

Manual para la mejora de la Accesibilidad Universal En el ámbito del Enoturismo



Año de publicación: **2024**

Colabora:



Contenido

1. Introducción y objetivos del presente manual.....	6
2. ¿Que es el enoturismo accesible? Actividades y otras experiencias relacionadas	7
3. A quién beneficia la accesibilidad universal y sus tipos.....	7
3.1. Accesibilidad física o arquitectónica.....	8
3.2. Accesibilidad sensorial	8
3.3. Accesibilidad cognitiva.....	8
3.4. Accesibilidad tecnológica	9
4. La cadena de accesibilidad en el turismo etnológico	10
4.1. Relación persona- entorno.....	12
4.2. Eslabones de la cadena.....	12
5. ¿Por qué hacer mi establecimiento accesible?	14
6. ¿Cómo hacer una bodega accesible?	14
6.1. ESTACIONAMIENTO accesible	14
6.2. Sobre los ACCESOS	15
6.3. Mostrador de RECEPCIÓN	15
6.4. Áreas de ESPERA.....	16
6.5. ACTIVIDADES como talleres, catas o visitas guiadas.....	16
6.6. Itinerarios horizontales: PASILLOS Y RAMPAS	17
6.7. Itinerarios verticales ESCALERAS y ASCENSORES accesibles	17
6.8. HABITACIÓN accesible.....	18
6.9. CUARTO DE BAÑO de la habitación adaptada.....	19
6.10. OTRAS CONSIDERACIONES en habitaciones y otras estancias	20
6.11. PISCINAS, SPA, GIMNASIOS Y SEÑALIZACIÓN	21
6.12. Espacios de RESTAURACIÓN	21
6.13. ASEO accesible	22
6.14. Información y señalización.....	23
7. ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad del establecimiento?.....	24
7.1. Pautas básicas de atención a clientes con necesidades de accesibilidad	25

7.2. Consejos de carácter general a la hora de interactuar con personas con discapacidad	25
7.3. En el caso de las personas con discapacidad física	26
7.4. En el caso de las personas con discapacidad auditiva	26
7.5. En el caso de las personas con discapacidad visual	27
7.6. En el caso de las personas con discapacidad cognitiva o trastornos del desarrollo	27
8. Glosario de términos.....	28
9. Normativa aplicable	29
9.1. Normativas y estándares nacionales e internacionales relacionados con la accesibilidad en el ámbito del turismo	29
9.2. Ámbito internacional.....	29
9.3. Ámbito estatal: general.....	29
9.4. Ámbito estatal: entorno urbano y edificación.....	30
9.5. Ámbito estatal: transporte.....	30
9.6. Ámbito estatal: comunicación y nuevas tecnologías	30





1. Introducción y objetivos del presente manual

El ocio es un derecho básico del ser humano y en IMPULSA IGUALDAD creemos que el turismo accesible es la solución para que este derecho sea real.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo fueron aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU). Ambos, son tratados internacionales que recogen los derechos de las personas con discapacidad, así como las obligaciones de los Estados Parte de promover, proteger y asegurar esos derechos.¹

IMPULSA IGUALDAD, a través del programa de "Turismo Accesible e Inclusivo para Todas las Personas", trabaja en la sensibilización, formación, asesoría e investigación sobre la accesibilidad en el turismo y el ocio, en colaboración con entidades públicas, fundaciones y empresas privadas del turismo.

En esta ocasión, desde la entidad se ha trabajado, en el marco del convenio firmado con la Secretaría de Estado de Turismo, en la elaboración de un manual para la mejora de Accesibilidad Universal en el entorno de las bodegas y rutas del vino. Este manual quedará a disposición de los agentes gestores de dichos establecimientos y servicios para su consulta.

La publicación es un manual práctico, en el que se recopila la normativa y los estándares de accesibilidad nacionales e internacionales relacionados con la accesibilidad en el ámbito del turismo y adaptadas al contexto de las bodegas y rutas del vino. Esto incluye pautas de accesibilidad arquitectónica, de servicios, de información y comunicación, y de atención al cliente.

El principal objetivo de este manual es dar a conocer y sensibilizar a los agentes intervinientes y profesionales del mundo del enoturismo para que las personas con discapacidad y otras personas con necesidades de accesibilidad puedan utilizar y disfrutar, al igual que el resto de la población y en las mismas condiciones de seguridad, de los entornos, productos, servicios y bienes turísticos y culturales que conforman el turismo enológico.



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

2. ¿Que es el enoturismo accesible? Actividades y otras experiencias relacionadas

Como se ha mencionado con anterioridad, el ocio y el turismo son un derecho básico de cualquier persona, independientemente de sus capacidades. Turismo accesible significa poder disfrutar de entornos, infraestructuras, equipamientos y servicios en igualdad de condiciones, con autonomía y seguridad por todas las personas y esto no significa la eliminación de barreras de cualquier tipo (físicas, visuales, auditivas y cognitivas) sino que implica contemplar la Accesibilidad Universal de una manera transversal desde el origen, incluso desde el diseño de la actividad, producto o servicio, logrando así una verdadera visibilización e **inclusión** de las personas con discapacidad en la experiencia turística.

Las experiencias relacionadas con el enoturismo comprenden distintas actividades en torno al mundo de la uva y del vino, a su elaboración y producción e incluye experiencias sensoriales como catas y degustaciones además de recorridos por los viñedos y los distintos espacios que forman parte de las instalaciones. Por esto, cada bodega necesita de un proyecto personalizado realizado a conciencia y que incluya la totalidad de ámbitos a definir al momento de abrir una viña o diseñar un producto destinado al turismo.

La accesibilidad universal permite que las personas con discapacidad puedan vivir en igualdad, en libertad, de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, es decir, es un principio vehicular para poder hacer efectivos el resto de derechos.

