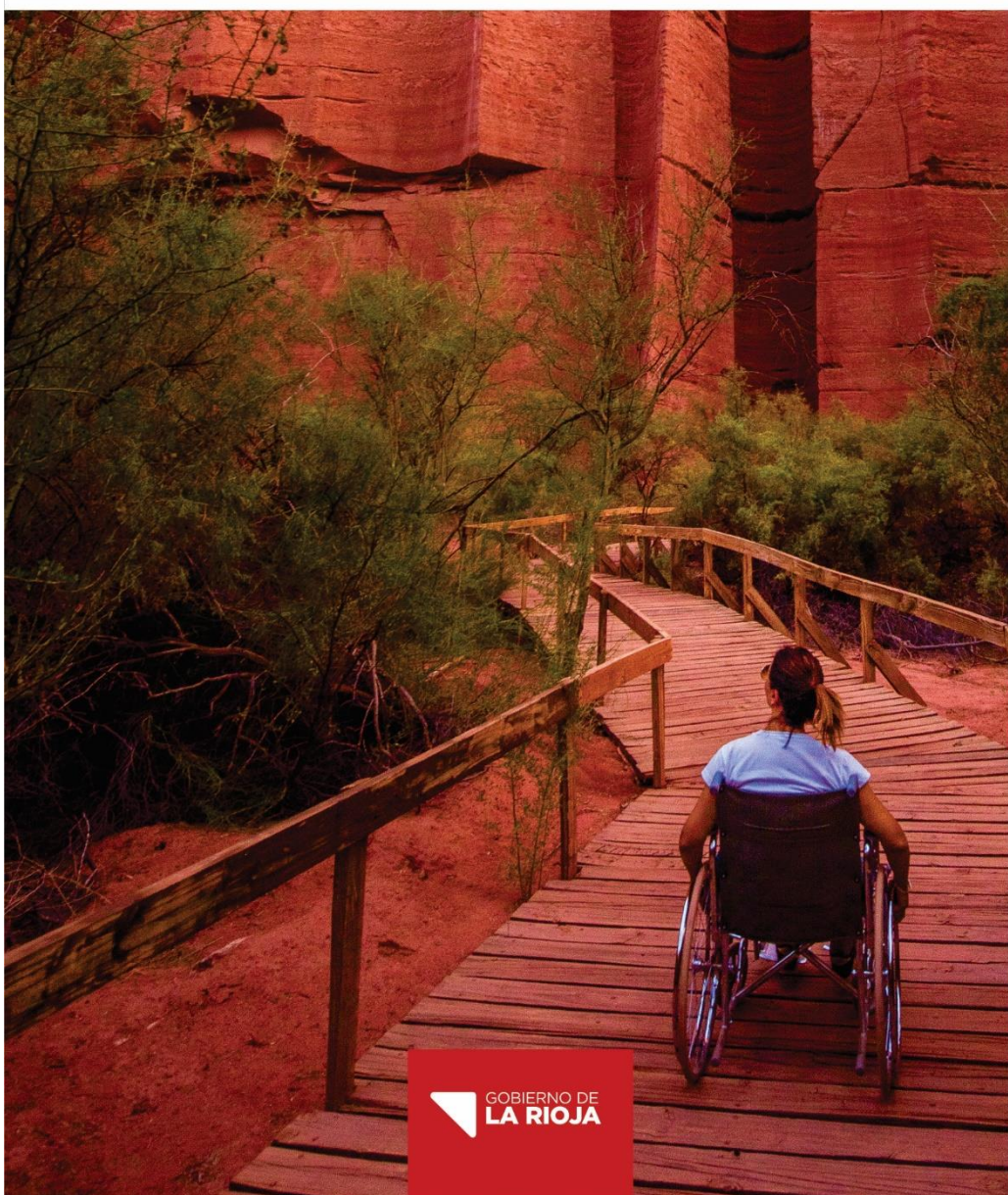
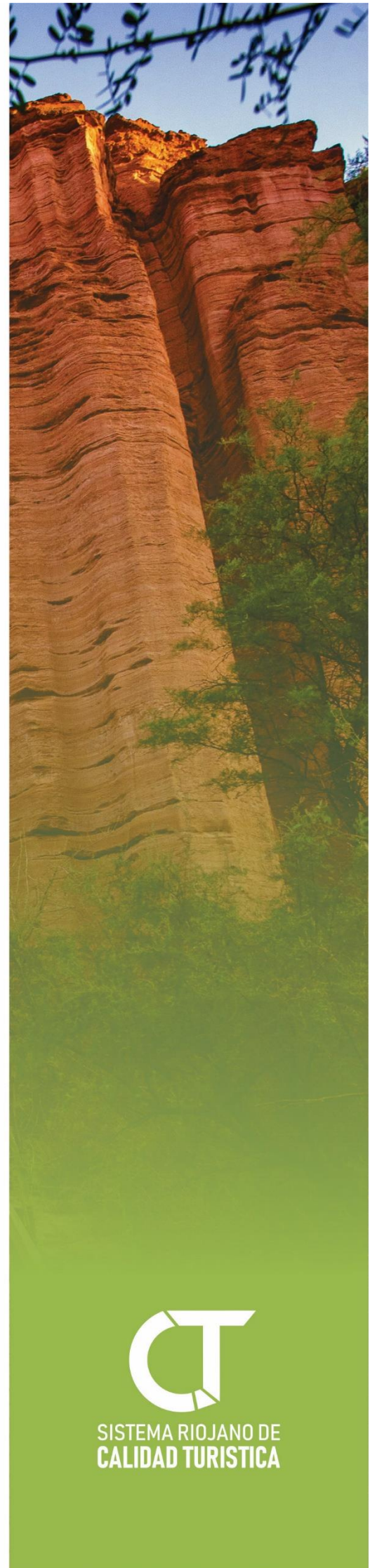




