destino TURISTICO accesible EN ANDALUCIA

Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

Andalucía

Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía

1º Edición, Enero, 2017

Elaboración, diseño, maquetación e imágenes:

ILUNION Tecnología y Accesibilidad (ILUNION Accesibilidad, Estudios y Proyectos S.A.)

C/ Albacete, 3 2ª planta

28027 Madrid

Este documento es accesible a las tecnologías de apoyo basándonos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Edita:

Consejería de Turismo y Deporte

C/ Juan Antonio de Vizarrón s/n

41092 Sevilla

publicaciones.ctd@juntadeandalucia.es

JATUDE: 2017/01

Los contenidos de esta publicación pueden ser reproducidos siempre que se indique la fuente.

Esta publicación está disponible para consulta y descarga en el Centro de Documentación y Publicaciones de la Consejería de Turismo y Deporte, y accesible a texto completo en:

http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones/143550706.pdf

Índice de contenido

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA GUÍA 5

Introducción 6

A quién va dirigida esta guía 8

Accesibilidad en el Turismo: Destinos Turísticos Accesibles 9

El turismo accesible, una ventaja para todos 10

La accesibilidad en el sector turístico 12

CAPÍTULO II: RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE ANDALUCÍA 14

Agentes implicados 15

Planes de acción de Accesibilidad en un destino 19

CAPÍTULO III: PAUTAS Y RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS ANDALUCES 23

Introducción 24

Gestión de la accesibilidad 25

Aspectos comunes en los recursos turísticos 27

Entorno próximo 28

Entrada al edificio 28

Vestíbulo 30

Itinerarios interiores 31

Sistemas de orientación y localización 32

Estancias de descanso 33

Aseos 33

Circulación Vertical 35

Puntos de Información 37

Documentación para el turista 39

Tipologías específicas 40

Oficina de Turismo 40

Alojamiento 41

Restauración 44

Museos y espacios expositivos 46

Entornos Naturales 47

Playas 48

Páginas web y dispositivos móviles 51
Páginas web 51
Aplicaciones móviles 52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD DE UN ESTABLECIMIENTO 53
Pautas y recomendaciones para la autoevaluación 54
Cuestionario de autoevaluación 56
ANEXOS 62
Anexo I: Legislación Consultada 63
Anexo II: Cuestionario de autoevaluación 66
BIBLIOGRAFÍA 71

Índice de Tablas

Tabla 1. Entorno urbano exterior del recurso 66
Tabla 2. Entrada al recurso 66
Tabla 3. Movilidad en el interior del recurso 67
Tabla 4. Aseos de uso público 68
Tabla 5. Servicios y equipamientos 68
Tabla 6. Servicios y equipamientos específicos 69

Índice de Ilustraciones

Figura 1: Planificación de la accesibilidad en distintos niveles 12
Figura 2: Agentes implicados en la planificación de accesibilidad de un destino 15
Figura 3: Claves en la planificación de accesibilidad de un destino 19
Figura 4: Cadena de valor de la experiencia turística (OMT 2013) 22
Figura 5: Cadena de gestión de la accesibilidad 25
Figura 6: Entorno de un recurso turístico 28
Figura 7: Entrada a un hotel y a una oficina de turismo 29
Figura 8: Cartel de información a la entrada y en el interior de un recurso 30
Figura 9: Vestíbulo amplio en espacio abierto 31
Figura 10: Inodoro con barras de apoyo 34
Figura 11: Rampa con doble pasamanos 35
Figura 12: Interior de ascensor amplio y botonera en braille 36
Figura 13: Punto de información con mostrador rebajado 38
Figura 14: Guías de accesibilidad de diferentes destinos 40
Figura 15: Baño privado de hotel con lavabo sin pedestal y ducha con asiento 44
Figura 16: Espacio de restauración 44
Figura 17: Espacio natural con pasarela de madera 48
Figura 18: Playa con punto accesible y pasarela de acceso al mar 49

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Introducción

"La accesibilidad de un destino turístico es un objetivo alcanzable pero no es una meta estática sino que se consigue de manera paulatina y evoluciona con el tiempo."

ILUNION

Andalucía es una comunidad con grandes atractivos turísticos de los que disfrutar: playas, gastronomía, cultura, arte, ocio, deporte, compras, naturaleza, etc. Las propuestas son infinitas, y el turismo accesible se ha convertido en un segmento de gran valor que se está incorporando progresivamente a la oferta de la región, dándole un valor diferencial a los destinos en su apuesta por la calidad y la excelencia.

Factores como el aumento en las exigencias de calidad, el envejecimiento de la población, la afluencia de turistas de distintos países y culturas, además las exigencias legales y del cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, convierten la accesibilidad del turismo en una oportunidad de mejora ante los clientes y su diversidad.

El III Plan de calidad turística de Andalucía se marca como objetivo favorecer el impulso y la consolidación de destinos turísticos que incorporen criterios de calidad y excelencia y otorga mayor relevancia a la accesibilidad en la planificación de proyectos turísticos.

Por todo ello, la Consejería de Turismo y Deporte, consciente de la importancia que ha adquirido la accesibilidad en el sector, ha tomado la iniciativa de poner en marcha un proyecto para conocer el grado de accesibilidad de los destinos andaluces, a través de la elaboración, edición y publicación de un **"Estudio y guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía"**:

- **El Estudio:** se ha realizado un estudio y análisis del sector que permita conocer con el máximo detalle el grado de accesibilidad implantada diferentes destinos turísticos de todas las provincias de Andalucía. El resultado del estudio se muestra en la web: http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/destinosturisticosaccesibles**,** donde se ofrece información sobre la accesibilidad de 24 destinos turísticos andaluces y sus puntos de interés turístico (museos, monumentos, rutas, restaurantes, entre otros) en las 8 provincias andaluzas, con un mapa web que permite ubicar dichos recursos.

- **La Guía:** se ha elaborado este documento con el objetivo de asistir, orientar y motivar a todos los agentes del sector turístico de Andalucía, a continuar con las mejoras en accesibilidad en el territorio.

La información que se ofrece en la guía (las hojas de ruta, las propuestas de actuación y planificación, los comentarios prácticos, etc.) son herramientas que pueden utilizarse para mejorar la gestión en accesibilidad de un destino turístico, de manera que la continuidad del trabajo en accesibilidad quede asegurada. Trabajar por la accesibilidad en un destino turístico es un requisito imprescindible para que las personas visitantes disfruten de su visita con seguridad y comodidad.

La presente guía se ha elaborado a partir de la colaboración de aquellas entidades y recursos que han prestado su consentimiento de participar en esta iniciativa.

A quién va dirigida esta guía

Esta guía está dirigida a todos los agentes, públicos y privados, que intervienen en el sector turístico andaluz, tanto en el ámbito regional como en el local:

- **Instituciones públicas**, como responsables de la planificación, gestión e implementación en el ámbito del turismo y la accesibilidad de medidas que garanticen el desarrollo de la accesibilidad en los destinos turísticos de Andalucía.
- **Operadores económicos**, como una fuente de información acerca de cómo las administraciones contratantes deben acercarse a la consecución de objetivos en el cumplimiento de licitaciones públicas y privadas.
- **Empresas y entidades turísticas privadas**, para facilitar información sobre las medidas y requerimientos que animen a implementarlas y obtener como resultado una mayor participación en el Turismo Accesible para Todos.
- **Personas usuarias y público en general**.

Accesibilidad en el Turismo: Destinos Turísticos Accesibles

Desde la definición de Accesibilidad Universal recogida en la Legislación vigente[1], podemos afirmar que *"la accesibilidad en el turismo es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, turísticos así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas (turistas y residentes) en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible".*

Por lo tanto, el turismo accesible tiene como finalidad lograr la igualdad de condiciones para todas las personas en el uso y disfrute de los servicios y entornos turísticos.