3. A quién beneficia la accesibilidad universal y sus tipos



3.1. Accesibilidad física o arquitectónica

Se refiere a las barreras que se pueden eliminar para las personas que presentan alguna dificultad para caminar con seguridad y/o que necesitan algún tipo de producto de apoyo, personas usuarias de silla de ruedas, carritos de bebés...

Algunos ejemplos de medidas para lograr este tipo de mejor accesibilidad son:

- Repensar la **altura** a la que se sitúan interfonos, botones o pulsadores.
- Aumentar la **anchura** de las aceras.
- **Rampas** de acceso.
- **Ascensores** en estaciones de transporte.
- Plataformas **elevadoras**.
- Sistemas de **barras** y asideros.
- **Baños** adaptados.

3.2. Accesibilidad sensorial

Su objetivo es hacer que los productos, la información, los servicios o las instalaciones sean más accesibles para las personas con deficiencias auditivas o visuales.

Algunas medidas que se pueden tomar son:

- Usar **letras** más grandes.
- Combinar **señales** auditivas, visuales y táctiles.
- Incluir el **braille**.
- Incluir **subtítulos** en los vídeos.
- Agregar **metaetiquetas** a las imágenes digitales para que puedan ser procesadas por los lectores de pantalla.

3.3. Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva es la condición que debe cumplir un mensaje (textos, carteles, tecnología y pictogramas) para que todas las personas puedan entenderlo fácilmente. Es decir, la accesibilidad cognitiva pretende hacer el mundo más fácil de entender y de la que cualquier persona puede beneficiarse; personas con discapacidad intelectual, personas con dificultades en la comunicación, personas extranjeras que no dominen el idioma.

Algunas medidas para lograr la accesibilidad cognitiva son:

- **Lectura fácil:** Representa un texto de acuerdo con un conjunto de reglas para que sea más fácil de entender.
- **Señalización:** Por ejemplo, utilizando pictogramas, además de las



señalizaciones de texto, apostando por una señalización más visible, incluyendo distintos tipos de señales, mapas simplificados o directorios.

- **Wayfinding:** Es la organización física del espacio para que los caminos se perciban con naturalidad, evitando la desorientación y el estrés, además de ayudar a ahorrar mucho tiempo.

3.4. Accesibilidad tecnológica



La tecnología representa barreras para aquellas personas que tienen dificultades en el manejo y entendimiento de los dispositivos tecnológicos o no tienen un dispositivo determinado.

La accesibilidad web se consigue tras aplicar unos estándares recogidos en las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.1 (WCAG 2.1, por sus siglas en inglés). Estos abarcan desde los elementos más sencillos que forman la composición de una página web (como los contrastes de los colores, los encabezados, el etiquetado de los botones, las referencias de los enlaces o el funcionamiento de los formularios) hasta otros más técnicos (como la arquitectura interna de esta, cómo está estructurado su código o su navegabilidad).

Algunas medidas para mejorar el acceso a la tecnología podrían ser:

- Aumentar la compatibilidad de hardware, software y formatos.
- Incluir chats de ayuda en una web.
- Elegir una aplicación o un diseño web simple e intuitivo para facilitar la experiencia de los nuevos usuarios en el mundo digital.

Ajustes razonables

Debemos tener en cuenta el concepto de **ajustes razonables**² en aquellos casos en los que haya que aplicar criterios de accesibilidad en instalaciones que nos son de nueva construcción y que, por lo tanto, aplicar accesibilidad universal, sería costoso e incluso difícil de aplicar.

² Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

Ventajas de la accesibilidad universal

La accesibilidad en el turismo, además de ser un derecho y una exigencia legal, aporta muchas ventajas para las empresas, organizaciones y territorios:

- **Incremento** en la cuota de mercado: ya que incluye a un mayor número de clientes (personas con discapacidad, sus acompañantes o cuidadores, personas mayores y otros usuarios que puedan tener otras necesidades relacionadas con la accesibilidad).
- Favorece la **desestacionalización**: muchos de estos clientes no tienen responsabilidades laborales y viajan en cualquier época del año.
- Las personas con discapacidad son **multiclientes**: el 96% viajan acompañados y planifican estancias más largas en el destino.
- **Mejora la calidad** de la oferta turística: la aplicación de la accesibilidad repercute en espacios y servicios más fáciles de utilizar, en mejores condiciones de seguridad y comodidad para todas las personas.
- **Refuerza la imagen corporativa** y la reputación de la empresa o destino: además de cumplir con la legislación vigente, la empresa deja patente su compromiso y responsabilidad social.

En nuestro país, el turismo relacionado con el mundo del vino y su elaboración ha experimentado un aumento considerable desde el año 2012 y la tendencia sigue experimentando un crecimiento porcentual importante.


4. La cadena de accesibilidad en el turismo etnológico

Comenzaremos por un dato: 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.³

Por lo tanto, toda experiencia turística, también si hablamos de enoturismo, comienza con la planificación y búsqueda de información por parte del cliente, continúa con el transporte, el desarrollo de actividades en el destino y finaliza cuando se regresa al lugar de origen.