GUIA PARA UN PRESTADOR TURISTICO ACCESIBLE



 GOBIERNO DE
LA RIOJA



SISTEMA RIOJANO DE
CALIDAD TURISTICA



GUIA PARA UN PRESTADOR TURISTICO SUSTENTABLE



AUTORIDADES PROVINCIALES

Dn. Ricardo Clemente Quintela
Gobernador de la Provincia de La Rioja

Prof. Gustavo Luna
Ministro de Turismo y Culturas

Dn. José Antonio Rosa
Secretario de Turismo

Lic. José Antonio Turbay
Subsecretario de Planificación y Capacitación Turística

Lic. Paola Pugliese
Directora de Planificación y Gestión de Calidad Turística

Lic. Jimena Ochotorena
Coordinadora de Calidad Turística

ÍNDICE

01	INTRODUCCIÓN	05
02	OBJETIVOS	06
03	DESTINATARIOS Y BENEFICIARIOS	06
04	ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA	07
	4.1 Entorno inmediato de un establecimiento	07
	4.2 Acceso al establecimiento	07
	4.3 Zonas de recepción y atención al público	08
	4.4 Circulación vertical	08
	4.5 Circulación horizontal	09
	4.6 Habitaciones	10
	4.7 Sanitarios	10
	4.8 Espacios comunes	13
05	COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES	13
	5.1 Comunicación	13
	5.2 Iluminación	14
	5.3 Señalización	15
06	SEGURIDAD	15
	6.1 Protección contra incendios. Alarmas	15
	6.2 Evacuación	15
07	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	16
	7.1 Planificación de la capacitación del personal	16
	GLOSARIO	20
	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	23
	NORMAS PARA CONSULTA	25

01 INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad no van a un lugar de vacaciones para quedarse en el alojamiento únicamente, quieren recorrer y disfrutar al máximo posible los distintos atractivos que el destino ofrece a sus visitantes, ya sea ir de visita a un museo, salir a comer a un restaurante, realizar una excursión, y disfrutar de las actividades recreativas o deportivas propias del lugar elegido.

Es fundamental poner énfasis en la concepción y en el diseño, desde el origen de una forma apta para el máximo número posible de personas y en la planificación que evite la creación y reproducción de barreras. Es necesario concebir sin barreras todo lo que se crea y diseña nuevo, para adecuar no solo el entorno, sino también los servicios, productos, estructuras y

condiciones administrativas y legales a las necesidades de toda la población.

En este modelo, que podemos llamar de accesibilidad universal, el diseño y la planificación son elementos fundamentales para alcanzar la plena igualdad de oportunidades de todas las personas.

La Ley Provincial N°8.820 de Turismo de la Provincia de La Rioja contempla dentro de sus Principios rectores el desarrollo sustentable y la competitividad del destino, como también la integración y armonización de las políticas, normativas y regulaciones de los distintos organismos relacionados con las actividades turísticas, que permitan una mejora continua en la oferta turística y la protección al turista. Asimismo, la Ley Provincial N° 8.819 para Alojamientos Turísticos incorpora dentro de sus principios rectores la promoción de la calidad y eliminación de barreras físicas que impidan el uso y goce de los servicios brindados por los alojamientos turísticos.

LA GUIA

La “Guía para un Prestador Turístico Accesible” procura sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos de la provincia de La Rioja sobre aspectos que deberán contemplar en su entorno, orientados hacia la accesibilidad y a la mejora de la calidad de los servicios.

Es una herramienta práctica, gratuita y de carácter voluntaria, que contempla de forma integral la satisfacción del usuario, a través de pautas genéricas y aplicables a todas las organizaciones que presten un servicio turístico dentro del territorio provincial, en tanto su aplicación sea posible, para que estos resulten accesibles.

02 OBJETIVOS

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las

actividades que se desarrollen en los establecimientos.

- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad.
- Proponer tipos de soluciones que se puedan realizar para lograr la inclusión de la totalidad de las personas.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención trato hacia las personas con discapacidad, a los fines de la atención debida al usuario.

03 DESTINATARIOS Y BENEFICIARIOS

Destinatarios:

Organizaciones públicas y privadas que ofrecen un servicio turístico al visitante.

Beneficiarios:

Comunidad local y visitantes con o sin discapacidad.

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO ACCESIBLE

04 ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA

4.1 Entorno Inmediato

Evitar o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del establecimiento.

Estacionamiento

- El estacionamiento, si lo hubiera, debería estar ubicado tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa.
- Es importante que en la entrada y salida de vehículos exista una correcta señalización visual y sonora con letreros de colores contrastantes, contornos nítidos y caracteres de gran tamaño. La correcta iluminación nocturna es de gran relevancia.
- Los lugares de estacionamiento reservado deberían identificarse con el “Símbolo Internacional de Accesibilidad” (SIA), por medio de sistema de señalización vertical (cartel) y horizontal (piso)

4.2 Acceso al establecimiento

- La puerta de acceso es el eslabón de inicio de la cadena de accesibilidad dentro del establecimiento. Se requiere como medida inicial un ancho libre de 0.80m mínimo.
- Prever que las puertas, escaleras y rampas existentes sean accesibles. Evitando los escalones, agregando barandas y antideslizantes.
- Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrastan con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma. En el caso de ser puertas de vidrio, considerar franjas contrastantes o esmeriladas para una pronta percepción.