La manera más práctica de concretar acciones relacionadas con el turismo accesible es hablar de **Destinos Turísticos Accesibles**, término con el que todos los agentes implicados pueden identificarse y personalizar los conceptos de accesibilidad en turismo. Varias son las características que afectan a la accesibilidad de un destino turístico:

- La accesibilidad debe tener en cuenta **la experiencia del viaje** en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes, etc. y estar presente en toda la cadena de valor del turismo.
- La verdadera accesibilidad se consigue cuando las personas turistas, de cualquier índole y característica, es uno más y pasa desapercibido, sin que haya recursos específicos y disgregadores del resto de las personas que vistan el destino. Esto se consigue aplicando los principios del **Diseño para Todas las Personas**.
- La accesibilidad de un destino no se consigue sino que se mantiene. Es necesaria una **permanencia** en el tiempo para que se considere adecuado y una planificación para que tenga un resultado coherente.
- Las medidas tomadas y la **información** mostrada tienen que estar **actualizadas**. La accesibilidad puede quedar obsoleta si no se supervisa.
- La **responsabilidad** de la accesibilidad es una tarea que implica a todos los agentes relacionados con el turismo, públicos y privados. Es una forma de trabajo conjunto que repercute positivamente en el destino y en las personas que lo frecuentan.

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

El turismo accesible, una ventaja para todos

La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100%[2].

Durante mucho tiempo se consideraba que la accesibilidad de un destino turístico era un requisito únicamente a favor de las personas con discapacidad. Sin embargo, la implantación de la accesibilidad en diferentes municipios, regiones y destinos ha demostrado que la accesibilidad constituye un beneficio para:

Turistas y ciudadanos

- La Accesibilidad Universal supone más calidad y más satisfacción para todas las personas. Los principales grupos beneficiados son las personas con diversidad funcional y las personas mayores, pero en realidad toda la población se ve beneficiada de ofertas que resultan más cómodas, seguras y eficientes para el turista Las medidas de accesibilidad que necesitan algunas personas para acceder y utilizar entornos y servicios son aprovechables por el resto de visitantes. (Ejemplo: control de acceso por tornos de mayor anchura, imprescindibles para personas usuarias de sillas de ruedas, pero útiles también para mercancías, carros, maletas, etc)
- En la experiencia turística, nos encontramos en entornos que no son los habituales. Esta falta de familiaridad hace que nos encontremos en una situación de desventaja con respecto al resto de la población. Un buen diseño hace que esa desventaja sea mínima y favorece la autonomía de todas las personas turistas y una percepción del destino más amigable. (paradas de autobús con información sobre líneas, enlaces, frecuencia de paso, planos, etc.).

[2] Datos extrapolados de las estadísticas del INE 1999-2006 (10% personas con discapacidad y 40% las personas con discapacidad, edad avanzada y circunstancias transitorias)

Administraciones públicas

- Al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas y ayuda a cumplir con la legislación nacional e internacional.
- Mejora la imagen del destino turístico al posicionarse como “socialmente responsables”, siendo el turismo un factor de integración social.
- Supone un aliado en la estrategia de reconversión de destinos turísticos maduros mejorando el aprovechamiento del territorio y de la oferta turística
- Marca una diferencia con respecto a otros destinos aumentando la competitividad.
- Como consecuencia de los especiales servicios que necesitan y del gasto que se realiza, el turismo accesible es generador de empleo. Se abre la posibilidad de nuevos yacimientos de empleo por la diversificación y mejora de la oferta turística (tratamientos corporales, fisioterapia, actividades de ocio activo, asistencias personales, acompañamientos, peluquería, belleza, excursiones, etc.).

Sector Empresarial

- Es una oportunidad de negocio para los empresarios del sector hostelero:
  - Aumenta la cuota de mercado a 4 millones de clientes potenciales en España y a 500 millones en el mundo (ONU, 2011).
  - Las personas con discapacidad son “multiclientes”: cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae 1,5 acompañantes.
  - Favorece la desestacionalización del sector turístico.

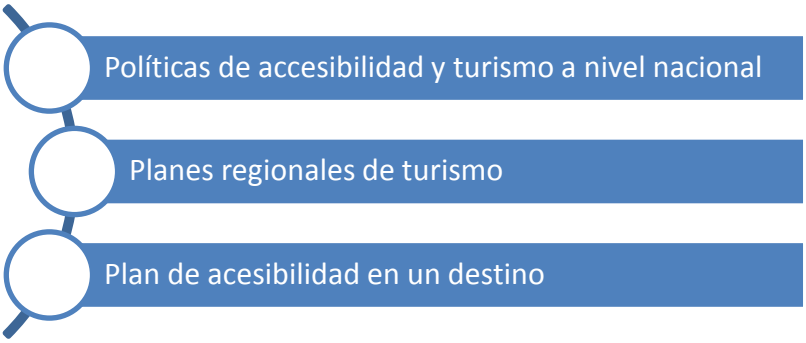
Destino en sí

- La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística. El éxito del turismo fundamentado exclusivamente en el número de visitantes no es único ni significativo, si no se complementa con factores que permitan la promoción del destino como inclusivo, y la posibilidad de fidelizar clientes.
- La accesibilidad está relacionada con la sostenibilidad del territorio y ayuda a la mitigación de los posibles impactos negativos en el medio ambiente.
- La accesibilidad es un pilar de la creación de los Destinos Turísticos Inteligentes, y se contempla en las normas de AENOR.

La accesibilidad en el sector turístico

La planificación de acciones de calidad en el turismo se deben realizar en varios niveles: nacional, regional y local. Este es el único medio de que las obligaciones e indicadores de calidad y accesibilidad se trasladen en sentido vertical y se concreten las exigencias y expectativas en las distintas áreas de actuación.

Figura 1: Planificación de la accesibilidad en distintos niveles



Las administraciones nacionales tienen un papel esencial a la hora de facilitar y coordinar la acciones consultativas entre los diferentes agentes involucrados e impulsar políticas de accesibilidad de una manera transversal.

En la actualidad no existe una estrategia específica de turismo accesible a nivel nacional, sin embargo puesto que el turismo es un motor económico principal en España y gracias a la implicación social, se han desarrollado una amplia variedad de disposiciones legales y normativas en materia calidad turística y accesibilidad (ver relación en el Anexo I: Legislación). Estas representan un marco de actuación general bastante completo pero que necesita concretarse en los niveles inferiores de planificación (regional y local) para que se vean los resultados.

Según se desciende en el nivel de aplicación, se establecen mecanismos de seguimiento de responsabilidades y evaluación de resultados de todos los actores implicados, especialmente del sector público, con el fin de asegurar un compromiso político, una mejor gobernanza y mayor transparencia. En Andalucía se han elaborado diversos documentos de planificación turística que mencionan la mejora de la calidad turística entre sus objetivos. Destacan los siguientes:

- Plan General de Turismo Sostenible de Andalucía, 2014-202014

- Plan Director de Promoción Turística de Andalucía, 2013-201615.
- Estrategia Integral de Fomento del Turismo Interior Sostenible de Andalucía. Horizonte 2020.
- III Plan de Calidad Turística de Andalucía 2014-2020, que integra los programas de excelencia, la sostenibilidad y la accesibilidad como pilares de su desarrollo dentro de su línea estratégica de excelencia.

Este último documento, el Plan de Calidad Turística, facilita la toma de decisiones para poner en práctica políticas ya consensuadas; además, establece **líneas concretas de trabajo** en accesibilidad con el sector empresarial, y en ellas se definen: las actuaciones prioritarias y las directrices para su desarrollo, las responsabilidades, los presupuestos y los plazos de cumplimento.

Dentro de dicho Plan, el **Programa de Destinos Accesibles** pretende impulsar aquellos proyectos que fomenten el reconocimiento y la incorporación de criterios y medidas vinculadas a la accesibilidad en establecimientos y servicios turísticos. Del mismo modo, esta línea de trabajo favorece aquellas actuaciones que persigan la sensibilización y la información sobre la importancia y necesidad de crear entornos, productos y servicios accesibles para todas las personas.

Además de los planes regionales, cada gestor a nivel municipal y local debe responsabilizarse de implementar la accesibilidad en su municipio o destino. El papel de los **gestores de destino** es vital para mejorar la accesibilidad y obligar al cumplimiento de distintas legislaciones con los Planeamiento urbanísticos, las Ordenanzas Municipales, los Planes municipales de movilidad y los diversos Planes Especiales de Accesibilidad.