Las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística se pueden considerar como una cadena compuesta por diferentes eslabones y la accesibilidad debe contemplarse en todos ellos. Esto es lo que se denomina "**cadena de valor en accesibilidad turística**". Incorporar la accesibilidad significa que la experiencia pueda ser disfrutada por todas las personas en condiciones de comodidad, seguridad y de la forma más autónoma posible. La importancia de cubrir toda la cadena de accesibilidad turística se basa en la concepción de la experiencia turística como un conjunto integral. Por ese motivo debe serlo en cualquiera de sus entornos, instalaciones, atractivos turísticos, excursiones o restaurantes, para que

3 Datos ofrecidos en el estudio presentado por la Fundación Adecco



cualquiera pueda disfrutarlo con igualdad de oportunidades. De nada sirve tener oasis accesibles de manera aislada sin tener en cuenta el resto de la cadena. De nada sirve un hotel accesible o inclusivo si el entorno urbano o las actividades que puedan realizarse en las instalaciones o terrenos anexos son impracticables. Por lo tanto, si una de las fases del viaje no es accesible, la experiencia del turista se verá comprometida y no resultará satisfactoria. La cadena de accesibilidad del turismo se verá ampliamente beneficiada por la accesibilidad propia del destino. Sobre el análisis de la situación actual, el Observatorio de Accesibilidad en el Turismo de Fundación ONCE muestra dos características reseñables sobre la accesibilidad de la cadena que es común en la mayoría de los destinos turísticos⁴:

- En primer lugar, la mayor parte de la accesibilidad conocida y desarrollada en los destinos turísticos, a través de la gestión, los recursos o los entornos, se encuentra implementada a nivel arquitectónico, aún con carencias para que pueda considerarse adecuada. Esto se ve reflejado en el diseño de las dimensiones interiores, pendientes, huecos de paso, desniveles que, aún sin cumplir con la excelencia y el buen diseño, presentan mejores resultados que otros elementos.
- El equipamiento, los servicios al cliente y la formación son elementos que presentan una mayor carencia y las mayores deficiencias. Estos son los elementos que se incorporan posteriormente en los recursos y que en muchas ocasiones reflejan una falta de conocimiento sobre las necesidades de los usuarios y la forma de aplicarlo en el recurso, entorno o destino turístico. Un ejemplo destacado es el elemento de la señalización, que aparece como el mayor déficit en los apartados de recursos y entornos.

Finalmente, es importante observar que todas las medidas de accesibilidad deben cumplir con la legislación vigente. Sin embargo, a pesar de los criterios indicados en la legislación, no existe una solución única para todas las situaciones por lo que cada infraestructura o servicio se debe estudiar qué solución se adapta mejor a sus características y posibilidades.

En España, existe una legislación relativa a accesibilidad por cada uno de los eslabones de la cadena, así como una normativa con respecto a la accesibilidad turística. Puede existir una variación con respecto a los parámetros de cumplimiento de una comunidad autónoma a otra. Sin embargo, la tendencia en el ámbito turístico es la de poder unificar criterios y para ello se han realizado grandes avances en el desarrollo de normativas al respecto a nivel nacional e internacional y la elaboración de indicadores de gestión e implantación como los elaborados por la metodología de Destinos Turístico Inteligente (DTI) de SEGITTUR.

4 Fundación ONCE (2016) Observatorio Accesibilidad en el Turismo en España

4.1. Relación persona- entorno

Para exponer los requisitos de accesibilidad de los diferentes eslabones de la cadena es necesario partir de la premisa de que, cualquier persona que ejerza la actividad de turismo o de la vida diaria, va a interactuar con tres tipos de entornos:

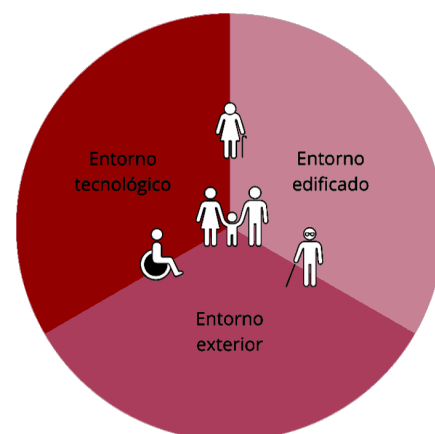


Figura 1: Relación persona-entornos

En el caso del entorno edificado este cuenta con elementos comunes independientes del uso que tenga asociada esa construcción arquitectónica y los requisitos comunes de accesibilidad son generalizables a toda edificación. Así se puede considerar la accesibilidad de la aproximación y entrada al edificio, el punto de atención, la circulación interior (horizontal y vertical) las estancias principales (auditorios, salas de reuniones...) y las estancias de servicio (aseos...). Por otro lado, cada recurso turístico tiene, además de los espacios comunes, unas particularidades específicas por el servicio que presta y los usos que allí se desarrollan. Por ese motivo se pueden diferenciar los criterios de accesibilidad asociados a las características propias de la tipología de recursos (alojamiento, restauración, bodega, tienda, museo...).

Con respecto al entorno exterior, urbano o natural, existen también unas características comunes a considerar, como son los itinerarios peatonales y sus elementos de urbanización (pavimentos, pendientes...), así como todos los elementos de mobiliario y equipamiento urbano (bancos, papeleras...). Pero también cobran una especial relevancia las características específicas según cada caso (una ruta por los viñedos en un entorno natural...). Por último, el entorno tecnológico, dado su carácter transversal, afecta en mayor o menor medida a casi todos los eslabones de la cadena, si bien tiene una importancia destacada en la planificación e información.

4.2. Eslabones de la cadena

Los eslabones de la cadena aparecen diferenciados en tres localizaciones: lugar de origen, donde se planifica y organiza el viaje, el transporte de tránsito y el destino turístico. Las organizaciones de accesibilidad han identificado diferentes eslabones con una estructura similar.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) recogió diferentes propuestas en 2015⁵ y diferenció los siguientes:

- Planificación y reservas

5 OMT, Fundación ONCE, ENAT (2013) Manual Turismo Accesible OMT Módulo 2 - Cadena de accesibilidad y recomendaciones.

- Transporte hasta y desde el destino
- Destino
 - » Transporte local
 - » Entorno Urbano
 - » Alojamiento
 - » Restauración y compras
 - » Actividades turísticas
 - » Atractivos turísticos
 - » Recursos naturales
 - » Excursiones
 - » Servicios médicos y de atención al turista

A su vez, cada uno de los elementos está formado por otra cadena de procesos en la que el Diseño para Todos supone una ventaja para todos los usuarios.