4.3 Zonas de Recepción y Atención al público

- **Hall de entrada o Lobby:** Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos.
- Prever señalización perceptible, como fuentes en contraste, pictogramas y código braille, que proporcione seguridad, libertad de desplazamiento y la independencia de las personas con discapacidad dentro del establecimiento.
- Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpan el paso de personas en sillas de ruedas.
- Se recomienda prever un sector del mostrador con una altura de 0.70m de altura, libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura; y otro sector de 0.90m.
- Tener una buena iluminación en el mostrador, para que el recepcionista sea detectado con facilidad por personas con disminución visual.

4.4 Circulación Vertical

La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del establecimiento turístico.

Escaleras

- Contemplar que las escaleras estén provistas de barandas a ambos lados siendo parte integrante de las mismas los rellanos o descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme.
- Prever que los escalones sean antideslizantes o que contengan bandas de prevención texturadas.
- Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos. Las barandas a doble altura tienen el propósito de funcionar como una ayuda técnica para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, personas de baja talla, permitiéndoles el apoyo y un agarre de manera sencilla.
- Para las escaleras con derrame lateral libre (vacío), además de las barandas, hay que contemplar la colocación en el o los lados, de un bordillo, o zócalo de 0.10m de altura, para evitar que bastones, u otras ayudas técnicas se salgan de la escalera provocando accidentes.

Rampas

- Cumplir con las leyes y/o normas vigentes con respecto a las medidas de las pendientes de rampas interiores y/o exteriores, en caso de existir.
- Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50m.
- Prever señal sensible al tacto (braille) en las barandas.
- Tener en cuenta los materiales de construcción, la terminación, la relación entre pendiente - desarrollo y el ancho libre de circulación. Generalmente se habla de una pendiente ideal del 8% y como máximo del 12%. Si

tomamos por ejemplo un 10% de desarrollo de una rampa, por cada 10 cm de altura, el desarrollo debe ser de 1 metro (medido sobre la base de la rampa y no sobre su pendiente)

- Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel. La misma se debe incorporar cuando el desnivel supere los 2 cm. Dependiendo de la cantidad de cm a salvar se deben incorporar barandas a los laterales a doble altura.

Ascensores:

- La cabina debe permitir entrar en ella a una persona en silla de ruedas y su acompañante, por lo que es importante que, como mínimo tenga 1.50m de lado
- Contar con una botonera que esté a una altura de 1,20 m y tenga incorporado la formación en braille y en relieve.
- Deberá tener una señalización sonora y lumínica tanto fuera como dentro de la cabina

Plataformas

- Prever su instalación en lugares donde no sea posible construir una rampa de pendiente adecuada o instalar un elevador, permitiendo así a las personas con discapacidad motriz, como aquellas que presentan movilidad reducida, la circulación vertical entre diferentes plantas del establecimiento. Estos mecanismos requieren de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables.
- Las plataformas de eje paralelo al de la escalera, son aptas para tramos que salvan desniveles de hasta 1,50m de altura. Los espacios de embarque y desembarque deberán tener las dimensiones necesarias para maniobrar con la silla de ruedas (1,50m de radio de giro).

4.5 Circulación Horizontal

La circulación horizontal es la que permite la movilidad entre distintos espacios por donde la persona se desplaza sin cambiar de nivel.

Pasillos:

- El ancho de las circulaciones de los pasillos se fija a partir de la intensidad del uso y del promedio de usuarios/as. El mismo debe ser constante a lo largo de todo el recorrido, debiendo tener en cuenta las necesidades dimensionales de, por ejemplo, una persona en sillas de ruedas ya que requiere de espacios de mayor amplitud para maniobrar, siendo el ancho mínimo de 0.90 m.
- Para aquellas personas que requieren del uso de bastones, muletas o sillas de ruedas, es conveniente ubicar sus habitaciones cerca de ascensores y escaleras; para que no tengan que recorrer los pasillos de los distintos niveles, facilitando su ingreso y egreso de los establecimientos, incluso por motivos de seguridad si hay que desalojar el edificio.
- Disponer de espacios en los que se pueda permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m, para así facilitar el cambio de sentido en la marcha.
- Resolver los desniveles que existen a través de plataformas, rebajas o rampas de pendientes adecuados.
- Contemplar que no existan obstáculos.
- Prever la colocación de franjas guías que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles.

Puertas de áreas comunes y habitaciones

- Contemplar que las puertas tengan un ancho libre de 0.90 m mínimo.
- Prever que las puertas de los sanitarios abran hacia afuera y con un ángulo mínimo de 90°.
- Señalizar las puertas de vidrio, generando un contraste (texto, imágenes, franjas).
- En las puertas de las habitaciones en alojamientos contemplar el uso de señalización en sistema braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas.
- Contemplar que las ventanas sean de fácil apertura y deslizamiento y que no invadan las áreas de circulación. En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento.
- Ventanas: contemplar que sean de fácil apertura y deslizamiento, y que no invadan las áreas de circulación.

Piso:

- Los solados/pisos deben garantizar la transitabilidad de todas las personas de manera cómoda y segura, tanto en el exterior del establecimiento, como en todos sus recorridos internos.
- Prever tanto en pisos interiores como exteriores elementos que pueden entorpecer el tránsito continuo, como objetos tirados, sillas, macetas, mesas. Asimismo, evitar la colocación de alfombras y en el caso de existir deben ser de pelo corto para permitir la circulación, preferiblemente cintas antideslizantes de fácil colocación.