Realizar planes de accesibilidad turística en un destino permite a la industria cumplir con estas obligaciones legales de una forma organizada y sostenida en el tiempo, y es útil porque facilita un acercamiento comprensible de los problemas derivados de la ausencia de accesibilidad, reconoce la responsabilidad social corporativa y alienta a las empresas a identificar los beneficios económicos y sociales de la oferta de productos y servicios accesibles. En el siguiente apartado de este documento se ofrecen las directrices generales para elaborar un plan de accesibilidad en un destino concreto.

CAPÍTULO II: RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE ANDALUCÍA

Agentes implicados

"La clave del éxito en la accesibilidad en ciudades históricas es la participación y el trabajo en equipo de todos los interesados, incluyendo los municipios como gerentes y líderes de las ciudades, el sector privado y las organizaciones representativas de las personas con discapacidad. Esta implicación se refleja en un compromiso de continuidad, lo que hace evolucionar la accesibilidad de manera eficiente a través de los años"

Jesús Hernández., Fundación ONCE.

La colaboración entre los agentes implicados se produce de manera vertical, tanto en sentido ascendente como descendente.

La accesibilidad en los entornos, productos y servicios de uso turístico debe ser regulada y exigida por los poderes públicos y habrá de ser provista por los agentes turísticos.

Figura 2: Agentes implicados en la planificación de accesibilidad de un destino



Así mismo, la estrategia, el saber hacer y los recursos para implementar la accesibilidad parten de la administración y de los proveedores de servicios, mientras que las personas usuarias y empresas turísticas aportan el conocimiento del producto y la experiencia de las personas que realizan la visita.

Esta relación debe desarrollarse de manera metódica a través de unos mecanismos de consulta definidos y sistemáticos que faciliten la relación entre agentes y la consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo.

Gestores de destino

Los gestores se sitúan a niveles diferentes según sean regionales (La Junta de Andalucía, La Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía, sus instrumentos de participación y órganos colegiados) o locales (Ayuntamientos y otros gestores de destino).

Entre las responsabilidades que los gestores de destino deben promover, cada uno en su marco de actuación; se encuentra:

La **creación de disposiciones legales** en materia de accesibilidad para que se pueda integrar dentro de los planes

Es necesario que **supervise el cumplimiento de esa planificación** de acuerdo a los criterios establecidos y a la legislación vigente contando con la información sobre el estado de accesibilidad del destino.

A partir de ese conocimiento se debe implementar un **compromiso de mejora continua** en el que se facilite información a los agentes sobre los objetivos de accesibilidad, el plazo y los recursos para llevarlos a cabo.

Proveedores de Servicios

Los proveedores de servicios son entidades que complementan la relación del destino con la accesibilidad. Estas pueden ser tan diversas como empresas de expertos en accesibilidad, entidades de promoción turística o distribuidores de productos de apoyo.

Así, entre otros, funcionan como **expertos en las distintas competencias técnicas** para elaborar y llevar a cabo la planificación e implementación de la accesibilidad en un destino.

Del mismo modo **proveen recursos especializados** que son necesarios y colaboran en el diseño de ofertas accesibles para promocionar el destino turístico. Estas ofertas y la información que genere el gestor de destino servirá para realizar labores de promoción del destino como destino accesible.

Empresas turísticas

Las empresas turísticas son la carta de presentación de un destino: hoteles, restaurantes, monumentos o actividades, entre otros, son lugares donde el turista va a percibir la accesibilidad o ausencia de ella dentro de un destino.

Las principales barreras que el sector privado manifiesta para implementar la accesibilidad son:

- La falta de concienciación sobre la necesidad y los beneficios que supone
- El desconocimiento de lo que se debe implementar en materia de accesibilidad
- Los recursos económicos

La labor de mejora del destino no debe recaer únicamente en el sector privado, pues la colaboración entre los agentes debe facilitar medios y recursos para superar esas dificultades a través de campañas de sensibilización e información y convocatoria de ayudas en materia de accesibilidad.

Una de las responsabilidades del sector privado, es **implicarse activamente** en la mejora de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento. Esta premisa deber formar parte del sistema de calidad e incluirse dentro de los presupuestos generales del establecimiento.

También deben asegurarse que el **personal está debidamente formado** en atención a personas con diferentes perfiles y necesidades para dar respuesta a sus requerimientos de manera adecuada.

Una vez que sean conocedores del estado de accesibilidad de su entorno o establecimiento, es necesario que **provea de información** a los gestores y la mantenga actualizada para que se pueda integrar en la oferta accesible.

Personas usuarias

Las personas usuarias de los servicios e infraestructuras turísticas tienen dos perfiles; las personas que visitan el destino y las que residen en él. Ambos tipos constituyen la clientela final del turismo.

Las personas usuarias son las únicas que pueden **proveer de un feedback** sobre la satisfacción de su experiencia turística y serán los que participen en el auge o el declive de un destino.

Entre las personas usuarias también es destacable la figura de las asociaciones de personas con discapacidad que pueden dar voz a las necesidades de las personas afiliadas.

Es fundamental contar con sus comentarios en los establecimientos para poder realizar mejoras en las instalaciones y servicios adecuándose a las necesidades de las personas que los visitan.

Planes integrales de accesibilidad de destinos turísticos andaluces

Los planes integrales de accesibilidad turística son imprescindibles para detectar problemas y priorizar las soluciones de accesibilidad en un destino, y son la única forma de conseguir que la accesibilidad se mantenga en el tiempo.

Con un plan estratégico de accesibilidad en turismo se consigue:

- **Una amplia participación,** puesto que es la manera más eficiente para coordinar la actuación de los agentes implicados y que las soluciones que se lleven a cabo repercutan en el beneficio del destino en su conjunto.
- **Una mejora del sistema de relaciones** en la transmisión de la información, en la distribución de competencias y en planificar las acciones a llevar a cabo.
- **Dar respuestas locales** a los problemas de la agenda turística global y situarlos a la altura de las necesidades de los turistas y de los residentes
- **Una revisión de los modelos de gobernanza,** de manera que la accesibilidad se integra como parte de la calidad turística.

Conviene contar con especialistas en Accesibilidad Universal para realizar el planteamiento y la implementación en una primera instancia, aunque el objetivo final es que los gestores de destino puedan asumir estas competencias una vez que el plan esté en marcha, y responsabilizarse de la accesibilidad en su destino de manera autónoma.

Todos los planes deben realizarse de acuerdo a las necesidades y objetivos de cada destino; sin embargo, existen unas directrices comunes que pueden orientar el planteamiento de manera general:

- La colaboración entre los agentes implicados
- La necesidad de realizar un **plan de acción** de accesibilidad de turismo en el destino
- La aplicación de la accesibilidad en **toda la cadena de valor de turismo**

Planes de acción de Accesibilidad en un destino

Un plan de acción de accesibilidad en un destino es una tarea que los gestores de destino deben desarrollar para poder concretar las acciones necesarias.

En estos planes de acción deben responder inicialmente a las siguientes cuestiones:

Figura 3: Claves en la planificación de accesibilidad de un destino



¿Qué se pretende conseguir?

Se debe definir cuál es el objetivo del plan y cuáles son los objetivos específicos.

Los planes de accesibilidad en destinos turísticos deben incluir medidas relacionadas con:

- **Análisis y diagnóstico de la situación actual** de la accesibilidad en destino y establecimiento de pautas para mejorarlo.
- **Formación** tanto interna para los gestores como externa para las empresas turísticas. Debe incluir medidas de formación y sensibilización en atención a personas con diferentes perfiles, así como formación sobre accesibilidad universal y diseño para todos.
- Mecanismos de incorporación de las opiniones de los diferentes grupos de clientes.

- **Difusión de las acciones** que se están desarrollando y sobre las condiciones de accesibilidad y servicios disponibles a todos los agentes implicados.
- **Medidas de promoción de la accesibilidad** desde el momento en que se inicia el plan.

Cada gestor turístico, en colaboración con los agentes implicados, debe plantearse **cuáles son las necesidades de su destino** en cada momento, en materia de accesibilidad, y responder coherentemente desde las necesidades más globales hasta el planteamiento de acciones más específicas.

