Guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector turístico de Galicia

Índice

1. Introducción y objetivos 4

2. Camino, rutas y senderos 6

2.1. Capítulo 2: itinerario accesible 6
2.2. Capítulo 3: elementos del itinerario accesible 7
2.3. Capítulo 4: elementos del camino 13
2.4. Capítulo 5: áreas del camino 18
2.5. Capítulo 6: mobiliario urbano 20
2.6. Capítulo 7: señalización y comunicación sensorial 25
2.7. Capítulo 8: aseo 32

3. Alojamientos (albergues) 36

3.1. Capítulo 9: aparcamiento 36
3.2. Capítulo 10: acceso 37
3.3. Capítulo 11: mostrador de recepción 38
3.4. Capítulo 12: itinerarios verticales y horizontales 38
3.5. Capítulo 13: dormitorio 40
3.6. Capítulo 14: cuarto de baño 44
3.7. Capítulo 15: cocina común 46
3.8. Capítulo 16: lavandería 47
3.9. Capítulo 17: piscinas 48
3.10. Capítulo 18: restaurantes, cafeterías, comedores 49

4. Puntos de interés turístico 52

4.1. Capítulo 17: punto de información y atención al visitante 52
4.2. Capítulo 18: condiciones generales de los elementos informativos 52
4.3. Capítulo 19: oferta turística adaptada 53

5. Atención al peregrino 59

5.1. Capítulo 20: pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes 59

1. Introducción y objetivos

1. Introducción y objetivos

Para que las infraestructuras y servicios del sector turístico de Galicia puedan ser disfrutados por el mayor número de personas posible es necesario realizar una serie de actuaciones coordinadas y homologadas. En el presente documento se reúnen todas aquellas intervenciones que deben realizarse, tanto con criterios normativos, como atendiendo a las buenas prácticas.

El objetivo principal es facilitar la labor de los técnicos y de las personas responsables en la toma de decisiones, para que a la hora de plantear soluciones encuentren respuesta rápida a las diversas cuestiones que hay que tener en cuenta en la mejora de las infraestructuras y servicios.

Por otra parte, se busca que esta guía no solo sea de consulta cuando se va a acometer una mejora; su utilidad se multiplicará si se convierte en una herramienta a la hora de diseñar los proyectos que inciden sobre el sobre el sector turístico de Galicia.

A la hora de señalar las condiciones de accesibilidad se toma como referencia el Código Técnico de la Edificación (CTE), la Orden de Vivienda 561/2010, la Ley10/2014 de Accesibilidad de Galicia y las normas técnicas:

- UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno y UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.
- UNE 170002 Requisitos de accesibilidad para la rotulación.
- UNE 139803:2012 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.
- UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidad del software (ISO 9241-171:2008).
- UNE-ISO 21542:2012 sobre accesibilidad al entorno construido.

Asimismo se han tenido en cuenta las buenas prácticas nacionales e internacionales en materia accesibilidad, y los criterios antes consensuados por un equipo multidisciplinar de expertos en accesibilidad entre los que están:

- La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física **(PREDIF)**
- El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas **(CEAPAT)**
- La Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo **(PLENA INCLUSIÓN)**
- La Federación española de Familias de Personas Sordas **(FIAPAS)**
- La Confederación Nacional de Personas Sordas **(CNSE)**
- La Organización Nacional de Ciegos Españoles **(ONCE)**

Objetivos
Específicos
Proporcionar a los profesionales una herramienta sencilla, de consulta rápida, que permita tomar decisiones sobre la accesibilidad de las infraestructuras y servicios del sector turístico de Galicia.
Ayudar a diseñar soluciones de accesibilidad en las infraestructuras y servicios del sector turístico de Galicia, a corto, mediano y largo plazo.

2. Camino, rutas y senderos

2. Camino, rutas y senderos

Uno de los destinos turísticos más destacados de Galicia es el Camino de Santiago, por lo que en esta Guía se hace referencia en varias ocasiones al mismo; sin embargo, las medidas recogidas a continuación pueden ser aplicadas a otras rutas o senderos.

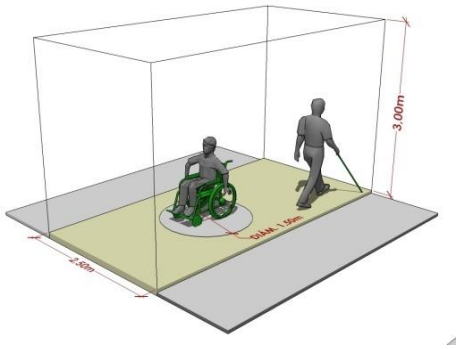
2.1. Capítulo 2: itinerario accesible

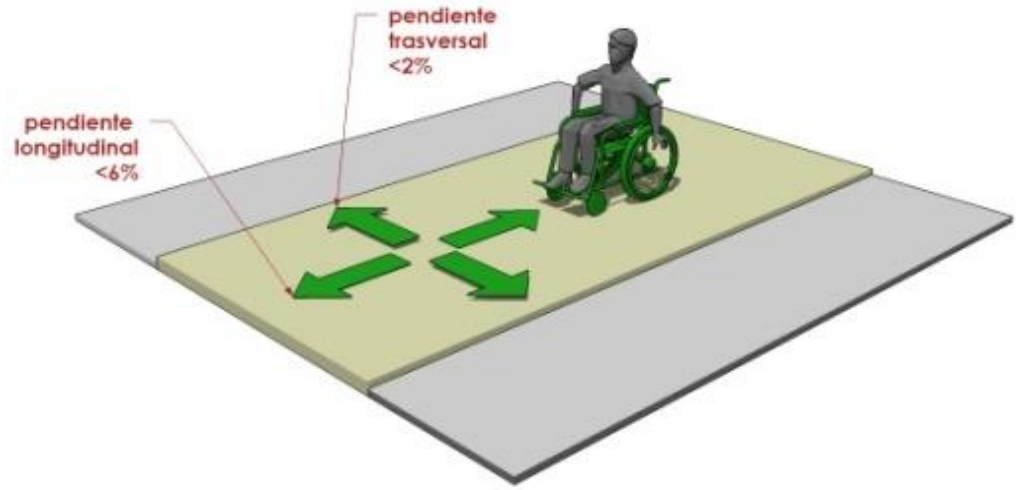
Condiciones generales del itinerario accesible

Son **itinerarios accesibles** aquellos que garantizan el uso y la circulación no discriminatoria de forma autónoma y en condiciones de seguridad de todas las personas.

Todo itinerario accesible deberá cumplir los siguientes requisitos:

- En todo su desarrollo poseerá una anchura libre de paso no inferior a 1,50 m, (siendo 2,50 la anchura óptima), que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas independientemente de sus capacidades o modo de desplazamiento y una altura libre de paso no inferior a 3,00 m.
- Se permitirán estrechamientos puntuales, siempre que la anchura libre de paso resultante no sea inferior a 1,20 m.
- Los elementos puntuales tales como señales verticales, mobiliario, etc. se ubicarán fuera del ámbito del itinerario accesible.
- No presentará escalones aislados ni resaltes.
- Los desniveles serán salvados de acuerdo con las características establecidas en el capítulo 4.
- Su pavimentación reunirá las características definidas en el capítulo 3.
- La pendiente transversal máxima será del 2% y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.
- En toda su longitud dispondrá de un nivel mínimo de iluminación de 20 luxes; en caso de que dicho nivel se alcance mediante iluminación artificial (p. ej. en los túneles) ésta será proyectada de forma homogénea, evitándose el deslumbramiento.
- Dispondrá de una correcta señalización y comunicación siguiendo las condiciones establecidas en el capítulo 7.
- Se garantizará la continuidad de los itinerarios accesibles en los puntos de cruce con el itinerario vehicular, pasos subterráneos y puentes.
- Se colocará un elemento continuo en el/los latera/es del itinerario accesible según las características definidas en el capítulo 3.





2.2. Capítulo 3: elementos del itinerario accesible

Pavimentos

El pavimento es uno de los elementos más importantes a la hora de analizar la accesibilidad del Camino ya que constituye el soporte por el cual circulan, sea cual sea su modo de desplazamiento, todas las personas.

Las características que debe reunir son las siguientes:

El pavimento duro, ya sea continuo o formado por elementos independientes unidos por un conglomerante, será estable, antideslizante en seco y en mojado, sin piezas ni elementos sueltos, con independencia del sistema constructivo empleado que, en todo caso, impedirá el movimiento de las mismas.

Su colocación y mantenimiento asegurará su continuidad y la inexistencia de resaltes evitará la acumulación de agua en su superficie.

El pavimento blando o granular será compactado al 95% del Proctor Modificado para impedir el deslizamiento y el hundimiento. En este sentido se deberá prestar especial atención al mantenimiento periódico del mismo para evitar que los agentes meteorológicos alteren sus cualidades.

No se admiten como accesibles zonas pavimentadas con arena, grava o hierba, ya que dificultan el tránsito de la silla de ruedas y pueden provocar deslizamientos y tropiezos a personas con movilidad reducida o discapacidad visual.

En los puntos concretos donde se considere necesario se utilizarán franjas de pavimento táctil indicador, cuya funcionalidad es dirigir a la persona hacia un sitio o elemento o advertir de algún riesgo.

El pavimento del Camino, a excepción del pavimento táctil indicador, deberá integrarse con el entorno para no producir un gran impacto visual y así mantener una estética natural en el medio.

Ejemplos de pavimentos accesibles:

- **Adoquines/losas de piedra natural:** asentados sobre una base dura y unidos mediante un aglomerante y con acabado superficial uniforme.
- **Asfalto:** se puede dar un acabado natural mediante tratamiento superficial con ligantes sintéticos y áridos adecuados.
- **Capas de agregados machacados:** de zahorras, granito disgregado, piedras machacadas, gravilla, material machacado de canteras de piedras o cualquier otro material granular adecuado, utilizando, en todo caso, un aglutinante para estabilizar la superficie.
- **Hormigón:** con acabado superficial fino y antideslizante en seco y mojado.
- **Madera:** con juntas menores de 1 cm y piezas dispuestas en sentido perpendicular a la circulación.
- **Pavimento de caucho:** es un pavimento de seguridad dedicado a amortiguar la caída de los niños en los parques infantiles. Pueden ser de varios espesores dependiendo de la altura del juego instalado.
- **Suelo no tratado:** compactado con al 95% del Proctor Modificado, sin irregularidades.
- Necesitará mantenimiento regular intenso debido a las transformaciones que sufre por causa de los fenómenos meteorológicos o el uso.
- **Recomendación: conglomerado de árido seleccionado y ligante obtenido a partir de residuos de vidrio reciclado micronizado:** es un pavimento con aspecto de tierra compactada. El pavimento conserva el aspecto natural, la textura y el color del árido utilizado y además puede pigmentarse. Es impermeable e impide el desarrollo de plantas, además permite el tránsito de vehículos, aspecto a tener en cuenta para realizar el mantenimiento y control del Camino y otros senderos.

Rejillas, alcorques y tapas de instalación

Las rejillas, alcorques y tapas de instalación se colocarán de manera que no invadan el itinerario accesible.

Se colocarán enrasadas con el pavimento circundante y sus aberturas tendrán una dimensión que permita la inscripción de un círculo de 1 cm de diámetro como máximo.

Cuando el enrejado esté formado por aberturas longitudinales se orientarán en sentido transversal a la dirección de la marcha.

Los alcorques deberán estar cubiertos por rejillas que cumplirán con lo dispuesto en el párrafo 2 del presente apartado. En caso contrario deberán rellenarse de material compactado, enrasado con el nivel del pavimento circundante.

Cunetas de drenaje

Las cunetas de drenaje son unas hendiduras en el terreno que sirven para canalizar las aguas pluviales evitando el estancamiento de éstas en el itinerario accesible.

Se ubicarán en los laterales del itinerario accesible y a continuación del bordillo lateral de protección y guía.

Se recomienda una profundidad mínima de 30 cm y máxima de 50 cm, así como una pendiente máxima de 2H /1V en el lado contiguo al itinerario y de 1H:1V (45º) en el más alejado de él.

Se recomienda proteger esta canalización mediante tapas registrables de hormigón prefabricado o rellenándolas de grava suelta de granulometría gruesa, para evitar el desnivel. Obviamente, el relleno con grava implica la construcción de una cuneta de mayores dimensiones que compense la disminución de la sección de cuneta, garantizando una correcta evacuación de las aguas.

Es imprescindible, en este sentido, realizar un mantenimiento periódico de limpieza de estas cunetas y canalizaciones, para evitar el taponamiento en la red de evacuación de aguas y la consecuente inundación del itinerario accesible.

El desagüe de las cunetas se hará preferentemente al aire, protegiendo en caso necesario los desagües con caederos de hormigón para evitar la erosión de los taludes. En caso de construirse arquetas para desagües bajo la traza se protegerán con rejillas metálicas horizontales y/o barandillas verticales.

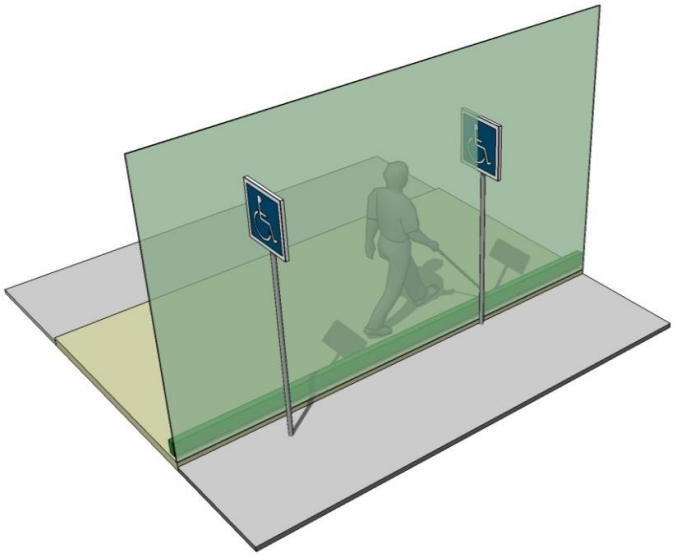
Balizas de señalización y orientación

A lo largo del todo el itinerario accesible y, especialmente en el interior de los pasos subterráneos y túneles, se colocarán balizas de señalización y orientación reflectantes cada 2,5 m.