Por otro lado, existe una relación directa entre la gestión de la accesibilidad y la implantación a lo largo de la cadena. Para lograr que la implantación de la accesibilidad en los destinos sea percibida con una continuidad y calidad suficiente se deberán realizar acciones transversales que incluyan al sector público, privado y la sociedad civil. Estas acciones se deben coordinar entre los diferentes agentes turísticos para que se asegure la continuidad, a través de la gestión bien coordinada entre todos los agentes turísticos.

A continuación, se reflejan las características principales de cada eslabón de la cadena, desde los elementos que la conforman y características generales que deben cumplir en accesibilidad.



Figura 2: Cadena de valor de la accesibilidad turística. Fuente elaboración propia a partir de datos de la OMT

5. ¿Por qué hacer mi establecimiento accesible?

Una oferta o establecimiento turístico que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.

Un establecimiento o producto accesible es cómodo y seguro para cualquier persona.

Un establecimiento accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo o estéticamente poco atractivo. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético.

6. ¿Cómo hacer una bodega accesible?

Con estas recomendaciones, se ofrecen algunas referencias prácticas sobre cómo hacer un establecimiento accesible, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por todas las personas.

6.1. ESTACIONAMIENTO accesible



P

Todos los establecimientos que dispongan de zona de aparcamiento deben tener al menos una plaza de aparcamiento reservada para PMR por cada 40 plazas disponibles.

Si no dispone de zona de aparcamiento, es recomendable conocer las plazas mas cercanas para para poder informar al visitante que lo necesite.

La plaza deberá estar ubicada en un área sin pendiente, situada lo más cerca posible del establecimiento. El itinerario desde la plaza de aparcamiento hasta el interior del edificio debe ser accesible, deben ubicarse lo más cerca posible a los puntos de cruce entre la acera y la calzada y deben estar señalizadas tanto en el pavimento como verticalmente con el Símbolo Internacional de accesibilidad (SIA.)



Las plazas dispuestas en perpendicular o en diagonal a la acera, deberán tener una dimensión

mínima de 5 m. de longitud x 2,20 m. de ancho y, además, dispondrán de una zona de aproximación y transferencia lateral de una longitud igual a la de la plaza y un ancho mínimo de 1,50 m. Entre dos plazas contiguas se permitirán zonas de transferencia lateral compartidas manteniendo las dimensiones mínimas descritas anteriormente.

Las plazas dispuestas en línea tendrán una dimensión mínima de 5 m. de longitud x 2,20 m de ancho. Además, dispondrán de una zona libre de obstáculos para aproximación y transferencia posterior. La anchura será igual a la de la plaza y su longitud de, al menos, 3 m. Sobre la acera lateral también existirá una zona sin obstáculos; que tendrá igual longitud que la plaza con su zona de aproximación y transferencia y un ancho de 1,50 m.

6.2. Sobre los ACCESOS

En todo establecimiento existirá al menos una entrada accesible sin desniveles o con un desnivel salvado por medio de rampa o ascensor accesibles. La entrada accesible será la principal o una alternativa de la misma categoría que para el resto de las personas.



Los intercomunicadores y sistemas de llamada serán accesibles, tanto por su modo de uso (vídeo y voz) como por su localización. Nunca estarán a una altura > 1,20 m y presentarán un color contrastado respecto a la pared donde están ubicados.

La puerta de acceso será de apertura abatible o corredera, preferiblemente automática. Además de esta, las puertas de los itinerarios accesibles y del alojamiento accesible tendrán una anchura de paso ≥ 90 cm, medidas en el marco y aportada por una sola hoja, y un ancho libre de paso ≥ 85 cm en su máxima apertura si es de tipo abatible o ≥ 80 si es corredera. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, estas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.

El espacio anterior y posterior a la puerta de acceso al edificio debe ser horizontal y con un espacio libre de al menos 1,50 m de diámetro.

Las puertas de vidrio se señalarán con franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado. Las franjas tendrán un ancho entre 5 y 10 cm. La primera se colocará a una altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.

En caso de existir puertas giratorias no accesibles es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa accesible, abatible o corredera, preferiblemente automática y debidamente señalizada como entrada accesible.

6.3. Mostrador de RECEPCIÓN

La zona de recepción o cualquier zona destinada a la atención al público debe estar habilitada para que todas las personas puedan hacer uso de ella. Debe existir un espacio de aproximación (mostrador, mesa...), libre de obstáculos para que una persona usuaria de sillas de ruedas pueda



aproximarse y utilizar el espacio si fuera necesario para cualquier trámite.

Contar con un sistema de bucle de inducción magnética (consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, a su vez conectado a las fuentes de audio y micrófonos en un área específica de cobertura, lo que permite a las personas sordas usuarias de audífono y/o implante escuchar el sonido recibido sin reverberación o ruido ambiente de fondo). Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.



Para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva debe evitarse la música de fondo, las mamparas que dificulten el contacto visual o el flujo de ondas sonoras entre interlocutores y buscar una situación bien iluminada y que permita la visualización.

6.4. Áreas de ESPERA



Si existen zonas de espera o salas habilitadas para el descanso, debe habilitarse un área con asientos o bancos accesibles, con respaldo y reposabrazos, que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida. También se recomienda instalar apoyos isquiáticos, que permitan el descanso apoyándose sin tener que realizar el esfuerzo de levantarse y sentarse.

6.5. ACTIVIDADES como talleres, catas o visitas guiadas



En caso de que se organicen visitas guiadas, deben preverse:

- Visitas y talleres en lengua de signos dirigidos a personas sordas.
- Talleres pedagógicos para niños y adultos incluyendo aquellos con necesidades de accesibilidad cognitiva.
- Visitas táctiles dirigidas a personas con discapacidad visual, en las que se les permita tocar algunas de las obras o reproducciones de las mismas, elementos arquitectónicos de los edificios, maquetas, etc.
- Préstamo de silla de ruedas para visitantes con movilidad reducida.