No es lo mismo plantear “Conocer el estado de la situación de accesibilidad en un destino”, que supone un diagnóstico inicial del estado de un destino (o una actualización en años posteriores), que “Implementar un sistema de guiado en los museos y monumentos municipales” que responde a una necesidad concreta de un tipo de recurso, en este caso para la localización de elementos clave dentro de las instalaciones.

¿Quién realiza las diferentes tareas?

Se trata de hacer una designación de responsables para lo cual es imprescindible **contar con los medios humanos y técnicos** necesarios para la implementación del plan.

En el caso de que no se designe personal dedicado exclusivamente a la gestión de la accesibilidad, las responsabilidades y tareas deberán coordinarse entre las distintas áreas.

¿Dónde se aplica?

Es imprescindible **definir el alcance de las actuaciones** que se van a llevar a cabo y este debe ser acordado entre los agentes implicados, tanto públicos como privados. Pueden establecerse alcances en un ámbito concreto (transportes, alojamiento) en todo el destino (señalética, actos culturales). La recomendación es que en una primera instancia se establezcan alcances que permitan conformar una oferta accesible dentro del destino y revisar los objetivos y alcances del plan periódicamente.

¿Cuándo se completa?

Dependiendo de la tipología de plan que se establezca (anual, bianual, etc.) es preciso establecer unos plazos para acometer las tareas a corto, medio y largo plazo.

Más allá del establecimiento de los plazos es imprescindible **verificar sistemáticamente y cada cierto** tiempo que la planificación inicial se está logrando, observar las desviaciones y tomar medidas que puedan resolverlo.

¿Cómo se consiguen?

Por cada objetivo del plan deben establecerse una serie de **tareas concretas y definidas** que permitan alcanzarlo con éxito. Dependiendo de la magnitud del objetivo así se deberán desarrollar un número diferente de tareas a conseguir.

Estas tareas se disponen con respecto a las posibilidades de cada destino en cuanto a medios, presupuesto, dedicación, etc.

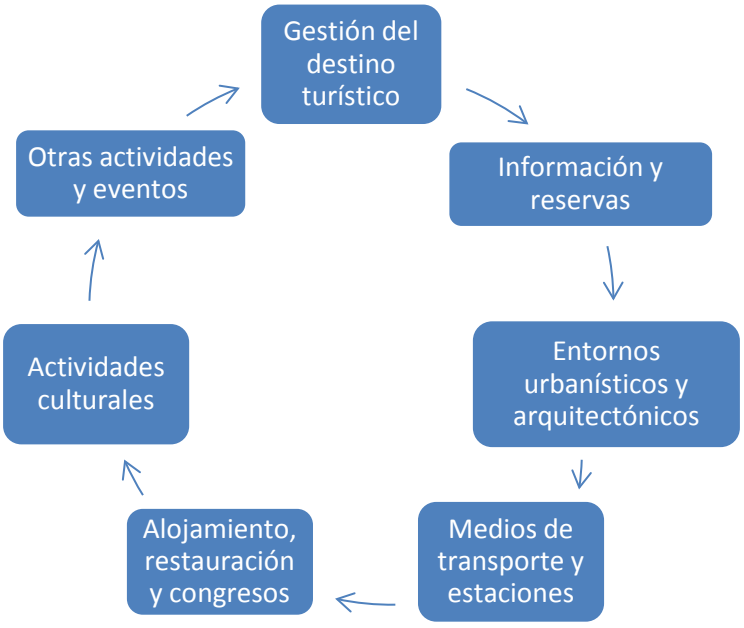
Cada destino turístico responde al **cumplimiento de una legislación y utilización de soluciones innovadoras** que pueden variar a lo largo del tiempo por lo que deberá observar las actualizaciones a la hora de proponer las acciones.

Cadena de valor del turismo

Todas las actividades que se desarrollan en un viaje o experiencia turística son elementos que forman parte de la cadena de valor del turismo. Esta cadena se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades (restauración, visitas, entre otros) y finaliza cuando se regresa al lugar de origen.

Estas acciones se realizan en todos los viajes, aunque el orden puede variar. Esto se produce independientemente del lugar de origen del destino turístico.

Figura 4: Cadena de valor de la experiencia turística (OMT 2013)



De nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una **continuidad** con el resto de la cadena. Generar oasis accesibles en entornos impracticables no reporta valor al destino. Por ejemplo, no será útil contar con una playa accesible en un entorno al que sea difícil llegar o que el alojamiento o transporte sean impracticables para las personas que los visitan.

La cadena de accesibilidad del turismo se verá beneficiada en gran medida por el nivel de accesibilidad propio que exista en el destino. Es muy difícil desligar el ámbito del turismo en el que se aplica la recepción, estancia y regreso, de las medidas y perspectiva de la accesibilidad local, regional y nacional (OMT, 2015b).

CAPÍTULO III: PAUTAS Y RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS ANDALUCES

Introducción

Un **recurso turístico accesible** es *aquel que permite a todas las personas, sin importar sus capacidades o necesidades, acceder al recinto, localizar y aproximarse a los puntos de atención y de interés, interactuar con el entorno y recibir información en el idioma o formato adecuado.*

En esta guía se ofrecen recomendaciones para que a los propietarios de los recursos turísticos andaluces puedan identificar qué pueden mejorar, y puedan implementar medidas de accesibilidad en sus establecimientos, en cuatro ámbitos: la gestión, los espacios comunes, los específicos de cada recurso y las innovaciones tecnológicas.

Cabe destacar que **las medidas de accesibilidad no se dirigen siempre a perfiles concretos** sino que aumentan la seguridad y comodidad de todos los turistas por lo que, a excepción de determinadas recomendaciones, debe considerarse que las recomendaciones aumentan la calidad del establecimiento y del servicio.

Por ese motivo las recomendaciones que se ofrecen en este documento tienen como objetivo que las administraciones y el empresario **entiendan, a través de un lenguaje sencillo y didáctico, las distintas necesidades** que se pueden presentar con respecto a sus clientes y las distintas opciones para resolverlas.

Es importante considerar que todas las medidas de accesibilidad **deben seguir los criterios de la legislación vigente** (Documento Técnico sobre el decreto Andaluz de accesibilidad[3]). Sin embargo, a pesar de los criterios indicados en la legislación, **no existe una solución única para todas las situaciones** por lo que cada establecimiento debe estudiar qué solución se adapta mejor a sus características y posibilidades.

A través del formulario de evaluación que se incluye en este documento (ver Anexo II: Cuestionario de autoevaluación), los responsables de los recursos pueden realizar, de forma autónoma, **una primera valoración del estado de accesibilidad** de su establecimiento para ofrecer la información al público en general. En base al resultado obtenido, también podrá actuar de una forma u otra; por ejemplo, en el caso que detecte que podría mejorar el estado de su establecimiento, le recomendamos que cuente con ayuda técnica en accesibilidad universal para que le asesore sobre la mejor manera de resolverlo.

[3] Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Documento_Tecnico_Accesibilidad_Abril_2012.pdf

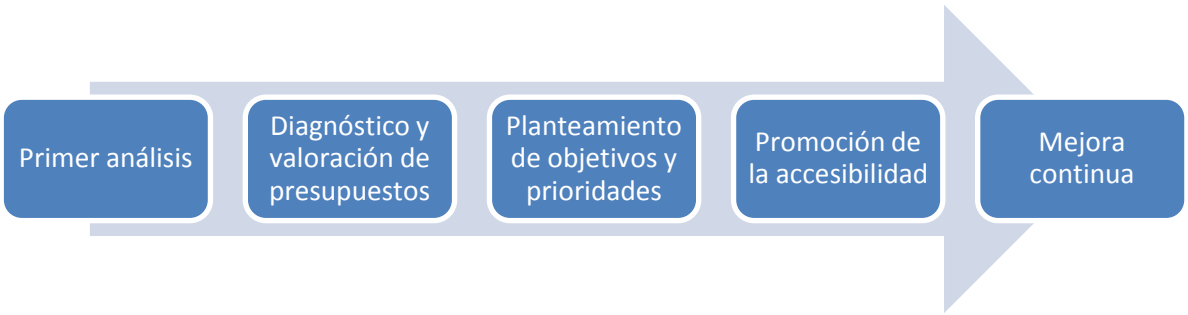
Gestión de la accesibilidad

Además de la planificación de accesibilidad en un destino, es necesario que los establecimientos y entornos turísticos también se responsabilicen de la accesibilidad dentro de su gestión.