Para facilitar la orientación del usuario, se usarán flechas direccionales acompañadas de la ciudad de destino de la etapa. De esta manera, en caso de que las personas se desvíen del camino para descansar en un área de descanso o visitar un establecimiento, etc.… podrán retomar el itinerario, teniendo la seguridad de que están realizándolo en el sentido correcto. Este es un elemento que puede favorecer la orientación a niños, personas mayores, personas con visión reducida y personas con discapacidad intelectual.

Las balizas no podrán invadir el itinerario accesible.

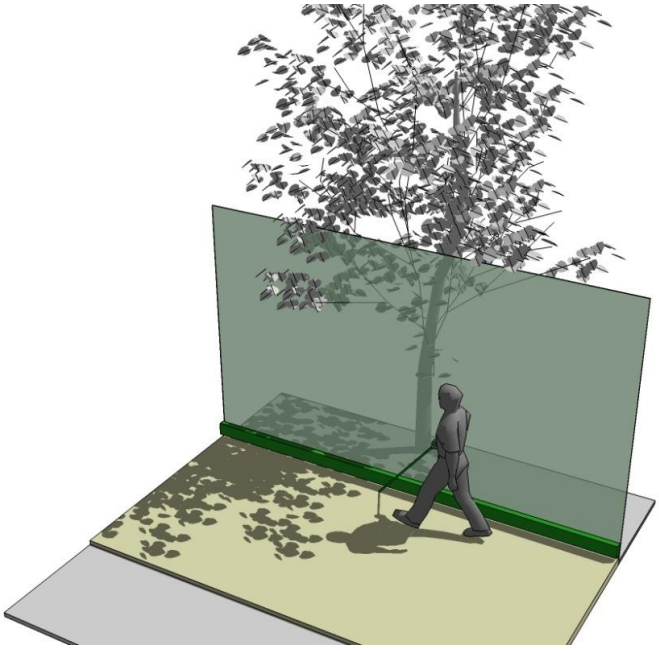
Señalización



La señalización tendrá en cuenta los parámetros de accesibilidad contemplados en el capítulo 7.

La señalización vertical en ningún caso deberá invadir el itinerario accesible y estará situada a una altura mínima de 2,20 m medidos desde el suelo.

Vegetación



Cuando el Camino atraviese un entorno urbano, los árboles situados en los itinerarios accesibles tendrán los alcorques cubiertos con rejillas u otros elementos resistentes.

La anchura de los orificios de las rejillas y huecos existentes en el pavimento cumplirán los requisitos descritos anteriormente.

Todos los árboles que se ubiquen en un itinerario accesible y se emplacen de forma aislada, tendrán sus ramas o partes inferiores a una altura mínima de 2,20 m. Su tronco se situará en el tercio

exterior del itinerario, de forma que la distancia entre el itinerario y el árbol sea mayor o igual de 90 cm. No se permitirá la plantación de nuevos árboles a distancias inferiores a 90 cm.

Los arbustos, plantas ornamentales, elementos vegetales de cualquier tipo de baja altura que se sitúen de forma aislada junto a un itinerario accesible dejarán una distancia mínima de 90 cm y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos.

Elementos de protección

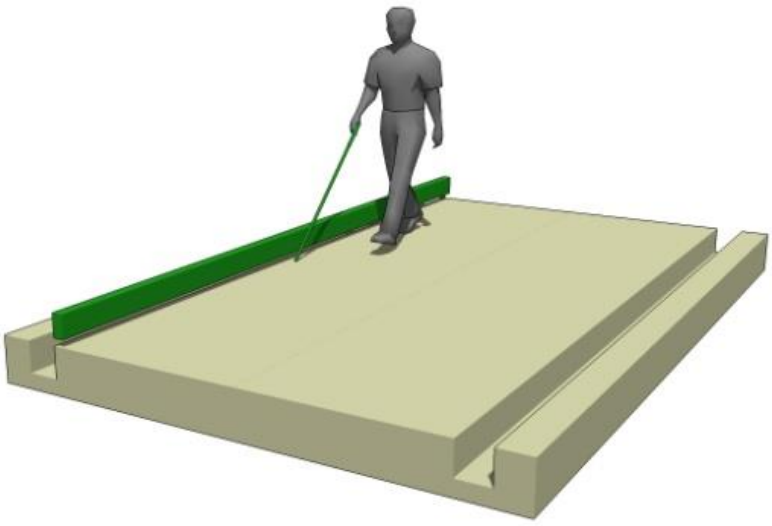
Se consideran elementos de protección al peatón las barandillas, los pasamanos, las vallas y los zócalos.

Zócalo de protección y guía

A lo largo de todo el itinerario accesible se colocará un elemento continuo en el/los lateral/es del mismo con una altura mínima de 15 cm para que las personas con discapacidad visual tengan una guía para poder realizar el recorrido con autonomía y seguridad. Así mismo también sirve como elemento de protección para evitar el riesgo de caídas junto a los desniveles con una diferencia de cota de menos de 40 cm, como por ejemplo las cunetas de drenaje.

Este elemento direccional no presentará cantos vivos y su ancho será como mínimo de 5 cm. Cuando el zócalo direccional se vea interrumpido por un cruce, área de descanso, etc. se deberá colocar una franja de pavimento táctil indicador direccional que dé continuidad al zócalo direccional.

Para permitir la correcta evacuación de las aguas hacia las cunetas de drenaje el zócalo deberá elevarse sobre el pavimento al menos 5 cm.



Barandillas

Para evitar el riesgo de caídas junto a los desniveles con una diferencia de cota de más de 40 cm, se utilizarán barandillas con las siguientes características:

La altura recomendada es de 1,35 m, debiendo tener como mínimo una altura de 90 cm cuando la diferencia de cota que protejan sea menor de 6 m y como mínimo 1,10 m, en el resto de los casos.

Si el terreno adyacente es firme, al mismo nivel que el itinerario accesible y no transitable en una anchura mínima de 2,00 m, no es necesario instalar barreras de protección.

Los elementos de protección no serán escalables, por lo que no dispondrán de puntos de apoyo entre los 20 cm y 70 cm de altura.

Las aberturas y espacios libres entre elementos verticales no superarán los 10 cm.

Serán estables, rígidas y estarán fuertemente fijadas, debiendo resistir empujes verticales y horizontales de 1,7 kN/m.

Pasamanos

Los pasamanos se instalarán en las barandillas de viaductos, rampas y escaleras y se diseñarán según los siguientes criterios:

Tendrán una sección de diseño ergonómico con un ancho de agarre de entre 4,5 cm y 5 cm de diámetro. En ningún caso dispondrán de cantos vivos, no permitiéndose materiales muy deslizantes o demasiado rugosos, así como aquellos que expuestos al sol se calienten en exceso.

Estarán separados del paramento vertical al menos 4 cm, el sistema de sujeción será firme y no deberá interferir el paso continuo de la mano en todo su desarrollo.

Los pasamanos se diferenciarán cromáticamente de las superficies del entorno y sus extremos se rematarán de tal forma que se evite el enganche accidental. Para ello sus bordes serán redondeados o se rematarán en el suelo o, en el caso de los túneles, en los paramentos.

Deben resistir una carga puntual mínima vertical y horizontal de 1,7 kN/m.

En las rampas y escaleras los pasamanos serán dobles; la altura de colocación estará comprendida, en el pasamanos superior, entre 95 cm y 1,05 m, y en el inferior entre 65 y 75 cm. Además, se prolongarán en los extremos al menos 30 cm. En rampas o escaleras de más de 4 m de anchura la separación de pasamanos intermedios será como máximo de 2,40 metros.

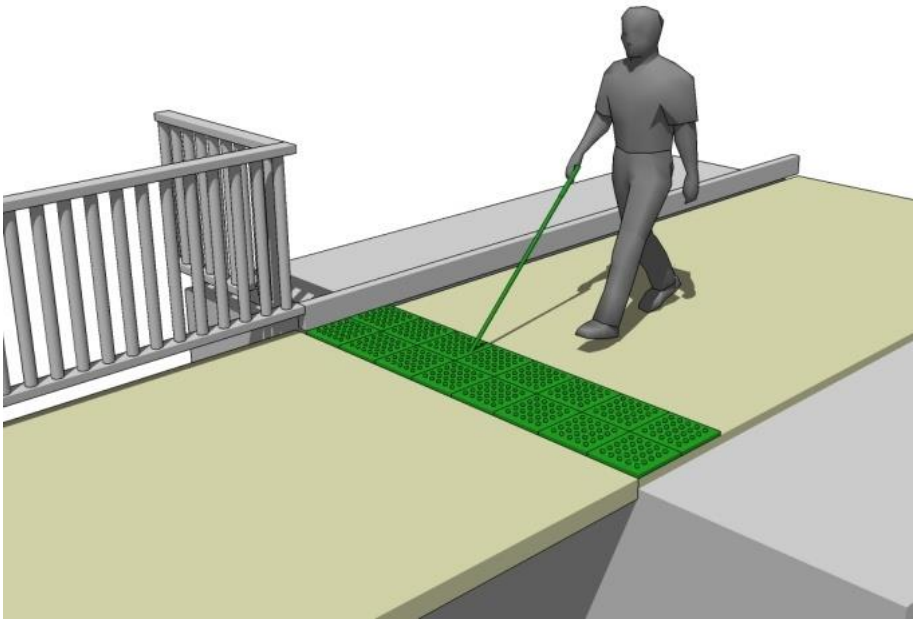
Los pasamanos dispondrán de placas de orientación con textos en relieve y braille para informar hacia dónde conduce la escalera o rampa.

2.3. Capítulo 4: elementos del camino

Puentes y Pasarelas

Los puentes y pasarelas deberán estar conectados con un itinerario accesible y cumplirán los siguientes requisitos:

- La anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.
- La pendiente transversal máxima será del 2%y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.
- Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos.
- En el inicio y final del puente o pasarela, se deberá colocar una franja de pavimento tacto visual situado en toda la anchura del itinerario del puente o pasarela y de 60 cm de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia de un elemento singular en el itinerario.



Pasos subterráneos y túneles

Los pasos subterráneos y túneles deberán estar conectados con un itinerario accesible y cumplirán los siguientes requisitos:

- La anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.
- La pendiente transversal máxima será del 2%y la pendiente longitudinal máxima será del 6%.
- Las cunetas laterales, que sirven para la canalización y evacuación de las aguas, deberán protegerse.
- La iluminación debe ser permanente y uniforme de 200 lux, como mínimo, sin zonas de oscurecimiento o luz excesiva, para evitar deslumbramientos.

- En el inicio y final del paso subterráneo y túnel, se deberá colocar una franja de pavimento tacto visual en todo el ancho del itinerario del paso subterráneo o túnel y de 60 cm de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia de un elemento singular en el itinerario.
- Se dispondrán en el pavimento de líneas continuas de pintura fotoluminiscente señalando el límite del itinerario accesible y el comienzo de la cuneta.
- En toda la longitud del paso subterráneo o túnel se dispondrán, cada 2,5 m, balizas reflectantes.

Acceso a distintos niveles

Escaleras

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

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

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

En el inicio y final de la escalera, se deberá colocar una franja de pavimento tacto visual con el ancho de la escalera y de 60 cm de fondo mínimo según las características de pavimentación táctil recogidas en este documento. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

Cada tramo de escaleras tendrá 3 peldaños como mínimo. El número máximo de peldaños sin rellanos intermedios se establece en 14.

Todos los peldaños serán de tabica no mayor de 18 cm. La profundidad de huella estará comprendida entre 28 y 32 cm.

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

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

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

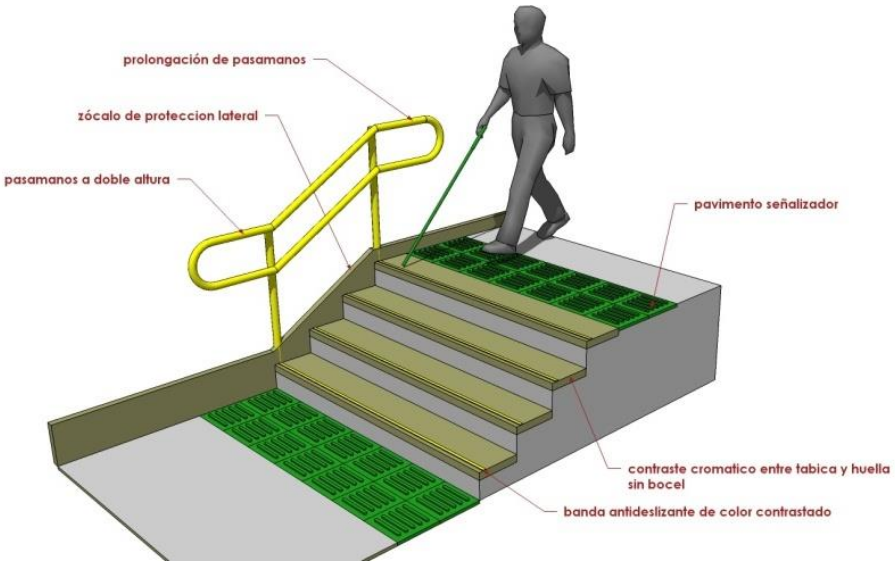
Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 1,20 m.

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

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

Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la escalera, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,20 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos.