4.6 Habitaciones

- Prever que las habitaciones accesibles se ubiquen en planta baja o cercanas a ascensores.
- Contemplar que el ancho mínimo de 0.90 a 1.20 mts de circulación (puertas e interior) sea accesible.
- Las camas tendrán una altura de 0.50 m y accesibles desde ambos laterales.
- Colocar los interruptores y bases de enchufe entre 0.90 y 1.20 m de altura y prever que sean de color contrastante.
- Disponer escritorios con espacio libre debajo.
- Prever que las puertas de los armarios y ventanas sean corredizas y que los cajones tengan un tope para que no puedan caer.
- Antes de ser ocupada, quitar todo el mobiliario posible (mesas ratonas, sillones, etc.) que permita una mejor circulación sin obstáculos.

4.7 Sanitarios

Consideraciones generales:

- Los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible.
- Contemplar que el recorrido hasta los mismos y para ingresar sea accesible, evitando los desniveles y/o escalones con óptima iluminación y señalización.
- Las puertas deben abrir hacia afuera o ser corredizas.

Dimensiones interiores:

- Contar con un ancho libre mínimo de 0.90m.

- Permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m libre de obstáculos y fuera del área de apertura de la puerta.
- Las puertas corredizas que se empotran a la pared suelen ser una gran solución por un mejor aprovechamiento del espacio.

Interruptores:

- Prever que los interruptores sean del tipo presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.

Pisos/solados:

- Los pisos/solados deben ser antideslizante, en especial el sector de la ducha.

Seguridad:

- Contar con un sistema de alarma para emergencia. Dentro del baño se colocará un sistema de alarma o timbre de solicitud de ayuda, que se active desde el interior y esté conectado con la recepción, para poder dar aviso ante posibles caídas o emergencias. Estará ubicado a una altura de 0.50m del suelo.
- Colocar alarma sonora-lumínica por un tema de evacuación.
- Contar con cerrojos desbloqueables desde el exterior favorece a la asistencia desde afuera, en el caso que se produzca algún inconveniente.

Inodoro:

- Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85m para poder acceder desde una silla de ruedas. Cuando el espacio de transferencia no sea el suficiente para que una persona en silla de ruedas pueda pasarse al inodoro, ya sea por el mobiliario, o porque no lo permiten las dimensiones del sanitario, etc., una solución posible es remover el bidé generando el lugar para dicho traspaso. La función de este será incorporada al inodoro a través del sistema bidemático o duchador de inodoro.
- Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50m. No siempre es necesario comprar un inodoro de la línea accesoria para personas con discapacidad, sino se puede elevar el inodoro existente, suplementándolo en su base con cemento o materiales similares, teniendo en cuenta que la resistencia del material sea igual a la del inodoro.
- El accionamiento del depósito debe ser mediante pulsador de gran superficie o palanca. La altura máxima de ubicación será de 1.10m. o bien a través de un sensor de descarga automática. El mecanismo de descarga de los depósitos debe favorecer la utilización de las personas con discapacidad física en miembros superiores.
- Las fijaciones al piso deberán ser reforzadas a los efectos de poder soportar los esfuerzos laterales de traslado de la persona, desde la silla de ruedas al inodoro.
- Las tapas de los inodoros deberán ser de madera y con fijaciones metálicas.

Lavatorio:

- Instalar lavatorios empotrados en las paredes (tipo ménsula) evitando el empleo de columnas para el soporte del mismo. Contemplar una profundidad máxima de 0.60m.

Grifería:

- Considerar que la grifería de los artefactos sanitarios (lavatorios, ducha, bidet, inodoros, mingitorios) sea monocomando, de fácil accionamiento por parte del usuario.

Barrales:

- Los artefactos deben ser fuertes y durables, y prestar atención a las fijaciones y al mantenimiento periódico de los artefactos y accesorios.
- Colocar barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro a 0.70 o 0.75m de altura y a 0.35m del eje del inodoro.
- Colocar un barral rebatible en el otro lateral del inodoro, del lado donde se deja el espacio para poder acceder desde una silla de ruedas. En el caso que la transferencia se realice desde ambos lados, las dos barras serán rebatibles.
- Los barrales rebatibles verticales se instalarán en la misma pared del inodoro, y estarán firmemente anclados.

Ducha:

- Colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 0.90m.
- Colocar un barral fijo en la pared lateral en posición horizontal a 0.90m, teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") que se inicia a 0.90m y alcanza 1.80m.
- No deben tener zócalos para posibilitar el acceso con silla de ruedas, o que los mismos no superen los 0,03m de alto y que tengan redondeados los cantos laterales libres de filos.
- Disponer de cortina de ducha, ya que muchas veces se omite y se moja la silla de la persona usuaria, además del toallón y las pertenencias que se dejen en la misma.
- El asiento rebatible dentro de la ducha es muy importante ya que permite a las personas con discapacidad física tomar una ducha en forma segura. El mismo deberá tener con una profundidad mínima de 0.50m. y una altura máxima de 0.45m. Es recomendable que al estar abierta quede en forma acunada. Las dimensiones mínimas del asiento rebatible son 0.50m x 0.50m. Deberá estar firmemente anclado.
- Poseer duchadores manuales y sillas o asientos rebatibles.

Accesorios:

- Disponer de los distintos accesorios, como ser una jabonera o expendedor de jabón, dispensar de papel, perchero, colocado a una altura no mayor a 1.20m.

Bañera:

- Para permitir la transferencia desde la silla de ruedas a la bañera se contará con un espacio de aproximación frontal libre de obstáculos junto a la misma, no menor a 0.80m de ancho por 1.20m de largo.
- No instalar mamparas que dificulten la transferencia.
- Se deberá poseer un banco de transferencia para bañera. Los bancos de transferencia permiten a la persona con discapacidad entrar y salir de la bañera de una manera cómoda y segura. Se colocan dos patas dentro y dos fuera, y de esta manera se obtiene una silla dentro de la bañera y otra fuera. Esta ayuda técnica permitirá, en caso de tener instalada la bañera, hacer uso de esta y no realizar modificaciones que impliquen una gran inversión de tiempo y dinero. Las casas de ortopedia tienen a la venta este producto. En general, el banco es

de PVC y tiene orificios de drenaje. La asidera colocada en la parte interior del banco ofrece una ayuda adicional.