Para que la accesibilidad no suponga un sobre-coste, debe estar integrada dentro de los planes de calidad y mejora de los establecimientos. En el caso de los edificios de nueva creación o de las remodelaciones, si se plantea la accesibilidad desde el principio hará que se tengan que producir menos cambios a posteriori y redundará en la amortización del gasto de una manera más temprana, puesto que se ofrece la posibilidad de uso y disfrute a un mayor número de clientes.

La gestión de la accesibilidad en un establecimiento se realiza como cualquier otra planificación, pero con un alcance más acotado. A continuación ofrecemos algunas claves que hay que considerar:

Figura 5: Cadena de gestión de la accesibilidad



- **Primer análisis del entorno**: Los propietarios de los entornos y establecimientos turísticos deben identificar las necesidades de accesibilidad y cuáles cumple o no cumple el establecimiento. Como primera valoración pueden realizar el cuestionario de autoevaluación que ofrecemos en este documento. Para un análisis técnico personalizado se debe contar con un experto en Accesibilidad Universal.
- **Diagnóstico y valoración de presupuestos**: No existen soluciones estándar para todos los déficits en accesibilidad por lo que el establecimiento debe valorar cuáles de las soluciones existentes en el mercado se ajusta mejor a su entorno. El objetivo será siempre encontrar la mejor alternativa desde el punto de vista del usuario que el proyecto se pueda permitir económica y técnicamente.

- **Planteamiento de objetivos y prioridades**. Puesto que la accesibilidad es una acción mantenida en el tiempo, se deben planificar todas las mejoras atendiendo a la duración de las implementaciones y su repercusión en la calidad del servicio.

  A la hora de implantar medidas de accesibilidad es importante contar con proveedores expertos que puedan verificar aspectos de accesibilidad en la web, la señalética, la ubicación y dotación de mobiliario y equipamientos, entre otros.

- **Promoción de la accesibilidad**. Una vez realizadas las medidas de accesibilidad es fundamental poner la información a disposición del gestor del destino para que pueda compilar una oferta accesible.
- **Mejora continua**. Deberá existir en el establecimiento un protocolo de gestión que mantenga siempre en óptimo estado los elementos más específicos como por ejemplo salva-escaleras, aseos adaptados, información sobre accesibilidad en el entorno, página web, entre otros. Además, se recomienda implementar herramientas para conocer el grado de satisfacción (buzón de sugerencias, preguntas directas, etc.) y tenerlo en cuenta en el análisis subsiguiente.

El resultado de la gestión e implementación de la accesibilidad es una mejor percepción y valoración de los/las clientes sobre los servicios.

En España se puede tomar como referencia la NORMA UNE 17001 de Accesibilidad Universal que consta de dos partes: Sección 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno, Sección 2: Sistemas de gestión de la accesibilidad.

Aspectos comunes en los recursos turísticos

Los recursos turísticos deben cumplir unas condiciones generales para que puedan ser utilizados por todas las personas. Existen varias áreas de los recursos turísticos que son utilizadas por las personas usuarias de manera estándar. Estas áreas son comunes a todos los recursos y constituyen las áreas principales en relación a la accesibilidad:

- Entorno próximo
- Entrada
- Vestíbulo
- Itinerarios interiores
- Estancias de descanso
- Aseos
- Circulación vertical
- Puntos de Información
- Documentación para el turista

Entorno próximo

Para que todas las personas puedan acceder a los edificios en condiciones de igualdad es necesario que exista un **recorrido claramente identificado**, accesible y seguro incluyendo la posibilidad de acceder a él a través de medios de transporte públicos y privados.

Figura 6: Entorno de un recurso turístico



Si el edificio cuenta con **aparcamiento** propio, este debe ajustar una de las plazas a las medidas de accesibilidad y colocar la señalética adecuada en la plaza reservada. Del mismo modo debe asegurarse que el recorrido desde la plaza de aparcamiento hasta la entrada del establecimiento debe estar **debidamente señalizada** para salvaguardar la seguridad del trayecto.

Por otra parte, debe asegurarse que existan paradas de transporte público cercanas al recurso y que el trayecto desde el transporte público hasta la entrada del establecimiento o recinto, sea cómodo y seguro.

Entrada al edificio

La entrada del edificio es el elemento crucial de presentación y acceso, por lo que debe estar debidamente **localizable e identificada** además de contar con la información esencial (horario de atención y contacto para el visitante).

Es preferible que los puntos de atención al turista se localicen en la planta baja, al mismo nivel de la vía pública **sin desniveles en el acceso**. En caso de existir desniveles, es

necesario contar al menos con un acceso alternativo, al igual que si existen puertas giratorias se debe contar con una puerta contigua, abatible o corredera y preferiblemente automática.

Figura 7: Entrada a un hotel y a una oficina de turismo



Las **puertas** deben tener una anchura suficiente para poder ser utilizadas por todas las las personas usuarias. Por ello se debe considerar el ancho de una silla de ruedas, incluidas las sillas eléctricas, como medida estándar.

Los **espacios anteriores y posteriore**s de las puertas estarán en el mismo plano y deberán permitir el giro completo a las personas de sillas de ruedas, incluso si se trata de vestíbulos cortavientos y se disponga de dobles puertas.

Para evitar tropiezos con tacones, bastones o ruedas, se recomienda utilizar felpudos firmes, enrasados y fijos al pavimento así como controlar el ancho máximo de las rejillas.

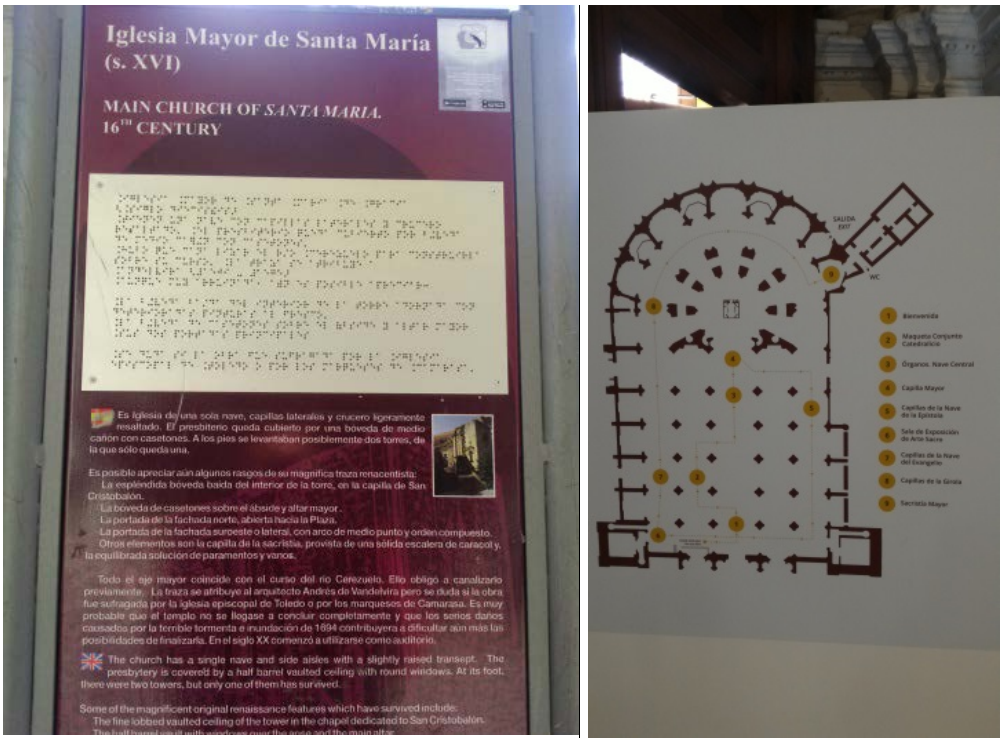
Para facilitar la comunicación visual hacia el interior, es recomendable el empleo de **materiales transparentes** en los accesos En este caso, para evitar que las personas puedan chocar con las partes transparentes, se recomienda utilizar una **señalización contrastada** y suficiente situada a la altura de los ojos.