Para las personas sordas sin prótesis auditiva debe de existir un sistema de amplificación de voz del guía y auriculares individuales que faciliten su participación en la visita guiada.

Si no se cuenta con personal de atención al público con conocimiento de Lengua de Signos, es recomendable contar con un sistema de video - interpretación⁶.

6 Proceso de comunicación que proporciona a las personas sordas y oyentes el servicio de interpretación a distancia mediante la figura del **video-intérprete**, utilizando una conexión de vídeo, videoteléfono con TV, ordenador personal con webcam o cualquier otro dispositivo que permita la transmisión simultánea de datos y vídeo.

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

6.6. Itinerarios horizontales: PASILLOS Y RAMPAS

El itinerario desde la puerta de acceso al resto de estancias o dependencias del establecimiento debe ser accesible, respetando los espacios y que sean suficientemente anchos para la deambulaci3n y evitando objetos que puedan obstaculizar el paso, as3 como estrechamientos o escalones aislados.



No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,20 m., de ser as3, estos objetos deber3n estar proyectados hasta el suelo o protegidos con elementos que puedan ser detectados para evitar golpes.

Los suelos deben ser homog3neos y antideslizantes. Para facilitar la percepci3n del espacio a personas con dificultades de visi3n, se usar3, siempre que sea posible, el contraste crom3tico para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., as3 como el suelo de las paredes, con al menos un rodapi3 contrastado.

6.7. Itinerarios verticales ESCALERAS y ASCENSORES accesibles



Las escaleras deben tener un ancho libre m3nimo de 1,20 m. El principio y final de las escaleras estar3 sealizado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.

Todos los peldaños ser3n de la misma altura, sin bocel y con tabica. Se sealizar3 el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado de 3 a 5 cm de ancho.

Las 3reas de embarque y desembarque, y los rellanos, estar3n libres de obst3culos, con un fondo m3nimo de 1,20 m.

Frente a la puerta del ascensor existir3 un espacio libre de 1,50 m de di3metro.



Las puertas serán automáticas y correderas, con un ancho de paso ≥ 80 cm.

Las dimensiones mínimas de la cabina con una puerta o dos enfrentadas serán de 1 m de ancho y 1,25 m de fondo si la superficie útil de las plantas distintas a la de acceso es ≤ 1.000 m² y de 1,10 x 1,40 m si es superior. Las cabinas con dos puertas en ángulo serán de 1,40 m x 1,40 m.

Es recomendable que los ascensores dispongan de puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior.

La cabina tendrá un pasamanos perimetral y un espejo en la pared, frente a la puerta.

Los dispositivos de control de la cabina, exteriores e interiores serán de color contrastado y con caracteres en braille y altorrelieve.

Los botones de llamada y de mando del ascensor estarán situados a una altura entre 80 cm y 1,20 m. Existirá en la jamba derecha en sentido de salida de la cabina señalización en braille y arábigo en alto relieve del número de planta.

La alarma de emergencia debe estar equipada con un testigo luminoso que indique a las personas sordas que la llamada de emergencia ha sido registrada y un enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.

Fuera y dentro de la cabina existirá un sistema de señalización visual que indicará la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento.

La cabina tendrá un sistema de señalización sonoro que indicará la apertura y cierre de puertas, la planta de parada del ascensor y el sentido de desplazamiento.

El color de la puerta del ascensor o al menos el marco, debe contrastar con el acabado de las paredes.

6.8. HABITACIÓN accesible



El número de habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida debe ser proporcional al total del alojamiento:

- Hasta 50 habitaciones - ≥ 1 habitación accesible
- De 50 habitaciones a 100 - ≥ 2 habitaciones accesibles
- De 101 habitaciones a 150 - ≥ 4 habitaciones accesibles
- De 151 habitaciones a 200 - ≥ 6 habitaciones accesibles
- Más de 200 habitaciones - ≥ 8 habitaciones accesibles (y uno más por cada 50 habitaciones o fracción adicional)

El itinerario que conduce hasta la habitación debe ser accesible.

La puerta de entrada tendrá un hueco libre de paso mínimo de 85 cm, con sistema de fácil

apertura y sin muelle de retorno.

Interruptores, enchufes o mandos deben situarse a una altura entre 40 cm y 1,20 m.

En la habitación debe existir un espacio de circulación mínimo de 90 cm de ancho, y junto a la cama, un espacio de aproximación de 1,20 m de diámetro al menos en uno de sus lados.

El espacio frente al armario será de 1,20 m de diámetro fuera del abatimiento de las puertas, preferiblemente correderas con tiradores accesibles. Las baldas, cajones y perchero deben estar situadas a una altura de entre 40 cm y 1,20 m. Otros sistemas útiles son el perchero extensible o las perchas de mango largo.

Altura de la cama de entre 45 y 50 cm.

6.9. CUARTO DE BAÑO de la habitación adaptada

Ancho mínimo libre de paso de la puerta de aseo será de 80 cm con apertura corredera o abatible hacia el exterior.

En su interior habrá un espacio libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro.



El lavabo no tendrá pedestal y estará a una altura máxima de 85 cm y un fondo de 60 cm. Bajo el mismo habrá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y 50 cm de fondo. El grifo será monomando, preferiblemente de tipo gerontológico, o automático.

El espejo se situará a una altura máxima de 90 cm, y preferiblemente inclinado hacia el lavabo. Los accesorios del baño estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.

El inodoro dispondrá de dos espacios de transferencia paralelos de 80 cm. El asiento tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.