Sanitarios Públicos

- Consideraremos sanitario público aquel al que se puede acceder desde las áreas comunes del establecimiento turístico, ya sea vestíbulo, pasillo, sala.
- Prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad.
- Prever que al menos un mingitorio esté a una altura entre 0.30 /0.40 m permitiendo su utilización a los niños y a personas de talla baja. Su ubicación permitirá el acercamiento frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. Al menos uno de los mingitorios contará con un barral vertical firmemente anclado a la pared.

4.8 Espacios comunes

- Prever que las circulaciones verticales y horizontales sean accesibles.
- Contemplar que la iluminación sea uniforme y clara.
- Disponer de un área con mobiliario para los usuarios en sillas de rueda y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo, evitando sillas pesadas y las mesas con apoyo central y/o fijadas al piso.

Piscina

Los diferentes modos de acceso a la piscina deben ser accesibles:

- Disponer una grúa o elevador hidráulico.
- Escaleras con una anchura del tramo superior a 1.20 metros, con cinta antideslizante en los escalones y pasamanos a ambos lados.
- Rampa alternativa accesible, con una pendiente inferior al 8 %, su anchura debe ser de 0,90 metros como mínimo y el pavimento ha de ser antideslizante. También debería tener pasamanos a ambos lados.

05

COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES

5.1 Comunicación

En el caso de la discapacidad visual:

- Incorporación de las impresiones en Braille y guías de audio.
- Prever que de cada material impreso tenga por lo menos 2 ejemplares que sean accesibles, es decir, cuando esté escrito en Braille y en formato aumentativo para personas de baja visión. En este último caso, en el diseño se debe tener en cuenta que debe haber contraste entre el color del papel y la letra y el fondo debe ser liso, la letra debe tener tamaño grande y legible (cualquier fuente que se utilice se corresponderá con las dimensiones y el estilo de la Arial, con una medida recomendable y mínima de 14). Es recomendable estar acompañada por infografía como pictogramas y fotografías que sean claros y sencillos. Resulta conveniente

que esta información se encuentre a disposición en otros formatos, por ejemplo, en una página web, a través de un Código QR (aumentativo) o en sistema Braille (táctil).

- En este formato deben estar incluidas las recomendaciones para actuar ante emergencias, el buen uso de las instalaciones del establecimiento, del mismo modo que los folletos de servicio y/o información, carta de recomendaciones de la habitación, las cartas en restaurante, y demás actividades o servicios.
- En habitaciones de alojamientos turísticos, cuando las puertas sean de apertura por medio de tarjetas magnéticas las mismas deberán contar con algún tipo de señalización táctil (stickers, punta cortada, etc.) para que la persona sepa en qué dirección debe introducir la misma. Asimismo, los números de habitación estarán en Braille y en números en relieve.

En el caso de la discapacidad auditiva:

- Disponer de personal formado en lengua de señas. Se recomienda capacitar al menos a una persona por turnos en LSA (lengua de Señas Argentinas) para funcionar como auxiliar de la comunicación. Ello repercutirá en la calidad de atención y comunicación con los usuarios. Además, de esta manera el establecimiento ofrece y proporciona mayor bienestar, seguridad y tranquilidad a la persona con discapacidad auditiva. Como alternativa se puede disponer de un servicio de intérprete en Lengua de Señas Argentina externo para las personas con discapacidad auditiva que lo deseen.
- Disponer, tanto en la recepción como en la habitación, de un teléfono de línea fija que pueda recibir y enviar mensajes de texto. Una alternativa es brindar a la persona con discapacidad la posibilidad de uso del teléfono celular para la comunicación interna, mediante SMS, con la recepción, y los distintos sectores del alojamiento. También, el uso de los celulares brinda una herramienta de seguridad ante accidentes y/o siniestros. Contar con volumen ajustable.
- Poseer señales lumínicas que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea.

En ambos casos, tanto en la discapacidad visual, como auditiva, es recomendable promover una buena formación del personal con relación al buen trato a las personas.

5.2 Iluminación

Iluminación: Diseñar e instalar una iluminación general uniforme y difusa, que proceda de varias direcciones y que acompañe al usuario con discapacidad visual en el recorrido por el alojamiento turístico. Asimismo, señalar con otra iluminación de luz directa los detalles de orientación como escaleras, mostradores, carteles indicadores, números, con el objeto de facilitar la visibilidad y localización de los mismos.

Contraste: Procurar enfatizar contraste en todo aquello que permita orientación y prevención de riesgos, como por ejemplo cartelera informativa, ubicaciones de locales, acceso a escaleras, salidas de emergencia, etc., mediante el uso de los colores y resaltando con la iluminación directa, pero evitando reflejos o molestias visuales. Se recomienda para carteles indicadores fondo de color oscuro y letras y/o números con colores claros (Ej: azul oscuro/blanco, verde/blanco, negro/blanco, rojo/blanco, negro/amarillo, marrón/blanco y/o colores en tonos pastel).

Color: Establecer colores para indicar señales de carácter significativo, como, por ejemplo, color verde para seguridad, color amarillo para peligro, color rojo para emergencias.

5.3 Señalización

Señalización e Información Visual

Mejorar la accesibilidad en la información visual a través de Información clara, visible y comprensible (palabras cortas y simples) y el color de las letras y/o símbolos deben contrastar con el del fondo y este con el entorno.