Vestíbulo

La interacción de con un edificio resulta más sencilla para todas las personas cuando se establece una conexión visual y física, inmediata y sin obstáculos, que permita localizar los espacios y dirigirse a los puntos de atención y diferentes áreas y actividades.

Por ello **carteles de información y señalización** deben colocarse en lugares que permiten a lectores identificar los espacios. También es importante que estén adecuadamente iluminados con caracteres de trazo nítido y diseño sencillo, con colores contrastados entre texto y fondo, con tamaños según la distancia a la que han de leerse, con iconos o pictogramas normalizados y con braille y/o altorrelieve según su uso.

Figura 8: Cartel de información a la entrada y en el interior de un recurso



Para mejorar la localización y comunicación con el entorno es importante transmitir la información más importante por al menos **dos canales,** acústico y visual. Si se informa a las personas usuarias a través de pantallas se debe complementar el dispositivo con la información sonora simultánea.

Figura 9: Vestíbulo amplio en espacio abierto



Si el acceso al edificio se produce a través de **tornos de acceso**, al menos uno de ellos debería contar con un mecanismo y una anchura suficiente para permitir el paso de mercancías, sillas de bebé o personas en silla de ruedas.

También es necesario considerar la **adecuación de la iluminación** interior-exterior y la transición de la misma para evitar deslumbramientos, así como la adecuada iluminación en cada uno de los espacios del edificio.

Itinerarios interiores

Establecer un **itinerario accesible** es la única condición indispensable para garantizar el acceso a los diferentes ámbitos y elementos del recurso turístico a todas las personas.

Para permitir una deambulación adecuada y segura a la mayor parte de las personas es preciso que el **pavimento** sea firme, estable, sin piezas sueltas, y continuo, sin cejas ni resaltes y que no provoque deslumbramientos.

Es fundamental contar con un **ancho de paso libre suficiente** para todas las personas siendo las personas usuarias de sillas de ruedas quienes fijan el parámetro más exigente.

También es necesario establecer una **altura libre** que permita circular sin obstáculos a baja altura o salientes de la pared. En caso de existir objetos salientes se prolongarán hasta el suelo o se señalizarán a través de un bordillo detectable en proyección horizontal.

En las puertas es importante que los elementos tales como **tiradores o cancelas** sean ergonómicos, sencillos y no requieran fuerza ni precisión excesiva para su manipulación.

El **contraste** es otra característica esencial para poder localizar la posición de las puertas. Este debe ser entre hoja y marco respecto de la pared y entre tirador y maneta respecto de la hoja. Para señalizar las puertas de vidrio se recomienda utilizar bandas con alto contraste cromático.

Sistemas de orientación y localización

Cuando las personas se encuentran en espacios abiertos y desconocidos resulta más difícil encontrar una referencia para desplazarse especialmente en caso de tener discapacidad visual. Por ello pueden utilizarse **recursos "Wayfinding[4]"** como los pavimentos podo-táctiles en todo el edificio o las balizas digitales inteligentes[5].

Si se establece un recorrido dentro del recurso es imprescindible contar con sistemas de localización y orientación que permitan al visitante orientarse en el espacio, como pueden ser planos, señalética y/o aplicaciones móviles sobre el entorno, el recorrido y, en su caso, la exposición.

La señalización que disponga el edificio debe colocarse en lugares que permiten a sus lectores aproximarse a ellos lo máximo posible y deben estar adecuadamente iluminados con caracteres de trazo nítido y diseño sencillo, con colores contrastados entre texto y fondo, con tamaños según la distancia a la que han de leerse.

[4] El *wayfinding* se refiere a los sistemas de información que guían a las personas a través de ambientes físicos y mejoran su comprensión y experiencia del espacio.

[5] Las balizas digitales inteligentes, como las Beepcons, son un elemento de última tecnología que están especialmente diseñadas para facilitar a las personas con discapacidad visual la identificación y localización de los objetos cercanos mediante unas balizas inteligentes y una aplicación móvil.

El usuario puede localizar además diferentes espacios y dirigirse a ellos (aseos, habitaciones de hotel, salas de exposición, entre otros), leer un folleto o menú o ubicar las puertas de los salones, pues la aplicación le irá indicando con mensajes de voz cada uno de los detalles precisos.

Estancias de descanso

En la mayoría de los recursos turísticos es fundamental contar con **lugares habilitados para descanso**, como salas de espera, zona de recepción ya que muchas personas tienen dificultades para permanecer largos periodos de tiempo de pie. Éstos deben de disponer del mobiliario adecuado, como asientos accesibles y apoyos isquiáticos (elementos que permiten el descanso de las personas sin necesidad de tener que sentarse e incorporarse).

Si se utilizan sistemas para dirigir a las personas durante la espera como **postes y cintas**, es importante considerar que su ancho sea suficiente para todas las personas usuarias incluso en los cambios de dirección. También que estos elementos sean detectables que permita ser detectado por un bastón blanco de movilidad.

Aseos

Para que todos los turistas puedan hacer uso de los aseos, es necesaria una **señalización** que ayude a localizarlos e identificarlos como tales. Además, se contará con una dotación de núcleos de aseos que incluirán cabinas adaptadas para personas con discapacidad.

Es fundamental contar con al menos una cabina adaptada en cada uno de los entornos turísticos que podrá ser unisex. Las **puertas** correderas o con apertura hacia el exterior facilitan las maniobras así como la dotación de tiradores y accesorios ergonómicos. Las puertas deberán con un sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia.

Puesto que el aseo adaptado es también de uso común entre las personas viajeras con equipaje o familias con niños pequeños, en el interior de la cabina, deberá existir suficiente **espacio libre de obstáculos** para permitir la ocupación de más de una persona y realizar maniobras con una silla de ruedas.

Figura 10: Inodoro con barras de apoyo



Las **barras de apoyo** deben situarse de modo que las personas mayores o personas usuarias de productos de apoyo o sillas de ruedas, puedan apoyarse y utilizarlas para incorporarse sin perder el equilibrio. Por ello es necesario que la distancia entre las barras permita el agarre simultáneo de ambas. La transferencia al inodoro de una persona en silla de ruedas, se realiza generalmente situándose esta en paralelo al asiento y sujetando la barra que queda en el otro extremo. Por este motivo es fundamental que al menos sea abatible la situada en el lado que facilite la transferencia lateral.

En cuanto al **inodoro** es necesario disponer de un espacio libre para situar la silla en diagonal o al lado y colocar el inodoro a una altura adecuada que facilite realizar el movimiento de transferencia.

Incluir un **lavabo** dentro de la cabina adaptada facilita el aseo de las personas usuarias sin realizar maniobras de desplazamiento complicadas. El lavabo debe permitir un acercamiento sin obstáculos por la parte inferior. Asimismo, debe garantizar que se acceda a los mandos y accesorios (jabón, secamanos entre otros) y que estos sean ergonómicos.

Es conveniente adecuar la **iluminación** al uso del baño y dotar de un sistema de llamada de auxilio a la cabina adaptada y se debe prestar cuidado al **mantenimiento y uso adecuado** del aseo adaptado realizando inspecciones periódicas para garantizar las condiciones de accesibilidad.

Circulación Vertical

En el caso en el que el recurso esté situado a varios niveles o tenga diferentes plantas, deberá tenerse en cuenta varios aspectos en relación a la accesibilidad de rampas, escaleras, ascensores y otros elementos de comunicación vertical.

Es recomendable que el núcleo de circulación vertical se encuentre los más próximo posible y que las escaleras cuenten con medios alternativos como rampas o ascensores y utilizando materiales podotáctiles y señalización direccional para facilitar su ubicación.

Para que las personas puedan cruzarse, transportar objetos y desplazarse cómodamente a través de las escaleras y rampas, éstas debe tener un **ancho suficiente libre de obstáculos**.

Figura 11: Rampa con doble pasamanos



Las escaleras y rampas que no discurren con muros a los lados deben contar con **barreras de protección** a ambos lados y pueden instalarse zócalos como elementos de guiado.

También es esencial que cuenten con un **pasamanos de diseño ergonómico y continuo** en el tramo y la meseta, a ser posible a ambos lados y con una prolongación horizontal en sus extremos.