Se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles situadas a ambos lados, a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm y contarán con contraste cromático respecto a la pared.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con pulsador de gran superficie y se situará a una altura entre 70 cm y 1,20 m.

El suelo de la ducha será antideslizante y al nivel del resto del pavimento. La ducha tendrá al menos 90 cm de ancho x 1,20 m de fondo y un área libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 1,20 m de fondo junto a ella.

La ducha debe disponer de una silla de ducha, asiento portátil homologado con respaldo o un asiento de ducha abatible o fijo a la pared, instalado en la perpendicular a la pared del grifo a una altura entre 45 y 50 cm. Siempre debe existir un espacio de transferencia lateral de 80 cm de ancho junto al asiento.

En la pared del grifo debe existir una barra de apoyo fija horizontal, situada a una altura de 80 cm, y una barra de apoyo vertical hasta 1,80 m de altura.

El grifo será monomando y la alcachofa regulable en altura.

Es preferible que la ducha tenga cortina en lugar de mampara.

Los accesorios de la ducha se instalarán al alcance de la mano desde el asiento.

De existir bañera, dispondrá de un asiento de bañera giratorio y con respaldo o tabla de transferencia, situados a una altura entre 45 y 50 cm.

Debe existir un dispositivo de emergencia en el interior del aseo fácilmente accionable.

6.10. OTRAS CONSIDERACIONES en habitaciones y otras estancias



El número de la habitación debe ser fácil de identificar y estar en braille y altorrelieve.

La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes.

La intensidad luminosa de la habitación debe poder regularse con la ayuda de lámparas complementarias y por medio de cortinas y persianas.

Los interruptores y enchufes tendrán color contrastado respecto a las paredes.

No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura < 2,20 m.

Mobiliario de color contrastado respecto a las paredes y suelos.

La información relativa al uso de la habitación y a los servicios del hotel y el plano de evacuación en caso de emergencia deben estar transcritos al braille. También habrá una versión con textos de color contrastado y en grandes caracteres.

Los aparatos sanitarios y barras de apoyo serán de color contrastado respecto a las paredes y suelos.

La puerta de la habitación debe tener un avisador de llamadas luminoso.

Se recomienda disponer de conexión a internet.

La alarma sonora de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa en todas las estancias del alojamiento, incluido el baño. Además, es recomendable un dispositivo vibrador en la cama.

La habitación debe tener un televisor que permita activar los subtítulos y pueda programarse como despertador luminoso.

El teléfono con una señal luminosa que indique la llamada, mensaje de voz texto.



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

6.11. PISCINAS, SPA, GIMNASIOS Y SEÑALIZACIÓN

Deben existir itinerarios accesibles para llegar a la zona de piscina/spa/gimnasio.

El perímetro de la piscina estará señalizado con un pavimento antideslizante y de textura y color contrastados.



Debe existir una alternativa de acceso al vaso para Personas con Movilidad Reducida (PMR), a través de una silla hidráulica o mediante rampa, (inclinación no superior al 6% y pasamanos). Debe tener a disposición de las PMR, sillas anfibas.

Las escaleras, de un color contrastado, contarán con pasamanos, huellas antideslizantes y una banda de color contrastado en el borde de los peldaños.

Los gimnasios contarán con máquinas que puedan utilizar personas usuarias de sillas de ruedas. Entre las máquinas debe existir un ancho de paso suficiente, con estrechamientos puntuales ≥ 80 cm. Símbolos y textos de color contrastado respecto al fondo, y respecto a la pared en la que se ubica.

En cada planta se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en Braille, colocados en vestíbulos o junto a escaleras y ascensores, en los que se señalen los espacios de la planta y los servicios que se ofrecen en ellos.

Los sistemas de aviso (alarma, señales de emergencia, información por megafonía) deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales.

La señalización debe ser fácilmente localizable, mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.

El contenido de la información será conciso, básico, con símbolos comprensibles, internacionalmente homologados.

La información visual se complementará con formato acústico y táctil (altorrelieve o braille), colocada entre los 90 cm y 1,75 m de altura.

6.12. Espacios de RESTAURACIÓN

La recepción debe disponer de un sistema de bucle magnético.

El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, preferiblemente de al menos 1,20 m.



Existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una

circunferencia de 1,50 m de diámetro.

Bajo las mesas habrá un ancho libre ≥ 80 cm, una altura libre ≥ 70 cm y un fondo libre mínimo de 50 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

Se debe permitir el acceso al restaurante con el perro de asistencia y perro guía.

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

La altura adaptada de la barra será de 85 cm como máximo para permitir la comunicación visual y tendrá una longitud mínima de 80 cm. Debajo de la barra habrá un fondo igual o mayor a 50 cm y una altura libre de al menos 70 cm.

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura máxima de 85 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Debajo tendrán una altura libre de 70 cm y un fondo de 50 cm, como mínimo.

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

Ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a 60 cm desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 1,40 m.

Se recomienda disponer de mesas redondas, ya que facilitan la comunicación visual a personas con discapacidad auditiva.

Es necesario contar, al menos, con una **cabina de aseo** accesible.

6.13. ASEO accesible



Una cabina de aseo accesible debe reunir las siguientes características:

El itinerario para llegar hasta ella debe ser accesible. Estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera. La puerta se abrirá con una manilla, para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación. El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera.

En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que



pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador. Podrá activarse mediante un interruptor de presión, con marco luminoso, que estar situado a una altura de entre 80 cm y 1,20 m.

Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, este estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura máxima de 85 cm. Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de 60 cm y regulable en altura. Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y fondo de 50 cm.

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

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y existirá a ambos lados del inodoro un espacio libre de transferencia de 80 cm de ancho. Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles situadas a ambos lados. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia entre 65 y 70 cm y contarán con contraste cromático respecto a la pared.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con pulsador de gran superficie y se situará a una altura entre 70 cm y 1,20 m.