Proveer de una señalización visual accesible al establecimiento desde tres zonas:

- 1** Las áreas exteriores próximas al acceso principal (calles y veredas, estacionamiento, fachada y puertas de ingreso).
- 2** Los recorridos interiores que conducen directamente a mostradores, hall/ sala de espera, pasillos, sanitarios, comedor y/o restaurante, si lo hubiera.
- 3** La comunicación vertical que vincula el acceso principal con las distintas plantas del edificio (escaleras, ascensores, rampas).

Señalización Táctil: Implantar las placas táctiles (a 1.20m de altura) en relieves salientes y con la respectiva información en braille.

Prever la realización de franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales de la organización.

Información Sonora: Considerar que las señales sonoras se amplifiquen mediante aros magnéticos en la recepción y los salones de eventos/conferencias para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares), facilitando la percepción de información por parte de las personas con limitaciones para la audición. Indicar con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos. Está disponible el aro magnético portátil para espacios pequeños.

06 SEGURIDAD

6.1 Protección contra Incendio y Alarmas

- Cumplir con la normativa vigente contra incendios.
- Contemplar la instalación de un sistema de alarmas de incendios con señales visuales y sonoras.

6.2 Evacuación

- Cumplir con la normativa vigente en cuanto al plan y plano de evacuación.
- Colocar planos de evacuación donde se encuentren las salidas de emergencia, en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve.
- Capacitar entre el personal a un grupo destinado especialmente para la evacuación de personas con discapacidad.

07 CAPACITACION DEL PERSONAL

Para prestar un buen servicio a las personas con discapacidad es importante destacar que contar con una buena información, capacitación y predisposición para su atención, les brinda seguridad, autonomía y complementa la accesibilidad arquitectónica. Es por ello que la capacitación del personal de un establecimiento, se convierte en un elemento importante.

7.1 Planificación de la Capacitación del personal

Definir la capacitación que debe recibir el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo, teniendo en cuenta temáticas como:

- Recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.)
- Atención a personas con discapacidad física (personas que caminen con dificultad, utilicen muletas o silla de ruedas).
- Atención a personas con discapacidad auditiva y visual.
- Atención a personas de talla baja.
- Atención a personas con discapacidad intelectual.
- Atención a personas con otros tipos de discapacidad.

Establecer, programar y ejecutar la capacitación, tanto para el personal que se encuentra en funciones como para el ingresante.

Toma de consciencia de los empleados

La Dirección del establecimiento debe asegurarse que el personal sea consciente de su responsabilidad en la contribución para un servicio accesible.



¿Cómo comportarse frente a una persona con discapacidad?

- Lo imprescindible para favorecer la completa integración social de las personas con discapacidad es saber cómo interactuar y prestar el servicio adecuadamente.
- Cada persona con discapacidad es única y con capacidades, necesidades y motivaciones diferentes. Por lo tanto, lo primero será siempre respetar y tratar de conocer cuáles son las particularidades de las personas con las que interactuamos.
- El trato natural debe imperar en primer lugar, no obstante, será necesario aprender algunas cosas y se deberán considerar algunas pautas de carácter general con el objetivo que la convivencia sea más igualitaria, amable y digna para todos.
- Una de las principales pautas, aplicable a todos los casos, es comenzar el diálogo preguntándole a la persona si necesita ayuda y cómo quiere que se la brindemos.



¿Cómo comportarse con una persona con discapacidad física?

Se trata de personas que caminan despacio y/o que utilizan ayudas técnicas para caminar (andador, bastones o muletas). En este caso:

- Disponer de una o más sillas de ruedas para poder prestar apoyo durante la estancia, si estas personas lo solicitan. Se debe preguntar a la persona si la necesita.
- En compañía de una persona que camina despacio y/o usa muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo, y no apresurarla, evitando incomodidad.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.
- No debemos separarlo nunca de sus muletas, bastones o andadores.



Personas que utilizan sillas de ruedas

- Dirigirnos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Al momento de hablarle situarse de frente y en lo posible en su campo de visión.
- No apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte de su espacio personal.
- Preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas, y cómo manejar la misma. No empujarla ni girarla bruscamente.
- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras, hacia atrás, para salvar un escalón, por ejemplo.



¿Cómo comportarse con una persona con discapacidad visual?

- Si la persona va acompañada, dirigirnos a ella tanto como al acompañante. Debemos identificarnos (quien o quienes somos), hablándole de frente y en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz ni gritar.
- Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, usando términos orientativos y evitando palabras como aquí, allí, eso etc., o exclamaciones como cuidado ¡y usar las palabras ver, mirar, etc., con naturalidad.
- Si debemos guiarle, ofrezcámosle el brazo o el hombro. No debemos agarrar su brazo. Es probable que la persona prefiera caminar un paso detrás suyo.
- Debemos avisarle si hay escaleras o escalones, y advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- No dejarla sola, sin advertirle antes.
- Podemos comunicar, si es necesario, que se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia. Con naturalidad, evitar los silencios incómodos y de vacío.
- Las personas con discapacidad que utilicen perros de asistencia podrán acceder, deambular o permanecer junto a él en todo espacio de uso público o privado, en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.



¿Cómo comportarse con una persona con discapacidad auditiva?

En términos generales podemos seguir los siguientes consejos al interactuar con una persona con discapacidad auditiva, tanto si es usuaria de lengua oral, como si utiliza la lengua de señas:

- Si la persona va acompañada, dirigirnos a la persona sorda o hipoacúsica y no a su intérprete.
- No gritar a una persona sorda, pues no nos oirá ni captará el contenido, por lo contrario, verá un rostro hostil. Por lo tanto, debemos mantener la tranquilidad, estar calmo y pensar que podremos llegar a entendernos seleccionando la estrategia más adecuada.