Rampas

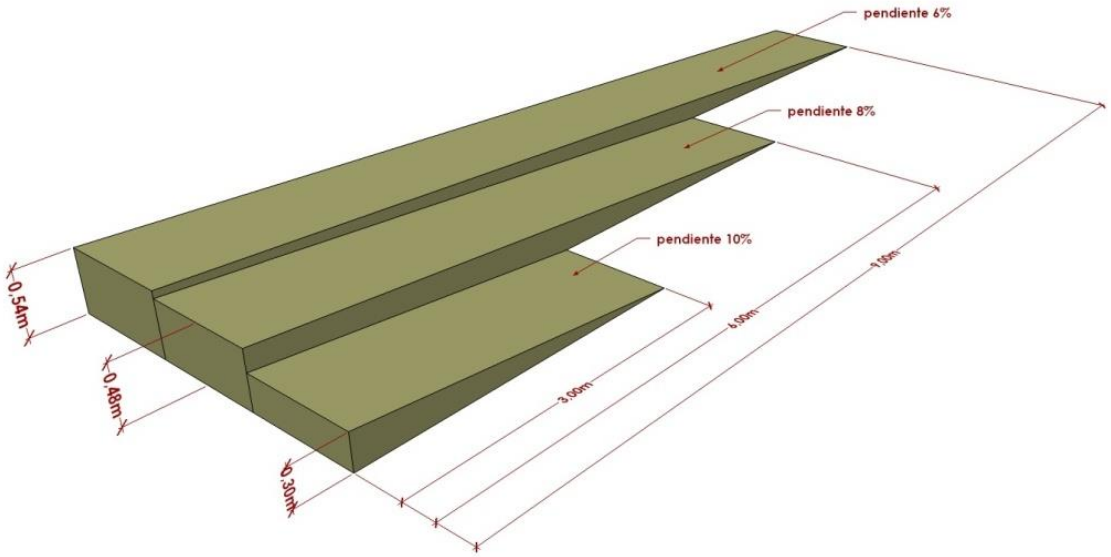
También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven y es habitual encontrarse con rampas que tienen unas características que las hacen inutilizables e incluso peligrosas.

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

Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa:

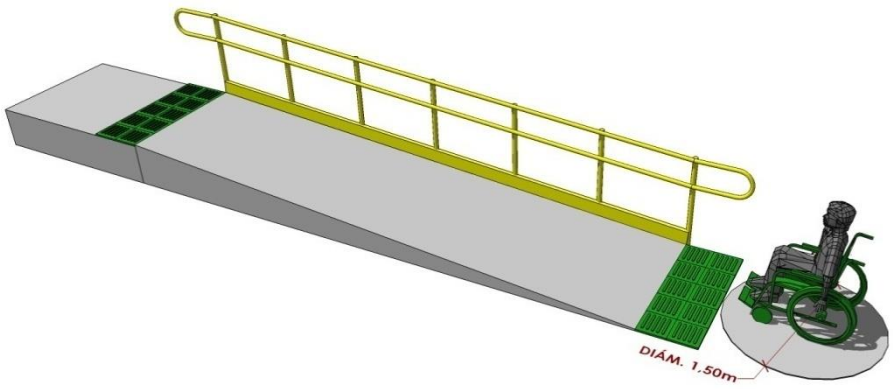
L ≤ 3 m 10%
3 m < L ≤ 6 m 8%
6 m < L ≤ 9 m 6%

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



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

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



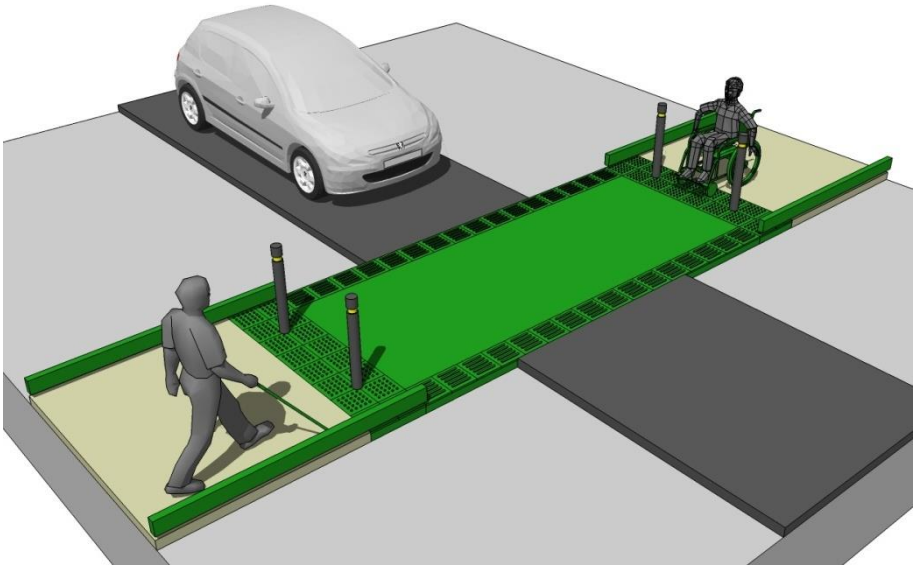
En el inicio y final de la rampa se deberá colocar una franja de pavimento tacto visual en todo el ancho de la misma y de 60 cm de fondo mínimo, según las características de pavimentación táctil.

Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,20 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

Se deberá disponer una protección lateral con barandillas o antepechos a ambos lados, provistas de pasamanos.

Cruces entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares



En los puntos de cruce entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares deberemos asegurar que el tránsito de personas que circulan por el itinerario accesible, se mantenga de forma continua, segura y autónoma en todo su desarrollo.

En todo caso, la preferencia de paso en estos puntos la tendrá el itinerario accesible, debiendo advertir a los usuarios de vehículos tal condición, mediante señalización vertical y horizontal según las características determinadas en el capítulo 7.

Antes y después del cruce deberemos advertir al usuario que existe un punto singular en el itinerario. Para ello utilizaremos el pavimento tacto visual indicador de advertencia en un color contrastado.

Para evitar que vehículos no autorizados accedan al itinerario accesible deberemos colocar bolardos con las características determinadas en el capítulo 7.

Entre las dos bandas de señalización táctil que determinan los extremos del cruce, mantendremos el mismo tipo de pavimento empleado en el resto del itinerario accesible, a excepción de su color, que lo cambiaremos por otro que genere un contraste mayor, para así advertir al usuario de que se encuentra en una zona sensible de peligro.

Al tratarse de un cruce de caminos el zócalo de protección debe verse interrumpido, y es por ello que para que las personas con discapacidad visual mantengan una referencia con el bastón guía,

colocaremos franjas de encaminamiento podotáctil en ambos laterales, uniendo de esta manera el inicio y el fin de los zócalos guía y de protección.

Debemos garantizar que junto a los puntos de cruce no exista vegetación, mobiliario o cualquier otro elemento que pueda obstaculizar el cruce o la detección visual de los usuarios sea cual sea su medio de desplazamiento (peatones, ciclistas, etc.).

2.4. Capítulo 5: áreas del camino

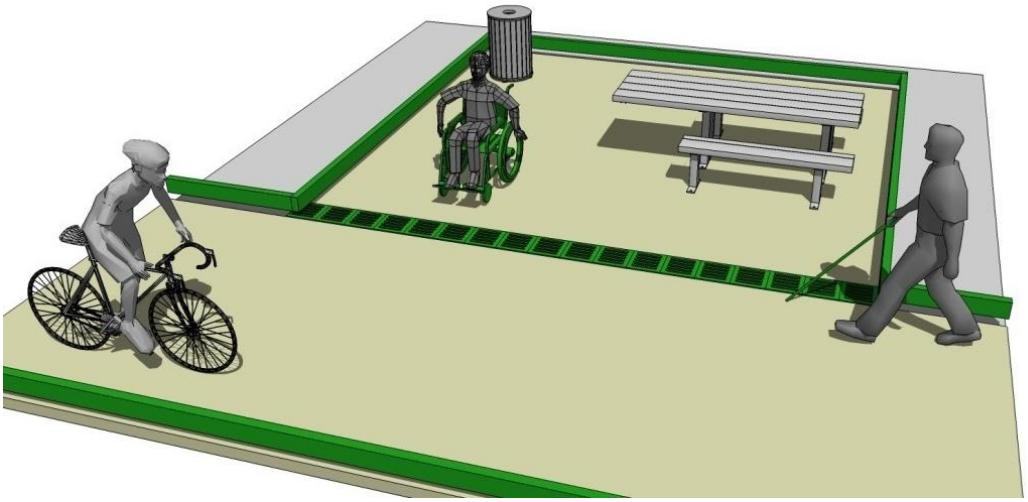
Áreas de descanso

Las áreas de descanso son las partes del camino, de perímetro abierto o cerrado, donde se desarrollan una o varias actividades (esparcimiento, juegos, comidas, etc.), en las que las personas permanecen durante cierto tiempo, debiéndose asegurar su utilización no discriminatoria por parte de las mismas.

El acceso a las áreas de descanso desde el itinerario accesible debe asegurar el cumplimiento de los parámetros de pavimentación, de ancho y alto de paso, y en ningún caso presentarán resaltes o escalones. El acceso al área de descanso será siempre a ras de suelo, sin desniveles.

Se debe de garantizar la circulación entre el mobiliario, manteniendo como mínimo un ancho libre de paso entre éste de 90 cm y espacios que permitan la inscripción de un circulo de 1,50 m de diámetro, para poder realizar un giro de 360º con silla de ruedas.

El mobiliario urbano, ya sea fijo o móvil, de carácter permanente o temporal, cumplirá lo establecido en el capítulo 6.



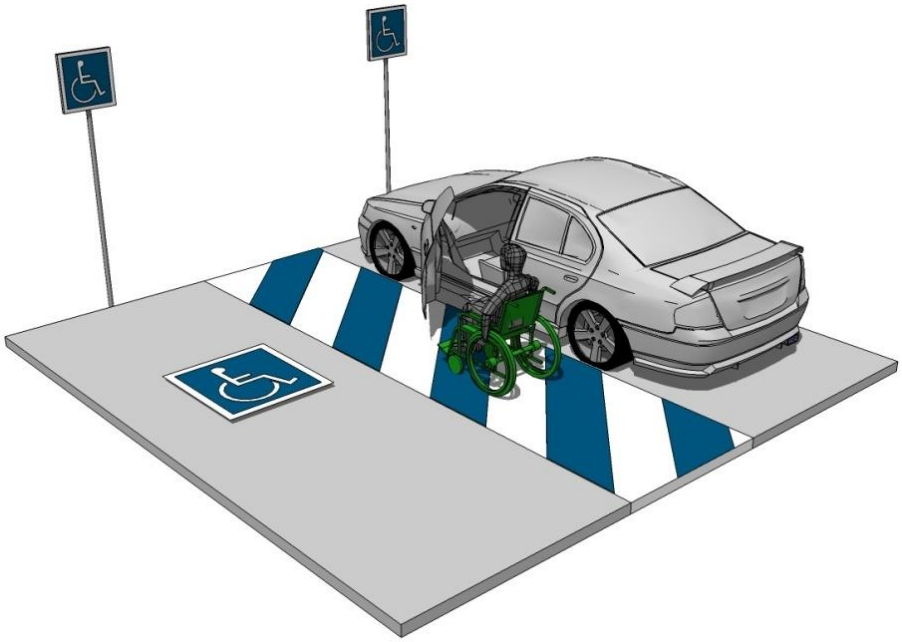
Cuando las aéreas de descanso se sitúen inmediatamente junto al itinerario accesible y el zócalo direccional se vea interrumpido por el acceso a ésta, se deberá colocar una franja de pavimento tacto visual que dé continuidad al zócalo direccional. Será de tipo direccional y cumplirá lo establecido en el capítulo 7.

Deberán preverse áreas de descanso a lo largo del itinerario peatonal accesible en intervalos como máximo de 4 Km.

Dispondrán de, al menos, un banco y una zona de sombra que reúna las características establecidas en el capítulo 6.

Se dispondrá de información para la orientación y localización de los itinerarios peatonales accesibles que conecten accesos, instalaciones, servicios y actividades disponibles. La señalización responderá a los criterios establecidos en el capítulo 7e incluirá como mínimo información relativa a ubicación y distancias.

Áreas de estacionamiento de vehículos



Reservas de plazas

Las zonas de acceso vehicular deberán disponer de plazas de aparcamiento reservadas y diseñadas para su uso por personas con movilidad reducida.

La dotación mínima es de 1 por cada 40 plazas o fracción.

Plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida

Deberán ubicarse lo más próximas posible a los itinerarios accesibles de entrada, garantizando el acceso desde la zona de transferencia hasta el itinerario accesible de forma autónoma y segura. Por ello, estará situada en un área sin pendiente, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.

Tanto las plazas dispuestas en perpendicular como en diagonal deberán tener una dimensión mínima de 6,00 m de longitud × 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.

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

Las plazas dispuestas en línea tendrán una dimensión mínima de 6,00 m de longitud × 2,20 m de ancho y además dispondrán de una zona de aproximación y transferencia posterior de una anchura igual a la de la plaza y una longitud mínima de 1,50 m.

Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida estarán señalizadas horizontal y verticalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.).

El espacio de aproximación y transferencia lateral o trasero deberá señalizarse en el pavimento mediante un cebreado con pintura antideslizante.

2.5. Capítulo 6: mobiliario urbano

Condiciones generales de ubicación y diseño

Los elementos de mobiliario urbano de uso público se diseñarán y ubicarán para que puedan ser utilizados de forma autónoma y segura por todas las personas.

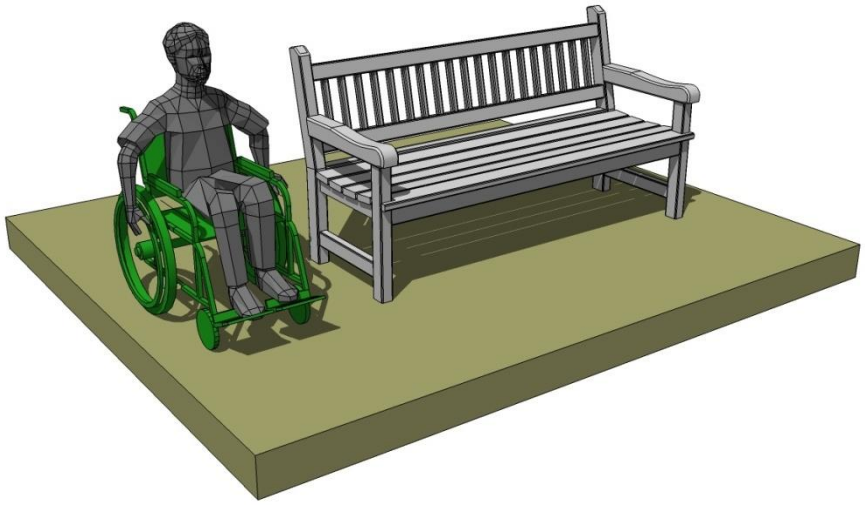
Su instalación, de forma fija o eventual, no invadirá el itinerario accesible.