Los **espacios que quedan bajo las escaleras y rampas** deben poder permitir pasar sin que las personas se golpeen la cabeza. Si la altura no es suficiente se pueden colocar elementos que bloqueen el paso y desvíen la circulación.

Es importante que los **escalones tengan dimensiones adecuadas**, sean regulares, contrastados en color y que la parte vertical (tabica) y la parte horizontal (huella) sean continuas para evitar tropiezos y accidentes.

Según sea la **pendiente de una rampa** así debe ajustarse la longitud, si la pendiente es suave las personas se cansan menos y los tramos pueden ser más largos.

Las escaleras o rampas que sean mecánicas deben **ajustar la velocidad** para reducir el riesgo de que las personas que lo utilizan pierdan el equilibrio o que su accionamiento sea progresivo para permitir la incorporación de manera segura.

En cuanto a los **ascensores** es importante considerar que complementan a las escaleras y se recomienda que se encuentren junto a las mismas y adecuadamente señalizados.

Para facilitar las operaciones de entrada, salida y maniobra a todas las personas, es importante prever espacios amplios de desembarco y con un espacio interior con dimensiones mínimas para que el mayor número de personas usuarias pueda hacer un buen uso del ascensor.

Se colocarán en cada uno de los espacios de acceso, indicadores luminosos y acústicos de llegada, e indicadores luminosos que señalen el sentido del desplazamiento del ascensor.

Figura 12: Interior de ascensor amplio y botonera en braille



Las puertas serán de **apertura automática** y parcialmente transparentes, de manera que permitan el contacto visual con el exterior. Igualmente contarán con un sensor de cierre en toda la altura del lateral y existirá un botón de activación de apertura desde la cabina.

La cabina contará con un **indicador sonoro y visual de parada y de información** de número de planta. También dispondrá de un sistema de interfono accesible, a través de **bucle magnético**[6], para los casos de atrapamiento o de emergencia.

Puntos de Información

El punto de información es la parte central de un recurso turístico y la atención al visitante debe cuidarse en ese aspecto. Para que el servicio ofrecido en los puntos de información sea eficaz y adecuado a las distintas necesidades de las personas que viajan, es vital que el personal cuente con una **formación adecuada** en el trato de personas con diferentes perfiles, incluyendo personas con discapacidad.

Dentro de los idiomas que se cualifican a la hora de desempeñar un trabajo en el ámbito turístico, la **Lengua de Signos Española y el Sistema de Signos Internacional** debería estar reconocidos como idiomas para atender al público e identificadas las personas que lo dominan como un idioma más.

En caso de existir mostradores, si cuentan con una **zona rebajada** y con espacio libre inferior las personas usuarias de silla de ruedas podrán acercarse frontalmente.

[6] Un bucle de inducción magnética es un sistema de sonido que transforma la señal de audio que todos podemos oír, en un campo magnético captado por personas usuarias de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes) y que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno.

Figura 13: Punto de información con mostrador rebajado



Cuando estos puestos se encuentran cerrados mediante una mampara algunas personas pueden tener problemas para escuchar bien al personal de atención por lo que es preferible no utilizarlas.

La instalación de **bucles magnéticos**[6] en los puntos de atención al visitante permite mejorar la comunicación con las personas que llevan audífono. Cuando existan, estarán debidamente señalizados con el icono correspondiente.

Si la utilización del recurso implica realizar un recorrido (un museo, una bodega) o se trata de una oficina de información en un enclave emblemático de tránsito de turistas es aconsejable que se dote de **una partida de sillas de ruedas** que puedan cederse en préstamo para que las personas que lo soliciten puedan disponer de ellas.

Como parte del sistema de calidad del recurso turístico, este debería contar con **formularios de sugerencias o satisfacción del turista** en el que se pueda añadir información sobre el estado de accesibilidad. Estas encuestas se deben hacer en formato accesible para lo que se pueden realizar en formato papel, formatos alternativos o a través de aplicaciones integradas accesibles.

Documentación para el turista

La documentación que se ofrezca al turista debe contar con **materiales en distintos formatos** adecuados a los distintos perfiles de personas usuarias, entre ellos se puede contar con planos y guías táctiles del entorno, documentos en macrocaracteres (Fuente de tamaño 14 como mínimo), documentos digitales accesibles y documentación en lectura fácil.

Otro de los aspectos que se recomienda tener en cuenta es la producción de **documentos en formatos alternativos** (audio o braille) y la atención al contenido para que el lenguaje sea comprensible para el mayor número de personas.

En todo el material de propaganda del establecimiento es fundamental detallar el nivel de accesibilidad: entradas accesibles, carencia de escaleras o existencia rampas alternativas, aseos adaptados, etc.

Tipologías específicas

Los **recursos turísticos** tienen, además de los espacios comunes ya estudiados, unas particularidades específicas por el entorno y los usos que se desarrollan en ellos. Por ese motivo se muestran los criterios de accesibilidad asociados a las características propias de la tipología de recursos que se ha analizado en este estudio:

- Oficinas de Turismo
- Alojamiento
- Museos
- Restaurantes
- Museos y espacios expositivos
- Espacios naturales
- Playas

Oficina de Turismo

Además de las especificaciones sobre los espacios comunes de recursos turísticos, la oficina de información turística debe tener en cuenta otros aspectos específicos.

Además de la información turística general, es muy valioso contar con **información de los atractivos y servicios turísticos accesibles,** conocer su grado de accesibilidad y contar con guías de recursos turísticos accesibles en el destino.

Figura 14: Guías de accesibilidad de diferentes destinos



Debe considerarse la posibilidad de ofrecer las **guías del destino** en diferentes formatos que pueden ser; papel, audioguías, audiosignoguías o aplicaciones móviles. En cualquier caso todas ellas deben ser accesibles siguiendo los criterios mencionados en el apartado 0 Aplicaciones móviles (página 52) de este documento.

Así mismo es recomendable contar con **información sobre aspectos de interés** que el visitante pueda requerir (visitas adaptadas, servicios de interpretación en lengua de signos y en otros idiomas, servicios de reparación de productos de apoyo...)y otros servicios públicos adaptados de la localidad, (transportes, oficinas de correo, aseos públicos adaptados, etc.) y tenerlo a disposición del personal para que pueda informar al público visitante.

En caso que se organicen **visitas guiadas**, se debe tener en cuenta que tengan un mayor alcance entre los distintos perfiles de visitantes, por lo que se recomienda estudiar los recorridos y buscar alternativas de recorridos de amplio trazado y suaves pendientes. Además es importante realizar visitas interactivas en las que se pueda tocar los elementos y ofrecer explicaciones descriptivas así como ofrecer la posibilidad de visitas en Lengua de Signos Española y con amplificadores.

Alojamiento

La tipología de alojamiento en la normativa andaluza, incluye entre otros, hoteles, casas rurales, albergues, etc. Son un recurso fundamental puesto que presupone la alternativa más cercana a la vivienda del turista y debe considerar las distintas necesidades para el correcto descanso sin sentir que está siendo segregado por sus características personales.

Además de las recomendaciones para los espacios comunes en edificios, se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

Los **recorridos** hacia las habitaciones y especialmente los pasillos deben tener una iluminación suficiente y no presentar obstáculos que puedan ocasionar tropiezos. Las habitaciones deben estar **identificadas adecuadamente** y con sistemas de apertura que permitan un uso de manera autónoma.

Todas las habitaciones deben aplicar criterios de diseño universal como presentar un **orden racional, un contraste adecuado y cantos redondeados** con respecto al mobiliario. Deberá considerarse que los cierres de los elementos de la habitación invadan el espacio lo

menos posible (ventanas, armarios, entre otros) y disponer de un sistema de comunicación con recepción.

Otro aspecto que resulta positivo considerar en todas las habitaciones es la **altura de colocación de todos los mecanismos** que requieren accionamiento, como por ejemplo los interruptores, teléfono, secador, entre otros objetos así como el mobiliario. Determinar una altura de alcance ergonómico facilita su uso con comodidad a todas las personas utilizando rangos que no resulten demasiado bajos o altos, con fondo excesivo o demasiado sobresaliente.