- Debemos hablar con un ritmo medio, vocalizar correctamente y hablar con naturalidad, evitando hacer muecas y/o exagerar la vocalización.
- Al momento de comunicarnos mirar al interlocutor a los ojos, para expresarle confianza y para acompañar con expresión facial la conversación. Mientras esto sucede apartar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización (lapicera, chicle, mano, etc) ni asumir ninguna postura que dificulte la lectura labial como bajar o girar la cabeza. Podemos ayudarnos con gestos y con escritura en determinadas ocasiones para completar la expresión visual.

¿Cómo proceder con una persona que tiene dificultad para comunicarse?

- Debemos dirigirnos directamente al usuario, mirándolo, no hablando por encima de su cabeza. Y tomarnos un tiempo de antemano para conocer su método de comunicación.
- No debemos hablarles alto o gritarles, tratemos de hablarles de forma simple, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Al caminar con ella, debemos estar a su lado, y no delante o detrás.
- En caso de que sea necesaria alguna aclaración, volver a decir otra vez el mensaje para saber el punto que no ha entendido (pendientes de la señal de “Si”) y replantearlo.

¿Cómo actuar con una persona con discapacidad intelectual?

Ante las personas con discapacidad intelectual, podemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- Es necesario transmitir la información de forma secuenciada y explicar las cosas varias veces, pero de diferente manera.
- Debemos tratar de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.
- Debemos evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas, por ejemplo, no alzando la voz, ni mostrar un rostro hostil.

¿Cómo comportarse con una persona de talla baja?

- Nunca prejuizar su capacidad intelectual ni su imagen.
- No hablar de forma diminutiva, por ejemplo, las piernitas, etc.
- Acompañar su marcha al caminar y ayudarla en caso de ser necesario.

**¿Cómo actuar con personas que tienen otro tipo de discapacidad?**

Existen personas con limitaciones para otras actividades, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos (llamada discapacidad visceral), ciertas reacciones alérgicas al exponerse a determinados elementos o materiales, etc. En todos los casos hay que tener en cuenta que hay que saber cómo desean ser tratadas, y la mejor forma de saberlo es preguntándoles.

GLOSARIO

Accesibilidad: grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

Accesibilidad Universal: condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de 'diseño para todos' y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse

Turismo accesible o Turismo para Todos: Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales. En otras palabras, toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos – excursiones – restaurantes) deben estar adecuados para un disfrute pleno con independencia y dignidad.

Destino Turístico Accesible: No basta con tener alojamientos accesibles, es necesario brindar servicios turísticos accesibles. Una persona con discapacidad elige un destino turístico por sus atractivos y por ello tiene el derecho a recorrerlo y disfrutarlo plenamente.

Adulto mayor: persona mayor de 65 años.

Agarradera/ barra: elemento que posee dimensiones y proporciones anatómicamente adecuadas para asirse de ellas.

Aro magnético: amplificador adaptado para recibir el sonido y entregarlo a un cable que se instala en el suelo, rodeando el perímetro del recinto, que producirá un campo magnético que copiará exactamente a la señal audible. Este campo magnético es recogido por la bobina telefónica del audífono. El aro magnético puede ser reconectado a cualquier dispositivo de audio (TV, equipo de música, celular, pc, etc.). El aro magnético permite una transmisión directa del sonido al audífono, sin los efectos adversos de la distancia o el ruido de fondo.

Asiento rebatible de ducha: asiento de pared para ducha, generalmente plástico de forma cóncava con desagüe y manijas integradas para mayor sensación de seguridad.

Barrales: elementos que sirven de agarre para permitir una adecuada transferencia e incorporación del usuario, cuando utiliza los distintos artefactos y sectores del baño. Se usan fijos (amurados firmemente en la pared) y rebatibles (barrales móviles).

Barreras: son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. Estos incluyen aspectos como un ambiente físico inaccesible, falta de tecnología asistencial apropiada, actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad, servicios, sistemas o políticas que no existen o que específicamente dificultan la participación de todas las personas con una condición de salud que conlleve una discapacidad.

Barreras arquitectónicas: impedimentos físicos que presenta el entorno construido frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.

Barreras de la comunicación: impedimentos que presentan las formas de emisión, transmisión y recepción de mensajes (visuales, orales, auditivos, táctiles o gestuales) que presentan los sistemas de comunicación para con las personas con discapacidad y/o movilidad/ comunicación reducida.

Barreras urbanísticas: impedimentos que presentan la infraestructura, el mobiliario urbano y los espacios públicos (parquizados o no) frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/ comunicación reducida.

Comunicación alternativa: métodos de comunicación usados para suplantar totalmente el habla. La más difundida es el lenguaje de señas.

Comunicación aumentativa: describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar suficientemente claro para que les entiendan los que les rodean. Existen dos tipos: la comunicación con ayuda y la comunicación sin ayuda.

Comunicación sin ayuda: permiten a las personas con discapacidad auditiva acceder con mayor facilidad a la información y al contenido de la lengua oral, como por ejemplo la lectura oral.

Comunicación con ayuda: la comunicación aumentativa con ayuda se usa cuando para comunicarse las personas usan ayudas o herramientas que les permitan hacer preguntas y comunicarse. Las herramientas que se usan más frecuentemente en la comunicación con ayuda son por ejemplo un libro (que tiene imágenes, letras o palabras), un tablero, un comunicador o ayudas técnicas que favorecen o apoyan la comunicación oral (hablada o escrita).

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

Discapacidad Intelectual: es una condición particular del funcionamiento intelectual con la cual se puede haber nacido o bien ocurrida luego del nacimiento. Se caracteriza con limitaciones tanto de la inteligencia como en las habilidades de adaptación social y práctica. Puede ser leve, moderada, profunda o severa.