Se dispondrán preferentemente alineados junto al itinerario accesible, y a una distancia mínima de 40 cm del límite de éste.

El diseño de los elementos de mobiliario urbano deberá asegurar su detección a una altura mínima de 15 cm medidos desde el nivel del suelo. Los elementos no presentarán salientes de más de 10 cm y se asegurará la inexistencia de cantos vivos en cualquiera de las piezas que los conforman.

A efectos de facilitar la utilización del mobiliario urbano a todas las personas y evitar la discriminación, se dispondrá de un número mínimo de unidades en cada área de descanso, diseñada y ubicada de acuerdo con los criterios de accesibilidad.

Bancos

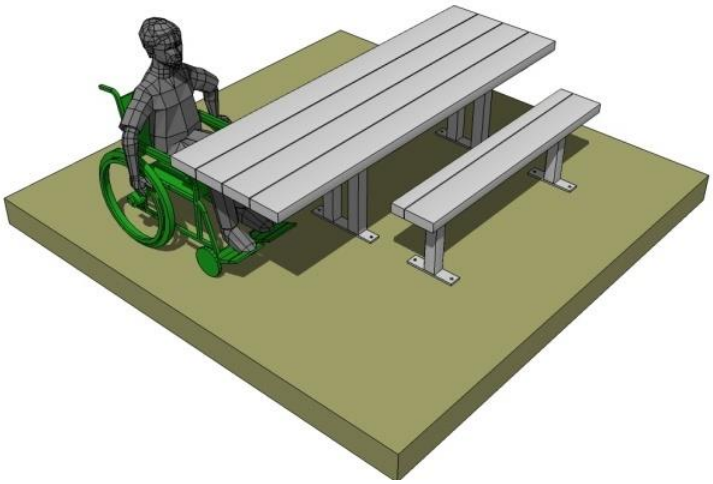


Los bancos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Como mínimo 1 por cada 5 o fracción de los bancos ubicados en áreas de descanso deberán reunir las siguientes condiciones:

- La altura del asiento del banco deberá estar comprendida entre 43 y 46 cm y la profundidad estará comprendida entre 40 y 45 cm.
- Deberán tener respaldo y reposabrazos en los extremos.
- La altura del respaldo estará comprendida entre 40 y 50 cm y la altura de los reposabrazos respecto del asiento será de entre 18 y 20 cm.
- El ángulo máximo de inclinación asiento-respaldo será de 105 grados y el respaldo estará dotado de un soporte firme a la altura de la región lumbar de 15 centímetros como mínimo.
- A lo largo de su parte frontal y en toda su longitud se dispondrá de una franja libre de obstáculos de 60 cm de ancho, que no invadirá el itinerario accesible.
- Como mínimo uno de los laterales dispondrá de un área libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de diámetro 1,50 m que en ningún caso coincidirá con el itinerario peatonal accesible.

Mesas

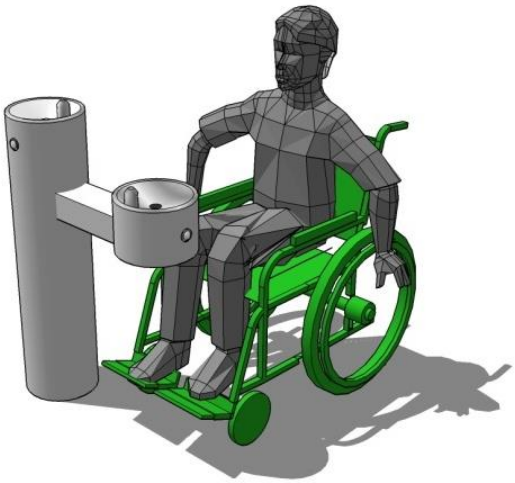


Las mesas deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá un ancho libre de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre mínimo de 60 cm.

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

No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Así mismo no se admiten mesas que estén unidas a los bancos en sus laterales, ya que dificultan el acceso a personas mayores y con problemas de movilidad.



Fuentes de agua potable

Las fuentes deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Como mínimo 1 por cada 5 o fracción de las fuentes ubicadas en áreas de descanso deberán reunir las siguientes condiciones:

Disponer de, al menos, un grifo situado a una altura comprendida entre 70 cm y 90 cm, sin obstáculos o bordes, de forma que sea accesible para personas usuarias de silla de ruedas.

El mecanismo de accionamiento del grifo será de fácil manejo por personas con problemas de manipulación.

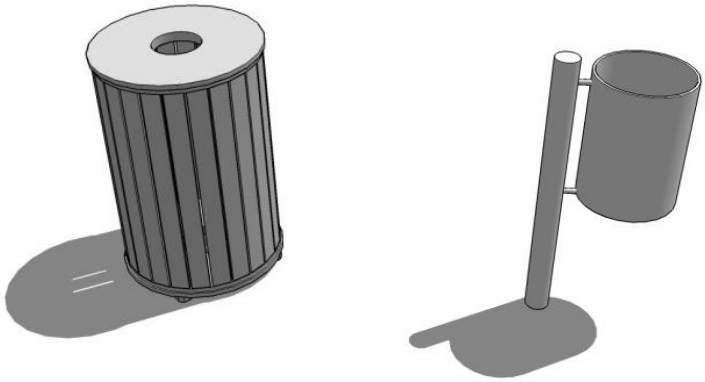
Contar con un área de utilización en la que pueda inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos.

El pavimento situado debajo de fuentes y papeleras que tengan elementos voladizos será tacto visual, del tipo de alerta con botones para indicar a las personas con discapacidad visual que hay un elemento singular. Será un cuadrado de 1,00 x 1,00 m.

Se impedirá la acumulación de agua en su entorno mediante rejillas de evacuación, sumideros u otros elementos.

En todo caso se señalizará la potabilidad o no potabilidad del agua según los criterios de señalización accesible incluidos en el capítulo 7.

Papeleras



Las papeleras y contenedores para depósito y recogida de residuos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Si la papelera tiene la boca en la parte superior, se recomienda que esté a una altura de 80 cm del suelo. Si la boca está en un lateral la altura máxima aconsejable de colocación debe estar comprendida entre 70 y 90 cm.

Si las papeleras son de tipo basculante, es conveniente que estén dotadas de algún mecanismo de seguridad que impida que al utilizarlas se puedan volcar accidentalmente, de manera que solo puedan efectuar este movimiento los encargados de su vaciado y mantenimiento.

Serán de un color que contraste con el pavimento en toda la pieza y su sección será constante o variable de más-menos un 40% de dicho diámetro para ser detectables por personas con discapacidad visual. No serán accesibles aquellas papeleras que no proyecten, en más-menos un 40%, su sección hasta el suelo.

Bolardos

Los bolardos deberán ser accesibles en cuanto a su diseño y ubicación.

Tendrán una altura situada entre 75 y 90 cm, un ancho o diámetro mínimo de 10 cm y un diseño redondeado y sin aristas. Su sección será constante o variable de más-menos un 40% de dicho diámetro, no serán susceptibles de enganche.

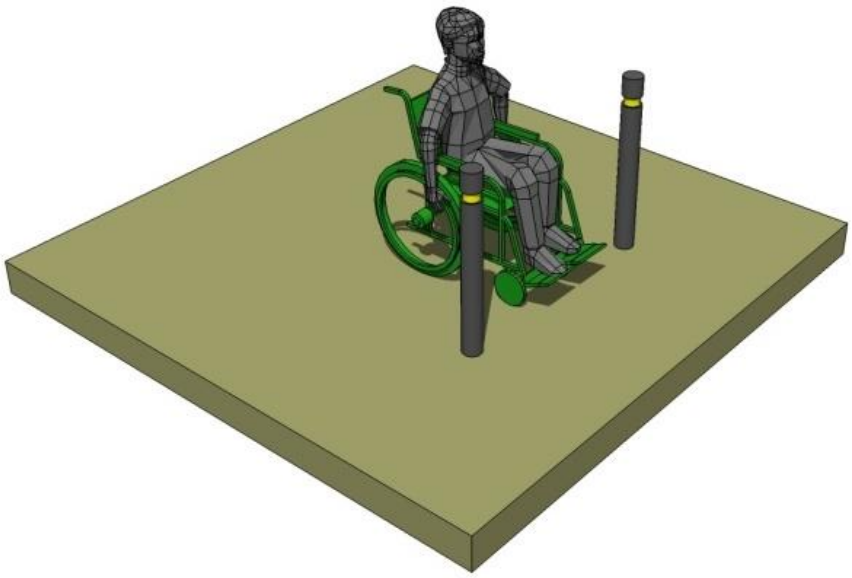
Serán de un color que contraste con el pavimento en toda la pieza y deberán señalizarse, en su coronación y en el tramo superior del fuste, con una franja de pintura reflectante o cualquier otro material que cumpla la misma función, asegurando su visibilidad en horas nocturnas.

Se dispondrán de forma alineada y la separación mínima entre los mismos será de 1,20 m, para permitir el paso de personas usuarias de sillas de ruedas, quedando prohibido el uso de cadenas entre ellos, ya que no son detectables por las personas con discapacidad visual.

En sustitución de los bolardos no se permitirá la colocación de bolas, horquillas u otros elementos de dificultosa detección.

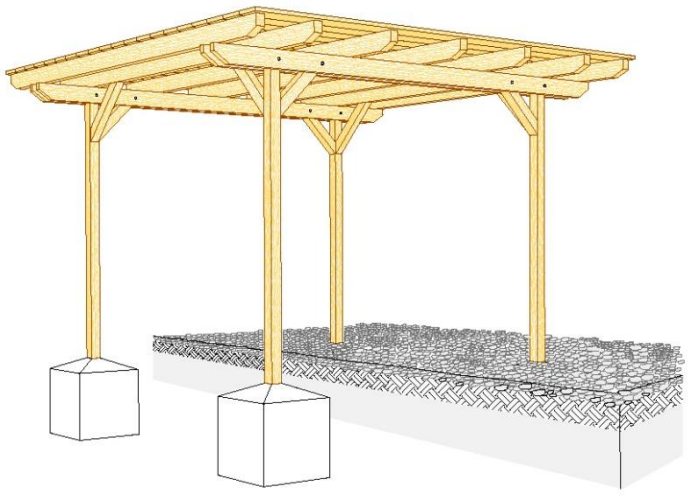
Si se cumplen los parámetros anteriormente indicados, se permite la utilización de traviesas de tren.

En todo caso deberán disponer de un dispositivo de cierre con llave universal de seguridad para poder retirarlos y permitir el paso de vehículos de emergencia y mantenimiento autorizados.



Elementos de sombreamiento

Se dispondrá, en todas las zonas de descanso de al menos una zona de sombra, dotada de un banco y una mesa accesibles, con las características técnicas descritas anteriormente.



Se pueden utilizar los arboles existentes como elementos naturales que proporcionen sombra al área de descanso. En cualquier caso, el banco y la mesa accesibles se ubicarán teniendo en cuenta el soleamiento de la zona donde se instalen, garantizando sombra en el ámbito del mobiliario durante al menos las horas centrales del día.

En el caso de instalar una pérgola o tejado, los elementos de apoyo de la misma no obstaculizarán el acceso de usuarios de silla de ruedas a las mesas y resto de mobiliario. Tampoco reducirán el espacio de maniobra requerido para incorporarse a la mesa y utilizar los bancos, fuentes o papeleras.

También se recomienda que una de cada tres zonas de descanso disponga de una zona techada para que los usuarios puedan refugiarse de la lluvia u otras inclemencias del tiempo.

El tejado o pérgola estará a una altura mínima de 3 m y su material será preferiblemente de madera u otro que no se caliente por estar a la intemperie.

Apoyo isquiático

Además de los bancos es recomendable instalar apoyos isquiáticos, para permitir el descanso a personas que tienen dificultades para sentarse e incorporarse de un asiento convencional. Este tipo de asiento, muy común en paradas de autobús y grandes recintos vinculados al transporte como aeropuertos estaciones de tren, etc. favorece el descanso lumbar y supone una alternativa más de mobiliario para ofrecer a las personas con diversidad funcional.

2.6. Capítulo 7: señalización y comunicación sensorial

Condiciones generales de la señalización

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

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

Los rótulos informativos estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha,se ubicarán de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.

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

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

La información visual relevante se complementará con formatos alternativos, por ejemplo, información acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser utilizada por las personas con discapacidad visual. Para ello se pueden incluir códigos “QR” con las pistas de audio de los textos incluidos en el panel informativo, o códigos “bidi” de realidad aumentada para que la experiencia del visitante sea más interactiva y enriquecedora.

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

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

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

En cada área de recepción de visitantes se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en braille en los que se señalen los espacios y los servicios que se ofrecen en el Camino. Éstos deben colocarse en puntos estratégicos, como el aparcamiento o el itinerario principal de acceso a rutas, como el Camino, para facilitar la orientación de todas las personas, especialmente de aquéllas con discapacidad visual.

Los planos en altorrelieve nunca constituirán un obstáculo para la circulación, ni invadirán el itinerario accesible. En caso de que el plano en relieve esté situado sobre una superficie inclinada, se recomienda que su inclinación sea de 30º a 45º medidos desde la horizontal, y su altura entre 75 y 90 cm desde el nivel del suelo.

Para la creación de paneles y rótulos informativos se recomienda, además, tener en cuenta los criterios expuestos en la norma UNE 170002:2009, requisitos de accesibilidad para la rotulacióny también tomar como referencia la publicación “Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual”, realizada en 2012 por la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)[1].

Características de los soportes escritos

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

Contraste cromático alto entre el color del fondo y el de los textos e iconos y contraste cromático alto entre el rótulo y el soporte en el que se coloca.

En la tabla a continuación se recogen algunas combinaciones de contraste cromático óptimo:

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

[1] “Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual”, ONCE, Comisión braille Española. Depósito legal: M. 26.036-2012 ISBN: 978-84-484-0283-9

Fondos sólidos, de un solo color.

Soportes mates, evitar los transparentes y brillantes.

Textos con fuentes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética o Univers.

Textos alineados siempre a la izquierda.

Tamaño de letras en base a la distancia de lectura.

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

Deben utilizarse mayúsculas y minúsculas.