6.14. Información y señalización

Una vez realizadas las actuaciones de mejora de la accesibilidad en el establecimiento o servicio, debe redactarse y ponerse en marcha un plan de comunicación del Turismo Accesible para captar a los clientes potenciales.



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

Algunas de las acciones de difusión recomendadas son las siguientes:

- Inclusión de la información sobre las características de accesibilidad de la oferta turística accesible en los canales promocionales del recurso.
- Contacto con agencias de viajes especializadas en materia de turismo accesible.
- Contacto con asociaciones de personas con discapacidad.
- Participación en ferias y congresos del sector turístico promocionando el recurso como accesible.

La información siempre se proporcionará en formatos accesibles.

Para todo tipo de material promocional impreso, se deberán seguir los criterios de accesibilidad para la redacción de documentos accesibles:

- Textos con tamaño de fuente ≥ 12 puntos, de color contrastado, con tipo de letra Verdana o Arial.
- Los contenidos se redactarán en Lectura Fácil. Se dispondrá también de una versión en braille o de un código QR, localizable mediante elementos en relieve, que permita acceder al mismo contenido en formato digital que pueda leer un lector de pantalla.
- Siempre se contemplarán alternativas en formatos accesibles del material promocional. En el caso de audiovisuales, la información se complementará con audiodescripción, subtítulos e Intérprete de Lengua de Signos.
- La información no se basará solo en el color y se utilizarán pictogramas homologados internacionalmente.
- En el caso de información proporcionada a través de páginas web, estas tendrán que cumplir las pautas WCAG 2.1⁷.
- Las aplicaciones para dispositivos móviles también tendrán que cumplir criterios de accesibilidad y usabilidad, para que cualquier usuario pueda utilizarlas en su dispositivo móvil con su sistema de acceso habitual, incluso con lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual.

7. ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad del establecimiento?



⁷ Según se dispone en el Real Decreto 1112/2018, que transpone la Directiva Europea 2016/2012 y complementa el Real Decreto 1494/2007, derogando los artículos 5, 6 y 7, que determinaban la normativa y el nivel de accesibilidad que tenían que cumplir las páginas web.

Para que las personas con necesidades de accesibilidad, personas mayores o familias con niños, entre otros clientes, seleccionen su establecimiento turístico, es fundamental dar a conocer las condiciones de accesibilidad de su oferta, mediante una adecuada promoción.

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al público en los mismos.

Es necesario proporcionar información objetiva y descriptiva, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, información errónea o demasiado general, provoca que algunos clientes no puedan acceder a un establecimiento, hacer uso de este o de parte de sus instalaciones.

7.1. Pautas básicas de atención a clientes con necesidades de accesibilidad

Para cualquier persona, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del uso de las instalaciones y/o del servicio prestado. Además, una atención adecuada, sobre todo en el caso de personas con necesidades de accesibilidad fideliza al cliente.

7.2. Consejos de carácter general a la hora de interactuar con personas con discapacidad

- Pautas y orientaciones necesarias para simplificar y naturalizar la relación, interacción y comunicación en atención a las personas con discapacidad:
- Tratar a todas las personas con respeto, sentido común y buena educación.
- Utilizar un trato natural, amable y adecuado
- Tratar a los adultos como adultos. No infantilizar a las personas con discapacidad.
- Hablar directamente con la persona con la que se quiere comunicar, no con la persona de apoyo, acompañante o intérprete.
- Utilizar un lenguaje sencillo, hablar claro, sin vocalizar ni hacer gesto exagerados.
- Dar a todos el tiempo suficiente para hablar. No interrumpirlos ni tratar de terminar lo que están diciendo, aunque se haga con la intención de ayudar.
- Hay que recordar que las discapacidades no siempre son visibles.
- No dar por supuestas las necesidades de cada persona según el tipo de discapacidad, es mejor preguntar a cada una cuáles son sus preferencias.
- Actuar con naturalidad. Ofrecer ayuda si se cree que alguien puede necesitarla y no la ha pedido.

7.3. En el caso de las personas con **discapacidad física**

- Colocarse frente a la persona, si es posible a su misma altura.
- Conocer las técnicas recomendadas para subir y bajar rampas y escalera en silla de ruedas, si las hubiere.
- Si nos paramos en algún lugar, comprobaremos que la silla esté bien colocada.
- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las manos y pies del asistente no choquen con puertas o paredes.

7.4. En el caso de las personas con **discapacidad auditiva**

- Confirmar el método de comunicación que la persona querrá usar: lengua de signos, lectura de labios, intérprete, escritura, etc.
- Hay que recordar que no todas las personas con discapacidad auditiva conocen la lengua de signos.
- Situarse frente a la persona que está leyendo los labios para facilitar la lectura.
- Hablar con claridad, usando un lenguaje sencillo, y no exagerar el movimiento de los labios ni las expresiones faciales.
- Mantener un tono de voz bajo.
- Los gritos son incómodos para una persona con audífono y pueden entenderse como un gesto agresivo.
- Comprobar si la persona entiende lo que se está diciendo y, en caso contrario, intentar decirlo de una manera diferente.
- Si se usa un intérprete de lengua de signos, hablar siempre directamente con la persona con la que se está realizando la comunicación y no con el intérprete.
- Antes de empezar a hablar, asegurarse de tener la atención de los interlocutores. Agitar los brazos o golpear suavemente en el hombro para reclamar su atención, pero evitando sorprenderlos. Mantener un contacto visual.
- No hacer movimientos que impidan la lectura labial, como girar la cabeza, dar la espalda, etc.
- Es particularmente útil tener algunos conocimientos básicos de lengua de signos.
- Cuando se presente un audio o vídeo, siempre debe haber un texto alternativo: subtítulos, texto escrito, lengua de signos, lectura labio facial, etc.
- Los sistemas de aviso de emergencia deben ser accesibles visualmente.
- El personal de accesos debe conocer que los audífonos o implantes cocleares pueden dañarse al pasar por los arcos de seguridad.