Discapacidad Física: personas con dificultad en su sistema locomotor congénita o adquirida. Dentro de este grupo se considera a los usuarios de sillas de ruedas, las personas con amputaciones como así también a las personas con movilidad (trastornos de equilibrio, musculares, articulares).

Discapacidad Auditiva: personas con disminución total o parcial en su capacidad de audición congénita o auditiva.

Discapacidad Visual: personas con disminución total o parcial en su capacidad visual congénita o auditiva.

Franja Guía: es una posibilidad de dirección para la persona con deficiencia visual, dentro del entorno que lo rodea, cuando dicha persona no puede extraer información del mismo mediante la utilización de otras percepciones sensoriales. La franja guía crea un itinerario orientativo por el que la persona se puede desplazar hacia los lugares significativos.

Pasamanos: elemento continuo para apoyo y sujeción que acompaña la dirección de una circulación.

Persona con discapacidad: Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

Radio de giro: es el espacio necesario para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360 grados. El diámetro mínimo es de 1,50 m.

Rebaja de cordón: adaptación del cordón de vereda para servir de nexo entre el vado y la vereda.

Silla de baño higiénica: es una silla de ruedas que posee una abertura en el asiento para facilitar la higiene personal.

Turismo Accesible: es el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena integración, permitiendo ser turistas con plenos derechos al máximo número de personas al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de

Vado: modificaciones de las veredas mediante planos inclinados destinados a dar continuidad entre niveles diferentes de calzada y vereda.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=1f52cb9c-5861-415d-95f3-2d0c710d4dc4&groupId=7294824

Turismo cultura y accesibilidad

Rogelio Martínez Cárdenas

Primera edición: diciembre 2015

<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2020/05/Turismo-Cultural-y-Accesibilidad-1.pdf>

Establecimientos Turísticos Accesibles – Pautas básicas para un turismo inclusivo

La Ciudad Accesible

Septiembre 2016

<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2020/05/Establecimientos-tur%c3%adsticos-accesibles-1.pdf>

Curso de Turismo Accesible

Real Patronato sobre Discapacidad

2ª reimpresión: Abril 2004

<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2020/05/Curso-Turismo-Accesible-Real-Patronato-1.pdf>

Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva – impactos socioculturales de la COVID19

Publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), Madrid, España.

Primera edición: 2020

<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2021/03/Directices-OMT-Covid-y-discapacidad.pdf>

Turismo Accesible – Teoría y pautas de la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos

Lic. Julia Ruival

<https://www.turismoparatodos.net/wp-content/uploads/2019/04/LIBRO-ACCESIBILIDAD.pdf>

Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas practicas

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

Primera impresión: 2015

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>

Seguridad Turística: Protocolo de Seguridad e Higiene para atender a las personas con discapacidad en Turismo frente al Covid 19

Universidad Nacional de Quilmes

<file:///D:/Descargas/Protocolo-de-seguridad-e-higiene-para-atender-a-las-personas-con-discapacidad-en-turismo-frente-al-covid-19.pdf>

El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión

Alonso López, F, Dinares Quera, M.

2006, Madrid

Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y el turismo accesible. Murcia: Cuadernos de turismo

Universidad de Murcia

2006, Murcia

Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas

Fundación Turismo para Todos

2007, Buenos Aires

Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Convención marco sobre ética del turismo de la OMT

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421695>

Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos

Organización Mundial del Turismo (UNWTO)

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417926>

Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance

Organización Mundial de Turismo OMT

<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/otras-editoriales/turismo-accesible-para-todos-una-oportunidad-nuestro-alcance>

Manual sobre turismo accesible para todos Alianzas público-privadas y buenas prácticas

Organización Mundial del Turismo y la Fundación ACS

2014, Madrid

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

Organización Internacional de Normalización

<https://committee.iso.org/sites/tc228/home/projects/ongoing/wg-14---accessible-tourism.html>

NORMAS PARA CONSULTA

Ley 27.044

De Jerarquía Constitucional

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=239860>

LEY Nº 22.431

Sistema de protección integral de las personas con discapacidad – Buenos Aires, 16 de marzo de 1981.

[http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/norma.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%20%C2%B0%20%2D%20Instit%C3%BAyese%20por,neutralizar%20la%20desventaja%20que%20la)

[24999/20620/norma.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%20%C2%B0%20%2D%20Instit%C3%BAyese%20por,neutralizar%20la%20desventaja%20que%20la](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/norma.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%20%C2%B0%20%2D%20Instit%C3%BAyese%20por,neutralizar%20la%20desventaja%20que%20la)

Ley 24.314

Accesibilidad de personas con movilidad reducida – Modificación de la ley nº 22.431.

http://www.exactas.unlp.edu.ar/uploads/docs/ley_24314_acc_movilidad_reducida.pdf

Ley 24.901

Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/47677/norma.htm>

Ley 25.689

Sistema de Protección Integral de los Discapacitados

[https://argentina.leyderecho.org/ley-25689-de-sistema-de-proteccion-integral-de-los-](https://argentina.leyderecho.org/ley-25689-de-sistema-de-proteccion-integral-de-los-discapitados/#:~:text=La%20ley%2025.689%20modifica%20la,privadas%20concesionarias%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos.)

[discapitados/#:~:text=La%20ley%2025.689%20modifica%20la,privadas%20concesionarias%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos.](https://argentina.leyderecho.org/ley-25689-de-sistema-de-proteccion-integral-de-los-discapitados/#:~:text=La%20ley%2025.689%20modifica%20la,privadas%20concesionarias%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos.)