Los textos, líneas, flechas y pictogramas deben estar en altorrelieve y simultáneamente acompañarse con textos en braille, para que sean accesibles para personas invidentes y de visión reducida.

Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse entre los 90 cm y 1,75 m de altura para que puedan ser leídos con la mano.

Si se utilizan pictogramas éstos serán siempre los estándares o reconocidos internacionalmente.

Los documentos impresos estarán redactados con un lenguaje sencillo ydirecto, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Además, los que tengan la información más relevante deberán estar disponibles en versión de “lectura fácil” [2] para las personas con discapacidad intelectual o con problemasde comprensión lectora; y para laspersonas con discapacidad visual, enversiones con escritura braille y/o con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo y preferentemente 19.

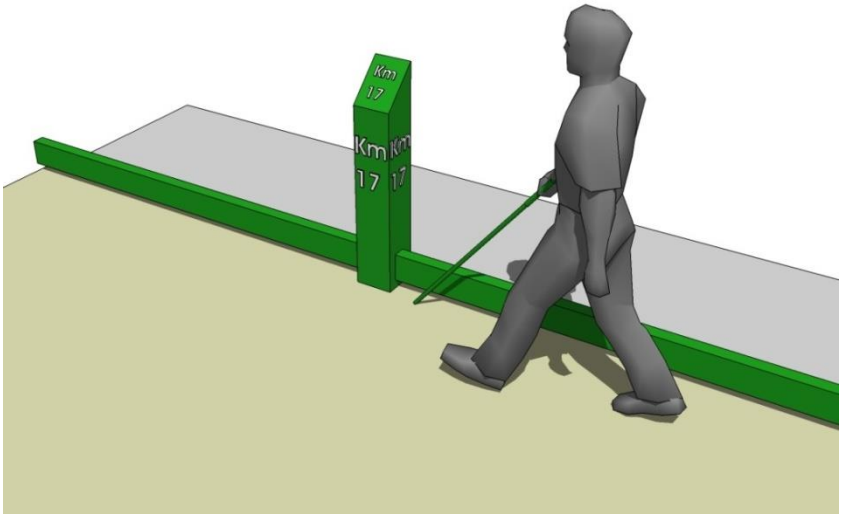
Es decir de unos caracteres de este tamaño: 14pt.

Pero lo preferible sería: 19 pt.

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

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

Punto Kilométrico



Deberán disponerse en el itinerario puntos kilométricos que informen de la ubicación del peregrino en el trazado del Camino o sendero.

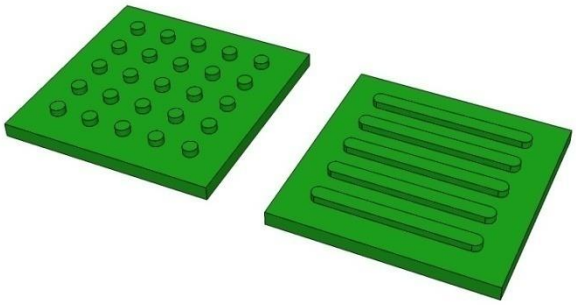
Los textos tendrán en cuenta los parámetros establecidos en el capítulo 7 referentes a tamaño de letra y contraste figura fondo.

Además se incorporará en la parte superior del monolito un espacio reservado para que las personas con discapacidad visual tengan acceso a la información.

En él se grafiará la información en braille y altorrelieve. El plano inclinado de lectura táctil deberá estar a una altura de 1 m y su inclinación será de entre 30º y 45º para facilitar su lectura con la mano.

Para que este elemento sea detectable por personas con discapacidad visual, se situará de tal forma que genere un resalte de 5 cm en el zócalo guía de protección.

Pavimento tacto visual



Se utilizarán dos tipos de pavimentos tacto visuales homologados para hacer legible y facilitar la comprensión del espacio a las personas con discapacidad visual y además mejorar la seguridad de los usuarios.

Dependiendo de la información que se quiera dar al usuario se utilizará uno u otro tipo de pavimento.

El **pavimento tacto visual de botones** sirve para advertir al usuario de la presencia de un elemento singular que puede representar un riesgo. Este pavimento se utilizará como aviso y señalización en los cruces con calles vehiculares y en las entradas y salidas de túneles, pasos subterráneos y puentes.

El ancho de la franja tacto visual de botones siempre será el del itinerario accesible. El fondo sin embargo variará en cada situación.

Para cruces con itinerarios vehiculares el fondo de la franja tacto visual se establece en 1,20 m.

Para las entradas y salidas de pasos subterráneos, túneles y puentes, el fondo será de 60 cm.

Este tipo de pavimento también se utilizará debajo de fuentes y papeleras que tengan elementos voladizos. La franja tendrá un ancho y fondo de 1 m.

El **pavimento tacto visual de bandas longitudinales** sirve para reconducir y guiar al usuario a través del recorrido. Este pavimento se utilizará cuando las bandas sean perpendiculares a la dirección de la marcha, para señalizar escaleras y rampas. Cuando las bandas se colocan en la misma dirección de la marcha se usa como banda de encaminamiento o de delimitación.

En escaleras y rampas, el ancho de la franja tacto visual de bandas longitudinales será el mismo que la escalera o rampa y su fondo será de 1,20 m.

Este mismo tipo de baldosa se utilizará para delimitar el ancho libre de paso en los cruces vehiculares, en los accesos de las zonas de descanso y en los accesos a estacionamientos o antiguas estaciones de ferrocarril situados junto al Camino. En este caso las bandas se dispondrán en el sentido de la marcha y las baldosas formarán una línea continua de 30 cm de ancho.

Es conveniente subrayar que estos tipos de pavimentos deben distinguirse fácilmente en el entorno donde se ubican para que puedan cumplir su función correctamente. Por ello, el contraste cromático de la baldosa sobre el pavimento circundante debe ser claro, así como el cambio de textura de un pavimento a otro. En zonas donde el tipo de pavimento sea de una rugosidad excesiva el uso de este tipo de pavimento tacto visual no cumple su función ya que la detección con el bastón guía se hace imperceptible.

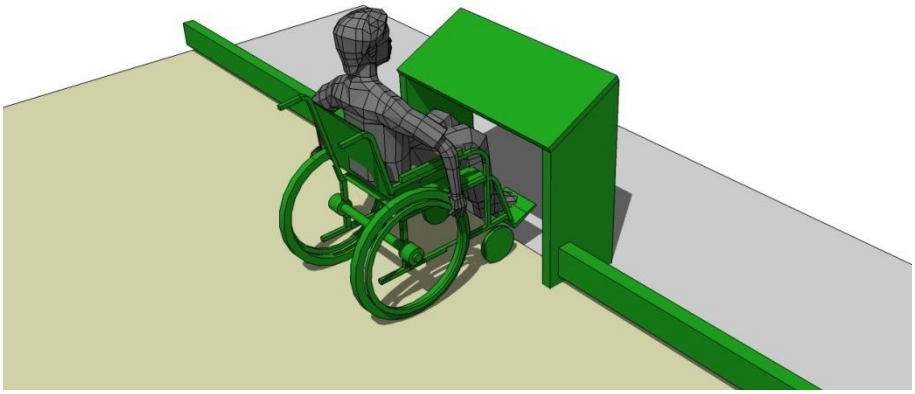
Las características técnicas específicas de los pavimentos tacto visuales se encuentran en la norma **UNE-CEN/TS 15209:2009 EX** y debe ser leída junto con UNE-CEN/TS 15209:2009 EX ERRATUM:2012. Esta norma anula a UNE 127029:2002.

Punto de información y plano táctil

Los puntos de información deberán permitir la aproximación frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. Para ello, frente al punto de información, deberá permitirse la inscripción de un círculo de diámetro 1,50 m, para facilitar la maniobra de giro de la silla.

Bajo el soporte de información habrá una altura libre de al menos 70 cm, para permitir el acercamiento con la silla. El ancho libre será como mínimo de 90 cm y el fondo igual o mayor a 60 cm.

Este elemento además incluirá información táctil en braille y altorrelieve, pictogramas homologados y textos en fácil lectura, para que las personas con discapacidad intelectual tengan acceso a la información ofrecida.



Los puntos de información deberán ubicarse en las zonas de inicio y fin del Camino, puntos singulares del recorrido, antes y después de los túneles, pasos subterráneos y viaductos, y en todos aquellos lugares de interés paisajístico y/o patrimonial.

Para que las personas con discapacidad visual puedan detectar el punto de información se situará sobre el zócalo lateral que sirve de referencia a las personas que utilizan bastón guía. Sus elementos de apoyo interrumpirán el zócalo en ese punto para que pueda ser detectado por la persona.

Cuando el punto de información sea un elemento vertical, debe incorporar la señalización táctil en braille y altorrelieve, en el área de barrido ergonómico de una persona cuando está de pie. Esta zona de interacción entre el movimiento del brazo y la información que encuentra en su recorrido está situada entre 90 cm y 1,30 m de altura medidos desde el suelo.

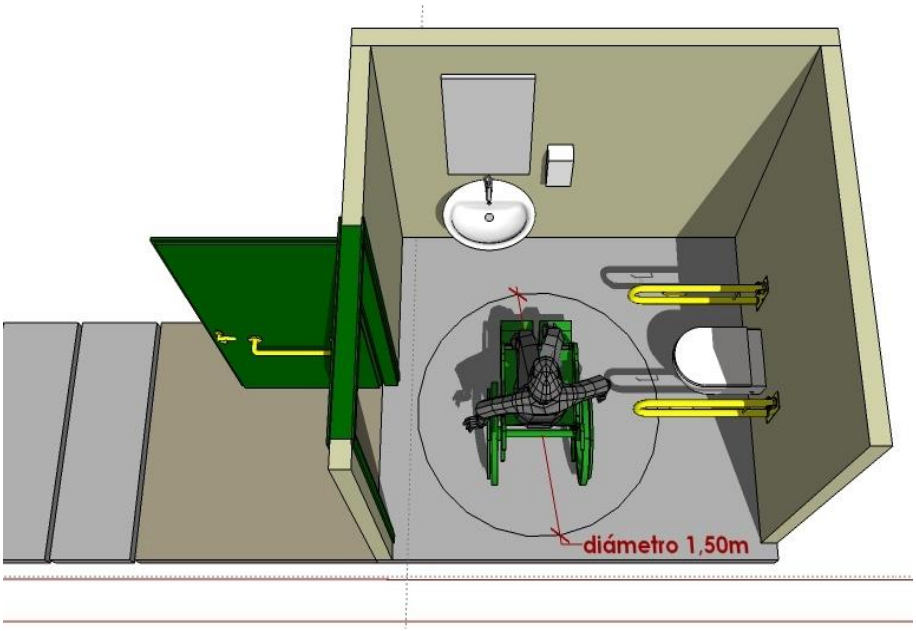
Como alternativa, y si la cantidad de información así lo requiere se puede incluir un plano inclinado, adosado al panel vertical en el que se incluya toda la información destinada a personas con discapacidad visual.

Los textos deberán ser en fácil lectura, justificados a la izquierda, tamaño de letra adecuada para la distancia de lectura y con contraste cromático respecto al fondo.

Área de barrido ergonómico para lectura táctil. Incluye plano y pictogramas en altorrelieve, textos en braille e índice con el significado de pictogramas.

2.7. Capítulo 8: aseo

Condiciones generales de las instalaciones



En el caso de dotar los caminos de aseos públicos, éstos deben cumplir con los siguientes requisitos:

Frente a la puerta debe existir un espacio horizontal donde se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro.

La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro de la cabina el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas.La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes adyacentes para que sea fácilmente identificada por personas de visión reducida.

Se abrirá con una **manilla** para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.

En la cara interior de la puerta abatible se instalará una barra horizontal de al menos 40 cm de longitud para facilitar el cierre de la puerta desde una silla de ruedas, a una altura de 80 cm medidos desde el suelo.

El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera para poder auxiliar a la persona en caso de caída. Dispondrá de un sistema de cierre que indique si está ocupado o libre.

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 360º.

Este espacio no puede ser invadido por la proyección vertical del inodoro y lavabo.

El material del pavimento, paredes y techo, tendrán acabados mates que no provoquen brillos para evitar el deslumbramiento o desorientación de personas con discapacidad visual.

Debe existir un contraste cromático entre las paredes, el suelo, el techo y los aparatos sanitarios para que sean fácilmente identificados por personas de visión reducida.

Los aparatos sanitarios no tendrán ángulos ni aristas vivas.

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

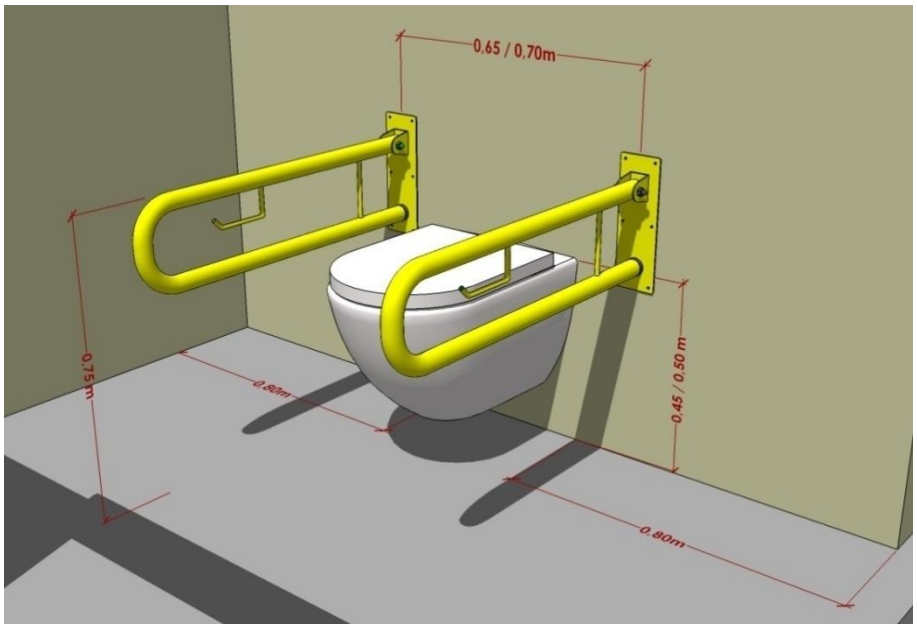
La iluminación se accionara mediante un interruptor o un detector de presencia. El interruptor será de color contrastado respecto la pared en que se ubique. No se admite iluminación mediante temporizador. La luz no debe reflejarse en el espejo del lavabo y será uniforme sin provocar zonas de sombra o deslumbramientos.