7.5. En el caso de las personas con **discapacidad visual**



- Al acercarse a las personas ciegas o con discapacidad visual, hay que presentarse y preguntar si necesitan ayuda y prestársela en función de sus preferencias.
- En lugar de cogerles, permitir que sean ellos quienes te tomen por el brazo.
- Avisar si se acercan desniveles, escalones o cualquier peligro potencial para la marcha.
- En el caso de que el asistente deba estar sentado en el concierto, cuando se le guíe hacia su asiento o localidad, colocar su mano en el respaldo para que pueda orientarse al sentarse.
- Asegurarse en todo momento de que saben dónde están y hacia dónde se dirigen en relación con su entorno.
- No tener miedo de usar palabras o metáforas relacionadas con el mundo visual, las personas con una discapacidad visual también usan estas expresiones y no se sentirán ofendidas.

7.6. En el caso de las personas con **discapacidad cognitiva** o trastornos del desarrollo

- Las personas con discapacidad cognitiva y del desarrollo pueden presentar dificultades en la comprensión, el conocimiento y la percepción, lo que puede conllevar problemas en la decodificación de los mensajes e informaciones que les son transmitidas (atención, lectura, memoria, comprensión, etc.). Igualmente, los procesos de interacción con otras personas o con su entorno se pueden ver afectados:
- Conviene que utilicemos frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible. El uso de dibujos o pictogramas estandarizados puede ser de gran ayuda para ello.
- Ante los cambios está especialmente indicado anticipar información, verbalizar por adelantado lo que va a suceder, con el fin de aumentar su capacidad de adaptación. Son de gran ayuda comunicativa las comparaciones, ejemplos o referencias

vivenciales significativas para la persona.

- Pueden tener dificultades para centrar su atención y pueden mostrar interés por objetos que para nosotros pasan desapercibidos.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial y las interrupciones.
- Les trataremos de acuerdo con su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo viven con incomodidad el contacto físico. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona.
- Algunas personas con discapacidad son extremadamente sensibles a la recepción de estímulos auditivos, visuales, táctiles, olfativos, etc.
- Algunas personas con TEA (Trastorno de Espectro Autista) pueden experimentar malestar debido a esta hipersensibilidad (crisis de ansiedad o comportamientos de evitación o escape).

En definitiva, es recomendable que todo el personal de la organización o empresa y de manera especial, aquel que está en contacto con el visitante, ya sea personal de seguridad, vigilante en los accesos e itinerarios, restauración y personal específico si lo hubiera para dar apoyo y/o asistencia al cliente, esté formado en atención a personas con discapacidad.

“Las personas con deficiencias visuales, auditivas, motoras, psíquicas, sensoriales...tienen reconocido legalmente su derecho al acceso a lugares, espacios, establecimientos y transportes cuando lleven de apoyo un perro de asistencia (perro guía, perro de apoyo emocional, de asistencia psiquiátrica...)”⁸

8. Glosario de términos

SIA: Símbolo Internacional de Accesibilidad
PMR: Personas con movilidad reducida
L.F.: Lectura Fácil

⁸ No hay una ley estatal, es necesario consultar las normativas autonómicas para saber qué derechos tienen estos perros, cómo acreditar que un can es perro de asistencia y, sobre todo, para saber qué perros son oficialmente considerados perros de asistencia..

9. Normativa aplicable

9.1. Normativas y estándares nacionales e internacionales relacionados con la accesibilidad en el ámbito del turismo

En la actualidad, la accesibilidad universal ha alcanzado una notable presencia en textos normativos y políticos, lo que indica no sólo avances a la hora de garantizar entornos, bienes, productos y servicios adecuados para todas las personas, sino también un compromiso consciente con la necesidad de impulsar dichos avances⁹.

El siguiente es un compendio de textos normativos y políticos, en materia de accesibilidad universal, que comprende los ámbitos internacional y estatal¹⁰:

9.2. Ámbito internacional

- [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad \(ONU\)](#).
- [Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030 \(UE\)](#).
- [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios¹¹](#).
- [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#).

9.3. Ámbito estatal: general

- [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público](#).
- [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 Real Decreto 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](#).
- [Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad](#).
- [Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia](#).

9 II Plan Nacional de Accesibilidad Universal España país accesible (Gobierno de España)

10 Epígrafe desarrollado a partir del texto Normativa sobre Accesibilidad Estatal y Autonómica. CEDID, abril 2020.

11 Texto conocido como Ley Europea de Accesibilidad

9.4. Ámbito estatal: entorno urbano y edificación

- [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.](#)
- [Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.](#)
- [Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.](#)

9.5. Ámbito estatal: transporte

- [Real Decreto 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.](#)

9.6. Ámbito estatal: comunicación y nuevas tecnologías

- [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.](#)
- [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.](#)
- [Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.](#)

Cabe, además, señalar la reciente aprobación y entrada en vigor de la **Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030**, para el acceso, goce y disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, que incorpora el diseño y la accesibilidad universal como un reto estratégico y eje de actuación en sí mismo, encaminado a "**impulsar medidas que contribuyan a asegurar que todos los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y bienestar y de la forma más autónoma y natural posible, permitiendo que las personas con discapacidad accedan y disfruten de todos los derechos humanos**".

Por todo lo anterior, podemos concluir que debemos considerar la accesibilidad como herramienta favorecedora de la calidad turística, en la que la inversión, el desarrollo de los destinos y establecimientos que ofrecen productos y servicios, así como las actividades turísticas y organizaciones receptoras, consagran además beneficios para el conjunto de la sociedad en la que se encuentran las personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad.



Colabora: