas de reuniones, eventos o similares, ¿tienen habilitadas plazas reservadas para usuarios de sillas de ruedas?				
--	--	--	--	--

Piscina:

¿Dispone de grúa o elevador hidráulico debidamente homologados?				
¿Dispone de al menos una escalera que cumpla las condiciones básicas de accesibilidad y seguridad?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede llegar desde cualquier zona común del establecimiento hasta la piscina, por un itinerario accesible, de manera autónoma?				
Los bordes de la piscina, ¿son redondeados?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar las duchas de manera autónoma?				
Una persona con dificultades en las manos, ¿puede utilizar las duchas de manera autónoma?				

HABITACIONES

Si el alojamiento tiene:



menos de 50 habitaciones, ¿tiene al menos una habitación reservada para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial?				
entre 51 y 100 habitaciones, ¿tiene al menos dos habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial?				
entre 101 y 150 habitaciones, ¿tiene al menos cuatro habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial?				
entre 151 y 200 habitaciones, ¿tiene al menos seis habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial?				
más de 200 habitaciones, ¿tiene al menos ocho habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial?				
más de 250 habitaciones en adelante, ¿tiene al menos nueve habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial o uno más por cada 50 habitaciones o fracción adicionales?				

HABITACIONES (continuación):



¿Dispone de avisador luminoso de llamada complementario al avisador acústico de la puerta?				
¿Dispone de dispositivo luminoso de emergencia?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder a su habitación de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿dispone de suficiente espacio libre de obstáculos (muebles, apertura de puertas, columnas, decoración...) para hacer un giro de 360 grados de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿dispone de suficiente espacio libre de obstáculos para hacer la transferencia a la cama de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los armarios de manera autónoma?				
Los muebles, ¿tienen los cantos redondeados?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los mecanismos (luz, teléfono, enchufe, aire acondicionado...) de manera autónoma?				
Una persona, ¿puede utilizar desde la cama a los mecanismos (luz, teléfono, enchufe, aire acondicionado...) de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder a balcones o terrazas de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede asomarse a la ventana de manera autónoma?				

Cuarto de baño o aseo integrado en el dormitorio:



La puerta de acceso, ¿es abatible hacia afuera o corredera?				
¿Dispone de avisador luminoso y acústico para casos de emergencia?				
¿Dispone de la iluminación adecuada para personas con discapacidad visual?				
El espacio libre de obstáculos, incluido el barrido de puertas, ¿dispone de 1,50 m de diámetro que permite girar y acceder a todos los aparatos sanitarios?				

Cuarto de baño o aseo integrado en el dormitorio (continuación):



Los aparatos sanitarios, ¿se diferencian cromáticamente del suelo y de la pared?				
El inodoro, ¿dispone de dos barras laterales abatibles que son seguras para su uso por todas las personas?				
La cisterna del inodoro, ¿es de palanca o presión de gran superficie y está ubicada a una altura alcanzable por una persona usuaria de silla de ruedas?				
El lavabo de grifería, ¿dispone de sistema de detección de presencia o es tipo monomando?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder al cuarto de baño de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede acceder al lavabo frontalmente y utilizarlo de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede usar por ambos lados el inodoro de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede mirarse en el espejo?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los accesorios (jabonera, secamanos, rollo de papel, papelera, percheros...) de manera autónoma?				
Una persona usuaria de silla de ruedas, ¿puede utilizar los enchufes y encender la luz?				
Una persona con dificultades en las manos, ¿puede utilizar los enchufes y encender la luz?				
La ducha, ¿está enrasada con el suelo y se accede lateralmente?				
Las dimensiones de la ducha, ¿son como mínimo de 1,20 m x 1,80 m?				
La ducha, ¿dispone de barras y asiento de apoyo y están diferenciados cromáticamente del entorno y cumplen las condiciones de accesibilidad según la legislación vigente?				
Las personas usuarias de sillas de ruedas, de talla baja o con dificultades en las manos, ¿pueden usar la grifería de la ducha de manera autónoma?				