El inodoro

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y brindar más espacio de maniobra dentro de la cabina.

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

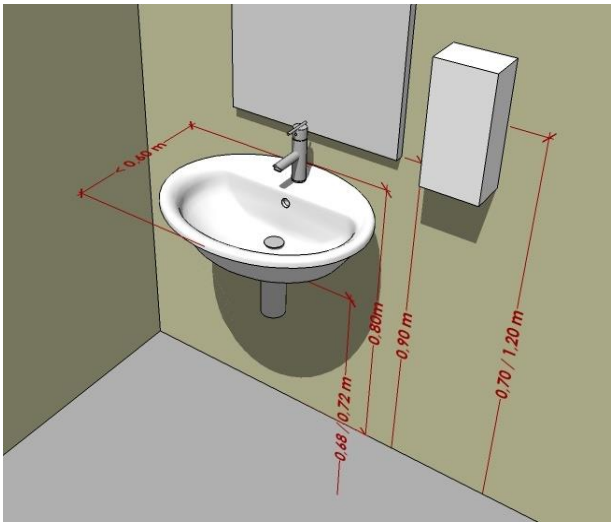
Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro.



Las barras serán abatibles y se colocarán a una altura de 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm.

El sistema de fijación será el adecuado para soportar 1 kN en cualquier dirección. El material de las barras debe ser antideslizante con las manos húmedas, de tacto agradable, resistente a la oxidación y a la pudrición, de fácil limpieza y antibacteriano.

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



El lavabo

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

Se recomienda instalar un lavabo con un fondo de no más de 60 cm (distancia horizontal máxima alcanzable desde la silla de ruedas) y regulable en altura. En el caso de un lavabo encastrado, éste se situará lo más cerca posible del borde de la encimera.

Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de entre 68 y 72 cm de altura, con un fondo de 60 cm. En caso de tener encimera se asegurará que bajo la misma exista el espacio libre antes indicado.

El grifo será monomando o automático. En el supuesto de que el baño no disponga de suministro de agua, se debe instalar un dispensador de un producto que desinfecte las manos además de toallas de papel desechables, situadas a la altura recomendada para los complementos del baño.

El borde inferior del **espejo** se situará a una altura de 90 cm, y preferentemente se inclinará ligeramente hacia el lavabo.

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

La cabina del aseo dispondrá de un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.

La información relativa al uso de la cabina de aseo debe tener en cuenta las características referidas en el capítulo 7, señalización y comunicación sensorial y el baño estará convenientemente señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.).

3. Alojamientos

3. Alojamientos

3.1. Capítulo 9: aparcamiento

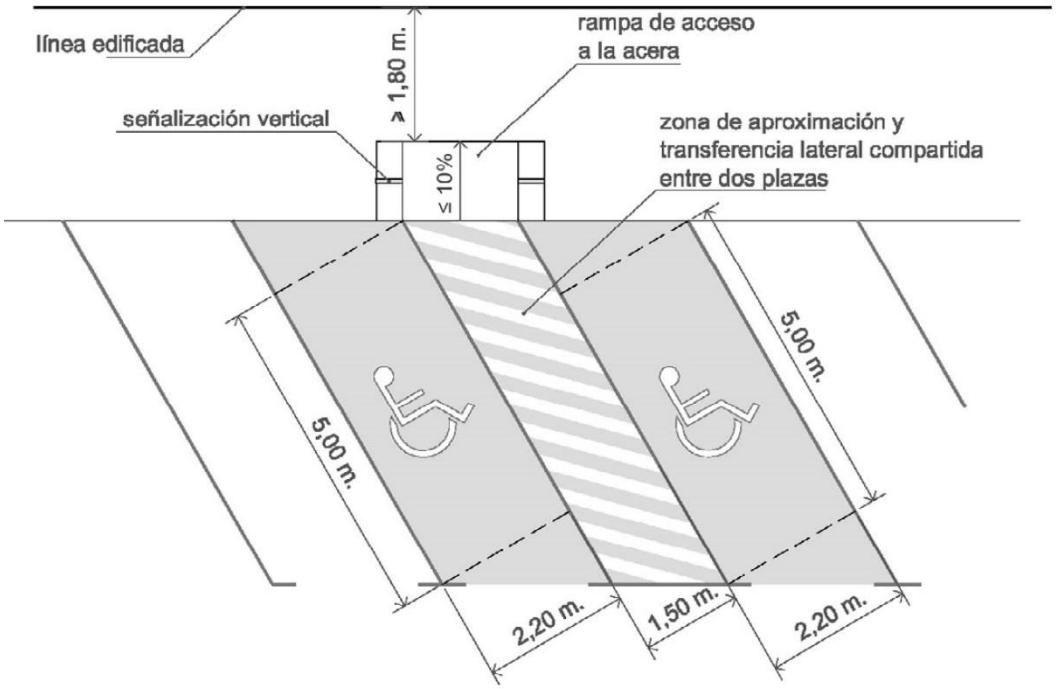
Deberán ubicarse plazas de aparcamiento reservadas lo más próximas posible a la entrada de los apartamentos, garantizando el acceso desde la zona de transferencia hasta el itinerario peatonal accesible de forma autónoma y segura.

Todas las plazas deberán tener una dimensión mínima de 5,00 m de longitud × 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.

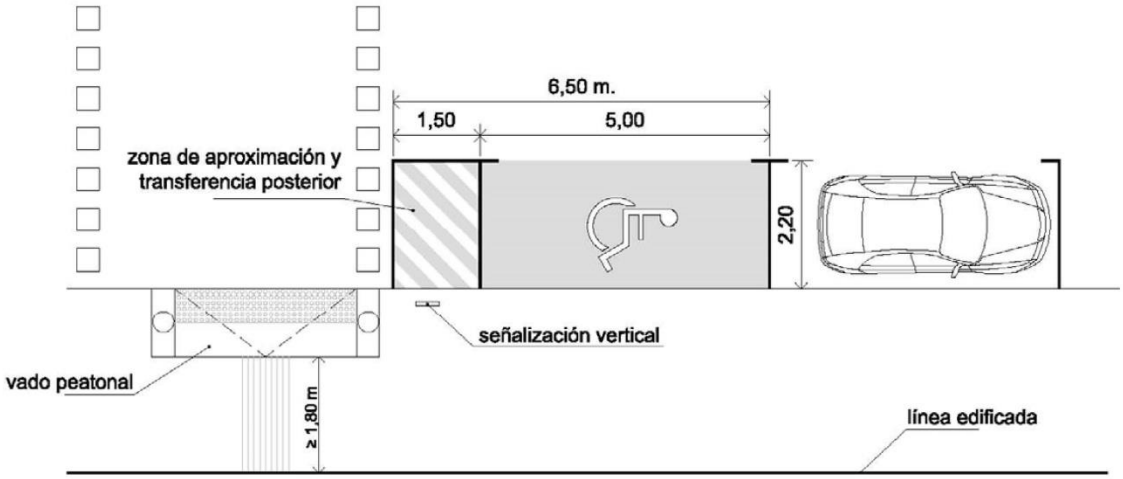
Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida estarán señalizadas horizontal y verticalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

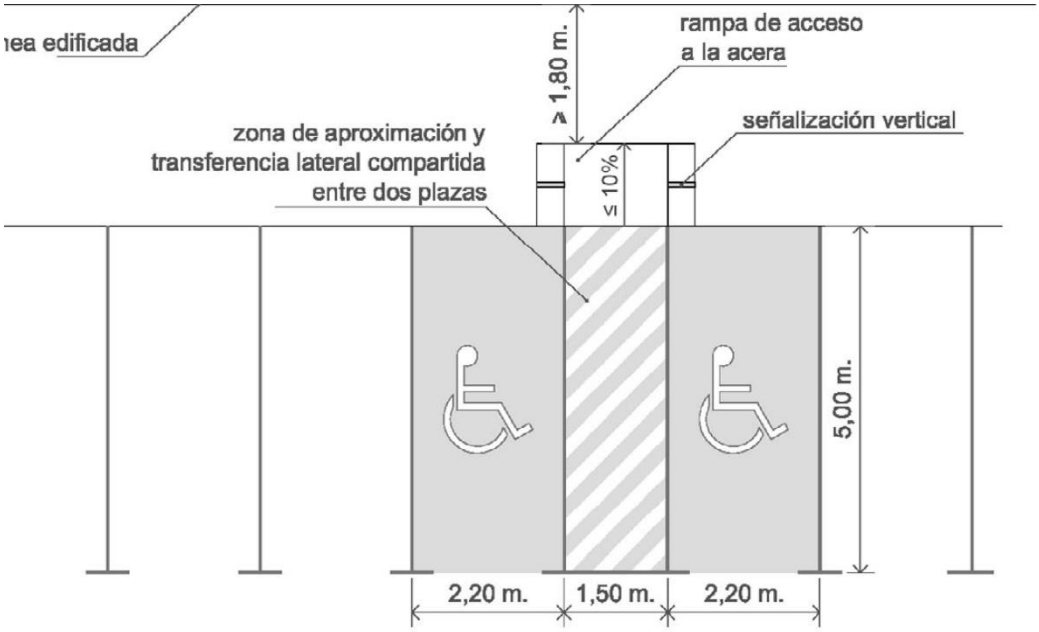
El bordillo de la acera estará rebajado con una pendiente inferior o igual al 10%.

Se recomienda el diseño de acuerdo a las especificaciones de la Orden VIV[3]



[3]Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.





3.2. Capítulo 10: acceso

El acceso será sin desniveles y deberá garantizarse un pavimento continuo y homogéneo, antideslizante en seco y mojado, sin resaltes o huecos en las uniones de las baldosas y sin piezas sueltas desde la acera hasta la puerta del apartamento.

No se admiten como accesibles zonas pavimentadas con arena, grava o hierba, ya que dificultan el tránsito de la silla de ruedas y pueden provocar deslizamientos y tropiezos a personas con movilidad reducida o discapacidad visual.

Si se coloca un felpudo deberá estar anclado al suelo y enrasado con éste para no dificultar el paso a personas con movilidad o con visión reducida.

La puerta se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación y su ancho de paso será de al menos 80 cm.

Deberá situarse un timbre de llamada a una altura entre 40 y 120 cm para que pueda activarse desde la silla de ruedas o por personas de baja estatura.

El nivel de iluminación debe ser suficiente para facilitar la deambulación a personas con problemas de visión.

En el caso de que haya escalones aislados, éstos deberán rebajarse bien sea con obra o con elementos portátiles (en el caso de edificios de patrimonio histórico). Ambos elementos (tanto fijos como móviles) no deben tener una inclinación superior al 10%. En edificios patrimonio donde haya más de una zona con escalón aislado, habrá tantos elementos portátiles como sean necesarios; no se admite una sola rampa móvil para todo el recorrido.

Si el acceso es con escaleras, debe hacerse un itinerario alternativo con rampas adecuadas, plataformas salvaescaleras o utilizar una entrada alternativa, correctamente señalizada en la entrada principal, con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A.).

3.3. Capítulo 11: mostrador de recepción

Los mostradores de recepción deben cumplir los requisitos recogidos en el apartado 4.1. Punto de información y atención al visitante.

3.4. Capítulo 12: itinerarios verticales y horizontales

Los itinerarios horizontales deben carecer de desniveles y en el caso de existir, éstos deben ser salvados mediante escalones rebajados accesibles, rampas adecuadas o plataformas salvaescaleras correctamente instaladas.

Si hay puertas en los itinerarios, éstas deben tener un ancho de paso de 80 cm.

En el caso de los itinerarios verticales, las escaleras se diseñarán teniendo en cuenta los requisitos planteados en el capítulo 4.

Ascensores

El ascensor debe cumplir con los criterios establecidos en la norma UNE-EN 81-70 Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas incluyendo personas con discapacidad.

Acceso en planta

Para ayudar a personas con discapacidad visual a la localización de la puerta del ascensor, su color debe contrastar con el acabado de las paredes adyacentes.

Además frente a la puerta habrá una franja de pavimento de color contrastado y de distinta textura de 150 cm por 150 cm.

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

La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el del rellano de acceso será de 2 cm, y la separación vertical máxima será de 1cm.

Puerta

Las puertas serán automáticas y correderas. Tendrán un ancho de paso no inferior de 80 cm para que pueda cruzarlas un usuario de silla de ruedas. El tiempo de mantenimiento de la puerta abierta deberá poder ajustarse hasta en 20 segundos.

También habrá dentro de la cabina un botón de cierre de puertas.

Las puertas estarán equipadas con un sensor de detección de personas, que cubra una altura entre 25 cm y 180 cm por encima del suelo.

Cabina

Las dimensiones mínimas de la cabina con una sola puerta o con dos puertas enfrentadas serán de 1,00 m de ancho y 1,25 m de fondo. Esta cabina sólo tiene capacidad para un usuario de silla de ruedas.

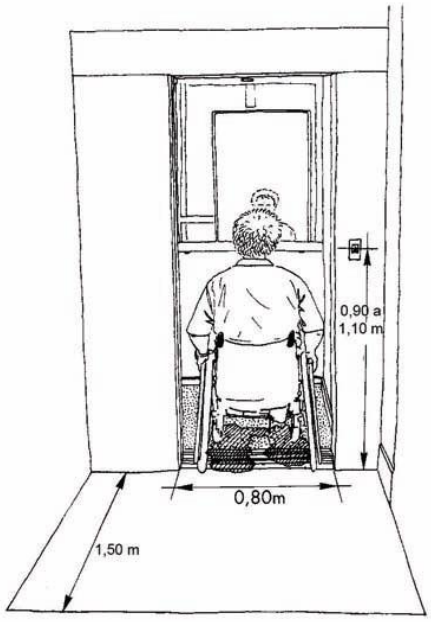
La cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura de 90 cm.

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

La altura del borde inferior del espejo estará entre los 30 y 90 cm, nunca llegará hasta el suelo para evitar confusión óptica a usuarios con visión reducida.

Dispositivos de control

Todos los dispositivos de control de las cabinas, exteriores e interiores, tendrán un diámetro mínimo de 3 cm, serán de color contrastado y tendrán caracteres en braille y altorrelieve. La altura mínima del relieve será 8 mm.



Los botones de llamada estarán situados a una altura de entre 90 y 110 cm, lo más próximos posible a la puerta del ascensor.

Los botones de control de cabina estarán situados a una altura de entre 90 y 120 cm, a una distancia de 40 cm de la esquina de la cabina. Su disposición puede ser vertical u horizontal.

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

Señales visuales

Fuera y dentro de la cabina existirá un sistema de señalización visual que indicará la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento. Se situará arriba de las puertas o de los dispositivos de control del ascensor.

Señales sonoras

Para facilitar la utilización del ascensor a personas con discapacidad visual, la cabina tendrá un sistema de señalización sonoro que indicará la apertura y cierre de puertas, la planta de parada del ascensor y el sentido de desplazamiento.

Iluminación

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

3.5. Capítulo 13: dormitorio

Número de habitaciones adaptadas

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

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

Habitación adaptada para personas con movilidad reducida

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

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

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

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

Es conveniente que las habitaciones adaptadas puedan comunicarse por medio de una puerta con las habitaciones adyacentes. Esto es especialmente útil para los asistentes personales que viajan con las personas de movilidad reducida.

Las puertas deben tener un sistema de fácil apertura con tarjeta y manillas en forma de L. No deben tener un muelle de retorno.

Los interruptores de luz, enchufes o cualquier tipo de mando deben situarse a 50 – 60 cm de las esquinas de las paredes para que sean fáciles de alcanzar, y a una altura entre 40 cm y1,20 m.

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

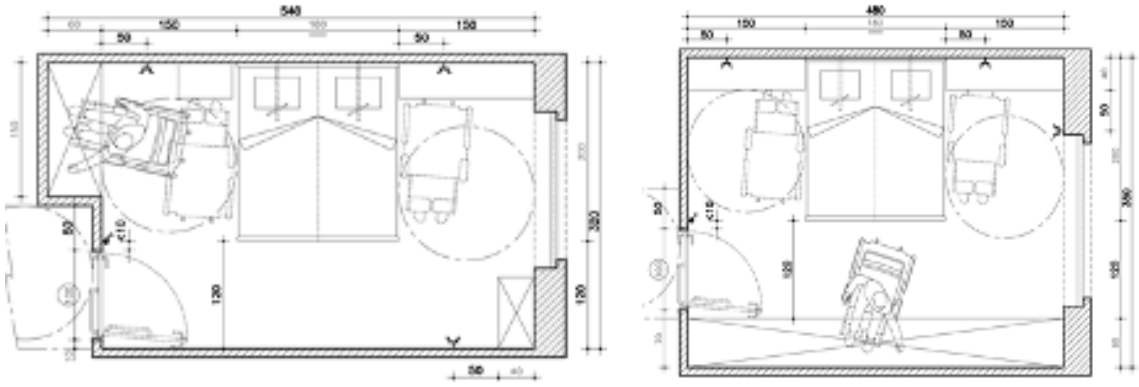
Distribución del mobiliario dentro de la habitación

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

También existirá al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360^0.

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

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



Cama

Se recomienda que la habitación adaptada tenga dos camas individuales o una cama de mínimo 1,50 m de ancho, pero nunca sólo una cama individual, porque las personas de movilidad reducida suelen viajar con un acompañante.

Si se dispone de dos habitaciones adaptadas, una tendrá dos camas individuales y la otra una cama de matrimonio.

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

Ventanas

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

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

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

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

Armarios

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

Las baldas y cajones deben estar situadas a una altura entre 40 cm y1,20 m.

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

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

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

Terraza o balcón

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

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

Habitación adaptada para personas con discapacidad visual

El número identificativo de la habitación debe ser fácil de identificar con la vista y estar en braille y altorrelieve, es decir, cumplir con los criterios expuestos en el capítulo 7: señalización.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habitación adaptada para personas con discapacidad auditiva

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

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

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

El televisor debe poder comunicarse mediante textos con la recepción y poder programarse como despertador luminoso.

El teléfono debe tener una señal luminosa que indique que están llamando o que hay un mensaje de voz o texto.

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

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

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

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

3.6. Capítulo 14: cuarto de baño

Los cuartos de baño de los albergues deben contar al menos con:

- Un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos.
- En cada vestuario, una cabina de vestuario accesible, un aseo accesible y una ducha accesible por cada 10 unidades o fracción de los instalados. En el caso de que el vestuario no esté distribuido en cabinas individuales, se dispondrá al menos una cabina accesible.

Los lavabos y los inodoros deben cumplir las características descritas anteriormente.

Ducha

En primer lugar la ducha no debe tener resalte ni mampara que obstruya la entrada de una silla de ruedas.

Frente a la ducha – preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería – debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 120 cm de fondo, en el que pueda colocarse la persona en silla de ruedas.

Productos de apoyo en la ducha

La silla de ducha (silla de ruedas de plástico) es importante que tenga reposabrazos desmontables para facilitar la transferencia desde la cama o desde la silla de ruedas.

Se recomienda la instalación de un asiento abatible con patas. Son más seguros, ya que el peso de la persona se reparte entre la pared y el suelo y puede recogerse cuando la ducha es utilizada por personas sin movilidad reducida o cuando se necesite ese lado para hacer la transferencia al inodoro. El asiento abatible debe tener un ancho y fondo mínimos de 45 cm e instalarse a una altura entre 45 y 50 cm, que es la altura media del asiento de la silla de ruedas.

El grifo y el difusor deben ser fáciles de coger desde el asiento. Para ello, se fijará en la pared lateral a la del asiento, a una distancia de 25 cm.

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

También existirá una barra fija vertical que servirá para regular la altura de del difusor, su borde inferior se colocará a una altura entre 100 y 140 cm.

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

El grifo será monomando y se instalará a una altura entre 90 y 100 cm. Es conveniente que se instale un modelo que permita graduar la temperatura.

Es preferible que la ducha tenga una cortina en lugar de una mampara para facilitar la introducción en la misma a personas de movilidad reducida. En caso de instalar una mampara será preferiblemente plegable y sin carril en el suelo, porque éste dificulta el acercamiento con la silla de ruedas.

La jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre 70 y 120 cm y cercanos al alcance de la mano desde el asiento.

Para personas con discapacidad visual

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

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

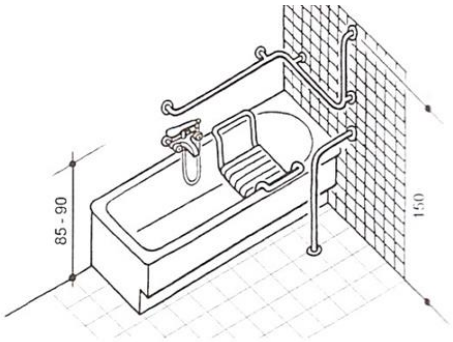
Bañera

Dispondrá de un asiento de bañera cuya tabla esté situada a la misma altura del borde de la bañera, preferiblemente entre 45 y 50 cm de quita y pon. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.

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

La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre 70 y 75 cm. También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre 70 y 75 cm. Ambas barras deberán poder asirse desde el asiento de bañera.

La grifería será de tipo monomando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre 60 y 120 cm.



3.7. Capítulo 15: cocina común

En la cocina el plano de trabajo, el fregadero y la cocina permitirán la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, es decir que se situarán a una altura de entre 80 y 85 cm y contarán con un espacio libre inferior de entre 68 y 72 cm de altura, y 40 cm de profundidad.

El grifo será monomando o automático.

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

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

Se asegurará que por lo menos algunas de las baldas y cajones de los armarios sean accesibles para las personas en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben situarse a una altura entre 40 y 140 cm.

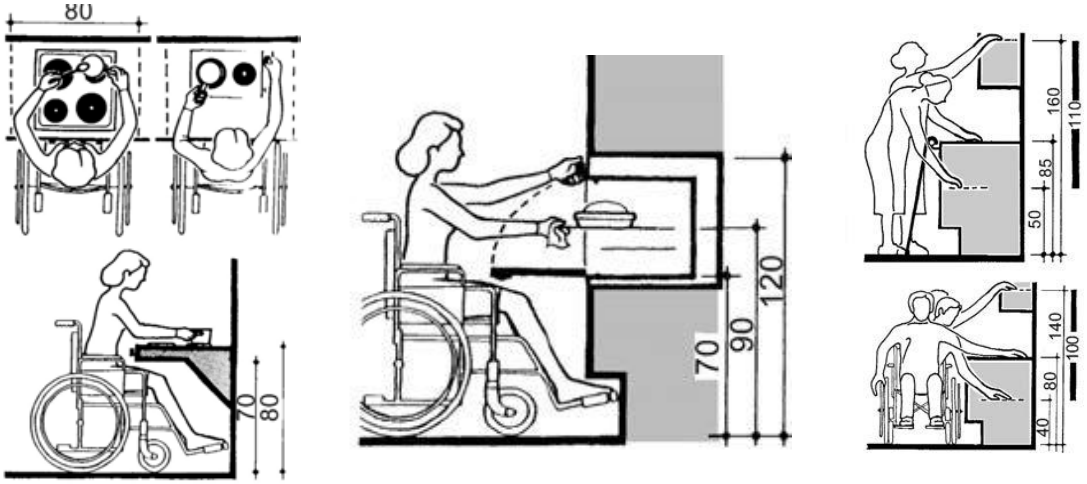
La altura de la mesa estará entre los 75 y 80 cm respecto al suelo. Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de 80 cm, una altura libre de 70 cm y un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

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

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

Todos los mecanismos de control ambiental se situarán a una altura entre 40 y 140 cm, y a no menos de 60cm de las esquinas.

Se utilizarán colores contrastados entre suelo y paredes así como entre paredes y puertas para facilitar la localización a las personas con poca visión.



3.8. Capítulo 16: lavandería

El mobiliario de la lavandería debe cumplir los mismos requisitos de altura y alcance que el mobiliario de la cocina y contar con espacio adecuados de giro y maniobra.

3.9. Capítulo 17: piscinas

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

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

Características de la piscina

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

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

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

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

Mecanismos de entrada al vaso

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

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

Las escaleras de obra situadas dentro de las piscinas tendrán una anchura mínima de 1,20 m. Éstas contarán con huellas antideslizantes y con una banda de color contrastado en el borde de cada uno de los peldaños. Los pasamanos serán de color contrastado, y rugosos para evitar que la mano resbale.

Se colocarán a ambos lados de la escalera y a doble altura: 70 y 90 cm.

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

Barreras de protección

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

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

3.10. Capítulo 18: restaurantes, cafeterías, comedores

Acceso

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

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

Salón comedor

Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario a las personas usuarias de silla de ruedas.

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

Existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro para que una persona en silla haga un giro de 360^0.

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

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

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

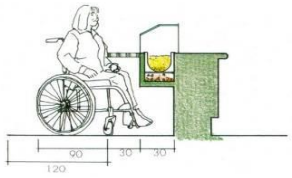
Se dispondrá de una carta en braille y de otra con textos de grandes caracteres.

Las personas con discapacidad deben poder acceder al restaurante con su perro de asistencia.

Barra de bar o cafetería

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

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



Barra de autoservicio

Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75y80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas.

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

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

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

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

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

4. Puntos de interés turístico

4. Puntos de interés turístico

4.1. Capítulo 17: punto de información y atención al visitante

Los puntos de interés turístico que se localicen en edificios deben cumplir los requisitos de accesibilidad recogidos en apartado anterior de Albergues.

Mientras que los puntos de interés que se encuentren en espacios naturales deben cumplir los requisitos de accesibilidad recogidos en el apartado 2 de este documento

4.2. Capítulo 18: condiciones generales de los elementos informativos

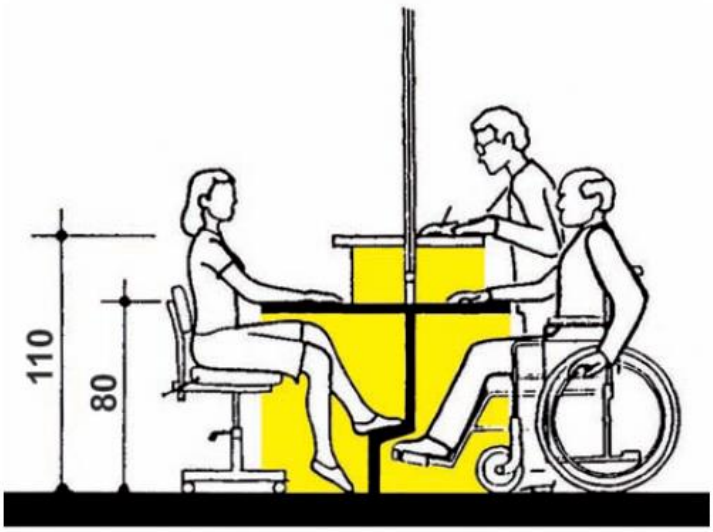
Punto de información y atención al visitante

El itinerario hasta este punto de información y atención al visitante debe ser accesible.

Además, para poder recibir una atención en igualdad de condiciones, el punto de información y atención al visitante tiene que tener en cuenta las capacidades diferentes de las personas con discapacidad, e incorporar ayudas técnicas y productos de apoyo específicos para favorecer la comunicación de una manera eficaz.

Las personas usuarias de silla de ruedas y de baja estatura necesitan que el mostrador tenga una altura más baja. Por ello, el mostrador siempre debe tener dos alturas. La parte baja tendrá un ancho >80 cm y una altura entre 80 y 85 cm. Debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con una altura entre 80 y 70 cm y un fondo de 60 cm, para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.

Delante del mostrador debe existir un espacio en el cual se pueda inscribir un círculo de diámetro 1,50 m para permitir el giro de la silla de ruedas.



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

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

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

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

En previsión de que en la caseta de información y atención al visitante, pueda trabajar una persona con discapacidad o con movilidad reducida, debemos tener en cuenta aspectos fundamentales para que su entorno de trabajo sea accesible.