AGENCIAS DE VIAJE: REQUISITOS ESPECÍFICOS



Si la agencia de viajes tiene más de 100 trabajadores o un volumen de facturación anual superior a 6.010.121,04 €, ¿cuenta con un nivel AA de accesibilidad web?				
--	--	--	--	--

EVENTOS: REQUISITOS ESPECÍFICOS

Información y comunicación:



Los espacios de las instalaciones donde tiene lugar el evento, ¿cuenta con bucle magnético u otros medios de apoyo a la comunicación oral?				
En caso de que el evento sea promovido o subvencionado por una Administración Pública, ¿cuenta con intérprete de lengua de signos?				

SALAS DE CONFERENCIAS

En las salas de conferencias con más de 2 accesos y con un aforo de:



hasta 100 personas, ¿es al menos uno accesible?				
101 hasta 500 personas, ¿son al menos dos accesibles?				
más de 500 personas, ¿son al menos tres accesibles?				

En las salas de conferencias con un aforo de:



hasta 100 personas, ¿hay al menos dos espacios reservados a personas usuarias de sillas de ruedas?				
101 a 500 personas, ¿hay al menos el 1,5% de espacios reservados a personas usuarias de sillas de ruedas?				
más de 500 personas, ¿hay al menos 8 + 0,5% (aforo – 500) espacios reservados a personas usuarias de sillas de ruedas?				

En salas de conferencia con un aforo de más de 50 asientos fijos y en los que la actividad tenga una componente auditiva, ¿hay al menos una plaza reservada para personas con discapacidad auditiva por cada 50 o fracción?				
---	--	--	--	--

SALAS DE CONFERENCIAS (continuación)



En la organización de un evento ¿reserva al menos dos espacios para personas usuarias de silla de ruedas ubicados junto a los espacios de circulación y vías de evacuación accesibles?				
¿Cuenta el espacio reservado para las personas usuarias de sillas de ruedas con señalización con el símbolo de SIA (♿)?				
¿Cuenta el espacio reservado para las personas usuarias de sillas de ruedas con las dimensiones requeridas por la legislación vigente?				
Los espacios reservados, ¿están integrados dentro de la disposición del resto de los asientos de la sala?				
El espacio libre entre las filas de butacas, ¿es al menos de 0,50 m y permite el acceso y el uso a personas con movilidad reducida?				
Si la sala dispone sus asientos en graderío, ¿están los espacios reservados para personas usuarias de sillas de ruedas junto a los accesos de los diferentes niveles de las gradas?				
Las gradas, ¿están señalizadas cromáticamente y disponen de texturas en sus bordes?				
Si las butacas están señalizadas, ¿está realizado en altorrelieve?				
En eventos cuyos asientos sean móviles, ¿reserva tantos espacios como personas usuarias de sillas de ruedas van a concurrir al mismo?				
Las personas con discapacidad visual y auditiva, ¿cuentan con zonas preferentes?				
Si dispone de servicios de lengua de signos, ¿ubica a las personas con discapacidad auditiva en las primeras filas?				
En el caso de que los espacios cuenten con tarimas, escenarios o similares, ¿puede una persona con discapacidad acceder a los mismos de manera autónoma?				
En zonas de espera con asientos fijos, ¿hay al menos una plaza reservada para usuarios de silla de ruedas por cada 100 asientos o fracción?				
Las zonas comunes del establecimiento, ¿dispone de un asiento accesible por cada diez o fracción?				

PALACIOS DE CONGRESOS



En la organización de su evento ¿tiene en cuenta que todas las entradas al edificio sean accesibles?				
Los ascensores del edificio, ¿son todos accesibles?				
Los tapices rodantes del edificio, ¿son todos accesibles?				

Guía digital con información sobre requisitos legales obligatorios de accesibilidad, aplicables en Andalucía al sector turístico, y propuestas de mejora.



Descarga PDF de la guía interactiva