Por ello, el itinerario hasta la puerta de entrada debe ser accesible; la puerta de acceso reunirá las mismas características que la puerta de la cabina de baño accesible, y en el interior podrá inscribirse una circunferencia de diámetro 1,50 m libre de obstáculos, para poder maniobrar con la silla de ruedas. Los folletos se dispondrán en estanterías verticales, entre los 40 cm y 1,30 m para que puedan ser alcanzados por usuarios de silla de ruedas.

Área de espera

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

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

4.3. Capítulo 19: oferta turística adaptada

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

De ser posible, esta información debe estar disponible para los visitantes en la página web de turismo del destino o por medio de folletos o guías de turismo.

También se debe contar con información sobre los servicios públicos adaptados de la localidad, tales como, transportes, oficinas de correo, aseos públicos adaptados, etc.

Personal de atención al público

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

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

Soportes escritos y distintos materiales de información turística

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

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

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

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

Otros productos de apoyo para personas con discapacidad son:

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

Visitas guiadas

En caso que se organicen visitas guiadas, debe preverse:

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

Contenidos

De forma complementaria a las visitas guiadas en LSE también debe disponerse de signo-guías para que las personas sordas puedan realizar una visita guiada de forma autónoma, cualquier día del año.

Éstos son unos dispositivos portátiles multimedia equipados con una pantalla en la que se reproduce un vídeo subtitulado en el que una persona explica en LSE las obras más relevantes del establecimiento.

El establecimiento debe poner a disposición de las personas que tengan audífonos o implantes con la posición “T” un servicio gratuito de préstamo de lazos personales de inducción magnética para participar en todas las actividades del establecimiento, visitas guiadas, conferencias, talleres, etc.

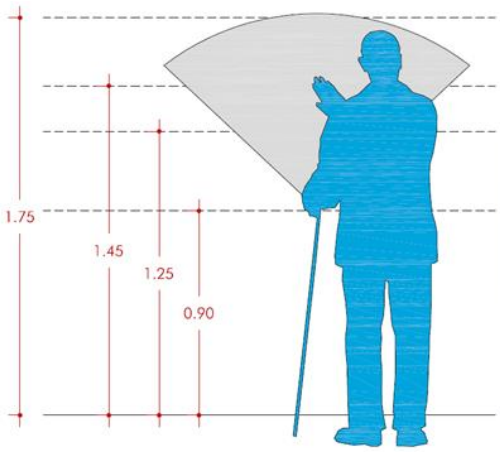
El establecimiento debe presentar al menos una parte de las obras de forma que sean fáciles de percibir con la vista, el tacto y el oído. Para ello pueden utilizarse reproducciones a escala menor de las esculturas (mimesis) y maquetas de obras arquitectónicas, reproducciones en altorrelieve para pintura y fotografía y tintas hinchadas en altorrelieve para planos de orientación.

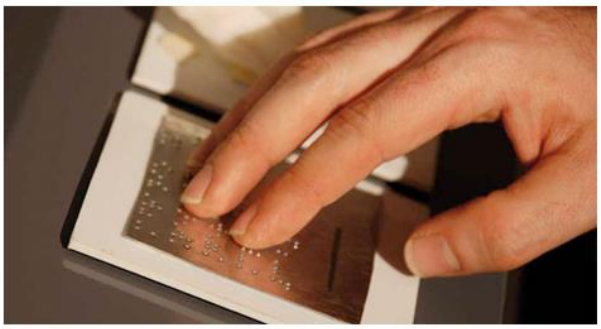
Deben organizarse periódicamente visitas guiadas comentadas, dirigidas a personas con discapacidad visual, en las que además de explicar la obra, también se describa.

Debe disponerse de audio-guías con información verbal actualizada de las obras expuestas utilizando la audio-descripción.

Los rótulos informativos de cada obra tendrán textos de color contrastado respecto al fondo, con un tamaño de 7 mm y estarán complementados en braille.

Para poder hacer táctiles los rótulos tendremos en cuenta lo establecido en la norma UNE 170002 Requisitos de accesibilidad en la rotulación.





El área de barrido ergonómico de una persona cuando está de pie oscila entre los 90 cm y 1,75 m, medidos desde el suelo.

Los rótulos de señalización e información del edificio deben ser fáciles de identificar con la vista e indicar claramente la sala y el recorrido sugerido.

Debe contarse con un folleto informativo del establecimiento con textos en macrocaracteres y con color contrastado respecto al fondo.

La página web del establecimiento debe ser accesible para las personas ciegas y cumplir con las directrices establecidas por la WAI (Web AccesibilityIniciative).

Deben organizarse visitas guiadas y talleres adaptados para personas con discapacidad intelectual.

Debe contarse con un folleto informativo del establecimiento y de sus colecciones con textos de lectura fácil redactados según las directivas europeas de “lectura fácil”.

Para más información: www.inclusion-europe.org

Es necesario un servicio de préstamo de sillas de ruedas, de banquetas móviles y de bastones.

Deben existir bancos situados a lo largo del recorrido para hacer una pausa.

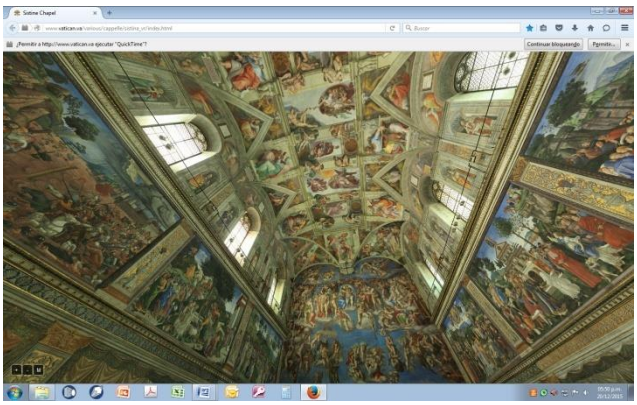
Realidad virtual

Hay casos donde lograr un monumento 100% accesible puede ser una labor difícil, si bien hay soluciones alternativas que permiten acercar el patrimonio a las personas.

Una de estas soluciones es la realidad virtual o las visitas virtuales. Consisten en vídeos de las instalaciones que pueden observarse en la web o incorporarse en aplicaciones, señalización, etcétera.

En algunos monumentos se puede disponer de una sala de audiovisuales donde se proyecte este contenido que no es accesible en la visita.

Esta solución de accesibilidad resulta apta para las personas con movilidad reducida, para aquellos que no pueden viajar por motivos económicos y también resulta una medida de protección del patrimonio; en la Capilla Sixtina por ejemplo, se recurrió a esta solución para ir reduciendo paulatinamente el número de visitantes, ya que se ha observado un deterioro importante en la misma.



Para que la visita virtual sea accesible, se deben tener en cuenta otras medidas de accesibilidad, por ejemplo el subtitulado, la audio-descripción, la lengua de signos, etcétera.

Experiencias sensoriales

Consisten en recrear diversas situaciones con sentidos como el gusto, el olfato o el tacto.

5. Atención al turista

5. Atención al turista

5.1. Capítulo 20: pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Debemos evitar términos anticuados y peyorativos como "inválido", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar siempre de **"persona con discapacidad".**

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

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

Personas con discapacidad física

Personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas

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

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

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

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

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

Ayúdele si tiene que transportar objetos o paquetes.

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

No le separe de las muletas.

Personas que utilizan silla de ruedas

Es importante tener en cuenta que muchas personas con discapacidad física y usuarios de silla de ruedas se desplazan con un perro de asistencia que, dependiendo de la legislación propia de la Comunidad Autónoma donde estemos, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad. Nunca debe tocarse a un perro de asistencia, excepto cuando no está trabajando. No obstante, incluso entonces debe pedir permiso a su dueño.

Debe colocarse frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girarse.

Sitúese a cierta distancia para no obligarle a levantar la cabeza.

No olvide que algunas personas en silla de ruedas, por su tipo de discapacidad, tienen dificultades para comunicarse.

Si el usuario no solicita que le ayude a desplazarse con la silla de ruedas, limítese a prestar atención al trayecto y esté listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.

Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo ayudarle.

A la hora de conducir a una persona con la silla de ruedas, mantenga una marcha lenta y controlada, y siga las instrucciones del interesado.

Personas con discapacidad auditiva

Personas con dificultad para hablar

Procure no ponerse nervioso si una persona con discapacidad para hablar se dirige a usted.

Trate de entenderle, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.

Si no ha comprendido lo que le dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.

No aparente haber entendido el mensaje si no ha sido así.

Algunas personas sordas sólo se comunican por medio de *lengua de signos (LS)*[5], por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS.

Personas con dificultades para oír[6]

No le hable nunca si no le está mirando.

Llame su atención con una discreta seña antes de hablar.

Hable de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.

Sitúese a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).

Mientras le habla no mantenga nada en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo…), ni en la boca (un caramelo, goma de mascar…).

Durante la conversación evite poner las manos delante de la boca.

Vocalice bien, pero sin exagerar y sin gritar. Hable siempre con voz, aún si sabe que la persona no escucha nada.

Hable con naturalidad, ni deprisa, ni despacio.

No hable en modo rudimentario o en argot. Tampoco se comunique con palabras sueltas.

Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.

Acompañe el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.

---

[5] 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 sordo-ciegas (incluye la LS Catalana).

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

En conversaciones en grupo, respete los turnos de los interlocutores e indique cuando va a intervenir.

Personas con discapacidad visual

Trato individualizado a la persona

No debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le sigue y le creará inseguridad.

Si estando con la persona se tiene que ausentar momentáneamente, debe situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared,...), nunca en un espacio abierto sin referencias.

Si se leen documentos, debe esperar a que sea la persona quien lo solicite, y hacerlo textualmente, sin dar interpretaciones subjetivas.

La puntualidad es muy importante, ya que el tiempo se le hace más largo.

Los perros guías, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual. Nunca debe tocarse a un perro guía, excepto cuando no está trabajando. Incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.

Comunicación

- Al dirigirse a la persona, identifíquese. Si conoce su nombre, utilícelo para que sepa que está hablando con ella.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para que sepa que quiere saludarle. Si existe confianza y quiere abrazarle o besarle en el saludo, es fundamental que se le avise antes de hacerlo para que no se asuste.
- Para llamar su atención, puede tocar su mano u hombro.
- De ser necesario, comunique qué está haciendo o qué va a hacer.
- Si se aleja, dígaselo expresamente, sobre todo cuando estén en grupo.
- Hable despacio y claro, pero sin gritar, mirándole siempre a la cara.
- Durante una conversación, sobre todo si están en grupo, debe decir su nombre para demostrarle que espera su respuesta.
- Colóquese donde la persona pueda verle, especialmente si tiene resto de visión.

Uso del lenguaje

No utilice palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...”, ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...”, porque indican una posición concreta y son interpretables.

Sea preciso y concreto a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos, ya que pueden llegar a confundir.

No debe sustituir la comunicación por los gestos, porque no los verá, sobre todo para describir el tamaño o las características de las cosas. Es mejor dar información verbal que pueda entender.

Otra forma de dar explicaciones es la de guiar sus manos o sus brazos y ofrecerle un modelo corporal diciéndole “déjame tus manos que voy a explicarte cómo es.”

Ante situaciones de riesgo no se deben utilizar palabras como “¡ay!, ¡cuidado!...”, sino hacer uso de palabras como “¡alto!, ¡quieto!...”, para evitar que la persona siga avanzando. Inmediatamente, debe explicarle el peligro de forma verbal y ayudarle si es necesario.

Guiar a una persona con discapacidad visual

Al llegar al establecimiento, si el cliente lo considera oportuno, se le puede explicar la organización del mismo y, si está interesado, se puede acompañar en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.

En un hotel es importante no cambiar las cosas de lugar mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual. Esto le evitará tropiezos.

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

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

- En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colóquese en el lado opuesto.
- Adviértale de posibles obstáculos que encuentren a su paso.
- En escaleras indique si sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).
- A la hora de cruzar una puerta o hueco de paso, indíqueselo y colóquese delante de él.
- Indique los cambios de dirección, hacia la derecha o izquierda en la medida en que se aproximan.
- No la deje sola sin advertírselo antes.

Personas con discapacidad intelectual

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

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

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

- A la hora de esperar una respuesta, tenga paciencia y dé tiempo para pensar. Cada cual tiene su ritmo.
- Ante una situación de estrés o dificultad, responda con paciencia y espere a que se calme, pues las personas con discapacidad intelectual tienen más dificultades para controlar su conducta.
- No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir. Todos tenemos derecho a expresarnos, aunque nos cueste más.
- Respete las decisiones que haya tomado. NO es NO y SÍ es SÍ.

Personas con otras necesidades

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

Oficinas de turismo de la Xunta de Galicia

A Coruña

Jardines Méndez Núñez, s/n
15006 A Coruña
Tel.: +34 881 881 278• Fax: 881 881 277
oficina.turismo.coruna@xunta.gal

Ourense

Edif. Caseta do Legoeiro - Ponte Romana.
32003 Ourense
Tel.: +34 988 788 236• Fax: 988 214 976
oficina.turismo.ourense@xunta.gal

Ferrol

Rúa Magdalena, 12
15402 Ferrol (A Coruña)
Tel.: +34 981 337 131 / • Fax: 981 311 179
cii.oficinaturismo.ferrol@xunta.gal

Pontevedra

Rúa Marqués de Riestra, 30 baixo
36001 Pontevedra
Tel.: +34 886 151 556 / 886 151 557 • Fax: 986 848 123
oficina.turismo.pontevedra@xunta.gal

Santiago de Compostela

Rúa do Vilar, 30-32 baixo
15705 Santiago de Compostela (A Coruña)
Tel.: +34 902 332 010 / 981 584 081• Fax: 981 576 586
ot.santiago@xunta.gal

Vigo

Av. Cánovas del Castillo, 22
36201 Vigo (Pontevedra)
Tel.: +34 986 430 577• Fax: 986 430 080
oficina.turismo.vigo@xunta.gal

Lugo

Rúa Miño, 8-10
27001 Lugo
Tel.: +34 982 870 491• Fax: 982 231 361
oficina.turismo.lugo@xunta.gal

Madrid

C/ Casado del Alisal, 8
28014 Madrid
Tel.: +34 915 954 214

Argentina (Buenos Aires)

Bartolomé Mitre 2550

galicia
o bo camiño

XUNTA
DE GALICIA