El hotel debe contar con diferentes **productos de apoyo** o poder disponer de ellos a disposición del público que puedan ser instalados en las habitaciones que lo precisen (despertadores lumínicos o con vibración, menaje y camas para perros guía, alzadores de wc, documentación de bienvenida y emergencia en formatos alternativos, grúas, sistemas lumínicos de timbre en la habitación, entre otros).

Además de las habitaciones estándar, los servicios hoteleros deben contar con un número de **habitaciones adaptadas** para personas de movilidad reducida de forma proporcional al total de habitaciones.

Los dormitorios y alojamientos adaptados **serán de uso preferente**, no exclusivo, para personas con discapacidad. No obstante, no deberán ofrecerse, reservarse o ser ocupadas por personas sin discapacidad hasta que no se haya ocupado el resto de los dormitorios o unidades de alojamiento disponibles.

El **acceso a las habitaciones** adaptadas debe ser sin desniveles o por medio de rampa o ascensor accesible. El **interior** debe tener la misma categoría y disposición que el resto de habitaciones del hotel, considerando algunas especificaciones.

Al igual que en las habitaciones estándar se debe considerar la **altura de colocación del mobiliario y los mecanismos** que requieren accionamiento. En este caso, la altura vendrá determinada por el estándar de una persona sentada para facilitar su uso con comodidad a las personas usuarias en silla de ruedas.

Para facilitar el acceso a la cama, se recomienda tener en cuenta en especial los **espacios de aproximación** desde ambos lados de la cama. Asimismo se deberá contemplar la altura

de la misma y la posibilidad de que la cama tenga elementos articulables para facilitar el descanso en posturas semitumbadas.

Es importante que existan **sistemas de alarma** tanto en las habitaciones como en los aseos de las habitaciones adaptadas de modo que si una persona sufre una caída u otra emergencia pueda contactar con una zona de seguridad del alojamiento para conseguir ayuda.

En las habitaciones adaptadas es necesario incluir un **baño privado** para minimizar los recorridos y el esfuerzo que las personas con discapacidad física precisan realizar para su utilización.

El baño tendrá las mismas características que se especifican en el apartado de los aseos públicos, pero además debe contar un sistema de baño que en la habitación adaptada será preferiblemente una ducha.

El suelo de la ducha debe estar nivelado con el resto del pavimento del cuarto de baño para evitar tropiezos. En el interior de la ducha, preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería, debe existir un área libre de obstáculos.

Algunas personas con movilidad reducida no pueden ponerse de pie o tienen dificultades de equilibrio y necesitan ducharse sentados. Por ello se debe contar siempre con asiento, cercano al grifo, homologado para su uso por personas con movilidad reducida.

El asiento de la ducha debe facilitar la maniobra para sentarse y la transferencia desde la silla de ruedas. Si se trata de un asiento instalado en el interior de la ducha, debe contar con barras de apoyo en los laterales, siendo abatible la barra de apoyo del lado de la transferencia y cuidando que la separación entre ambas barras sea la suficiente para que permita que sean asidas ambas al incorporarse o sentarse.

La jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se deben instalar a una **altura adecuada y cercanos al alcance de la mano** desde el asiento.

Figura 15: Baño privado de hotel con lavabo sin pedestal y ducha con asiento



Además de las habitaciones, en caso de que el alojamiento cuente con otras estancias de uso público (piscina, cocina, entre otros) estos deben adecuar los espacios para permitir el uso y disfrute a todas las personas.

Restauración

Los establecimientos de restauración son espacios muy concurridos. Las principales dificultades se encuentran en lugares como bares, cafeterías, restaurantes de comida rápida, puestos de comida ambulante entre otros, en los que la posible falta de espacio y la sobreocupación cuando el servicio se ofrece a personas de pie imposibilita un planteamiento racional.

El caso de los restaurantes o cafeterías con espacios amplios, la posición del mobiliario suele estar más estructurada, lo que facilita las condiciones de accesibilidad siempre y cuando se mantengan las condiciones de separación de espacios.

Es preferible la utilización de mesas que tienen suficiente espacio entre la patas y bajo el tablero ya que permiten la aproximación de tronas y sillas de ruedas. Las mesas que disponen de pie central, además, de no ser detectable para personas con discapacidad visual, pueden ser más inestables y pueden provocar accidentes.

Figura 16: Espacio de restauración



La información sobre las opciones de comida y bebida que ofrece junto con los precios debe estar disponible al público de manera visible y en diferentes formatos según el uso.

Si se ofrece la carta o menú en formato visual, esta debe tener una tipografía de caracteres legible y adecuada en tamaño, luminosidad y contraste evitando acabados en brillo. Asimismo, si se incorporan fotografías de los platos se facilita en gran medida su entendimiento facilitando este aspecto a los turistas independientemente de su idioma o capacidad de comunicación.

Siempre que sea posible es útil disponer de una carta en otros sistemas no visuales, por ejemplo en sistema braille u ofrecer una página web o códigos QR con el menú para consulta con dispositivos móviles.

Es aconsejable contar con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales, renovados de forma periódica, así como tener información a disposición del público sobre los alérgenos de los productos elaborados. De esta forma se garantiza una calidad en el servicio y una buena percepción por parte de todas las personas.

Para facilitar la comunicación entre camareros y público es de utilidad el uso de cartas con fotografías o dibujos de los platos y con información actualizada sobre los precios.

Otro elemento disponible en el mercado son los soportes tecnológicos que sirven al camarero para apuntar y que, en algunos casos, tienen un bucle magnético[6] incorporado que resulta útil para las personas usuarias de audífono.

Museos y espacios expositivos

Muchos recursos turísticos cuentan entre sus funciones con un espacio en el que se dispone una muestra de la cultura local para ser apreciada por el público (museos, exposiciones etnológicas, oficinas de turismo, bodegas, entre otros).

Además de las recomendaciones para los espacios comunes en edificios, se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

La ubicación de los **stands de información y exposición** deben contar con un pavimento contrastado en textura y color. Es posible implementar **sistemas de localización acústica** de las mismas con mandos a distancia o aplicaciones móviles. Esto permite que sean localizadas por parte de personas con discapacidad visual.

En el caso de que existan **dispositivos digitales** que presenten información (tablones digitales, proyecciones, audioguías o juegos de realidad aumentada entre otros) toda la información **deberá complementarse de manera visual**, a través de texto, **y de manera sonora**, para que se obtenga la información suficiente y relevante en cualquier modalidad. En este sentido, es conveniente evitar el uso de altavoces próximos a otras fuentes de sonido que impidan su audición.

Una medida muy útil es la posibilidad de configuración (como ampliación de la letra y mejora de contraste, activación opcional de audio) y que la pantalla disponga de una **buena iluminación**, proveniente del interface de la máquina.

Es preciso que el público comprenda con facilidad las instrucciones del dispositivo. Por tanto, es importante que esta información sea **accesible visualmente y con un lenguaje sencillo** y complementarla con información sonora y/o táctil.

Es importante contar con **dispositivos de manejo ergonómicos**, puesto que facilitan la manipulación a todos los turistas incluidos aquellos con dificultades de movilidad o control en sus manos.

Si la información se sitúa sobre un *totem* aislado (como paneles, mesas interactivas o simuladores, entre otros) se debe disponer de un **hueco inferior suficiente** para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan aproximarse frontalmente.

En caso de no tener un hueco inferior, los elementos que requieren manipulación deben estar **dentro del alcance lateral accesible** y que no tengan partes que sobresalgan sin proyección para que ninguna personas choque con ellas.

Las **maquetas** y reproducciones táctiles resultan útiles para el reconocimiento táctil y la comprensión general de la organización y estructura de un espacio (un edificio, monumento, entorno natural) ya que ayuda a la percepción secuencial de manera que permita la construcción de conceptos espaciales.

Las maquetas y reproducciones táctiles deben ir **acompañadas de información** adicional, en braille o en audio, con explicaciones sobre su contenido y que facilite el guiado cuando sean exploradas con el tacto.

Entornos Naturales

Los espacios naturales en los que se desarrollen actividades recreativas, educativas o culturales, u otras análogas, destinados al uso público son uno de los recursos turísticos más demandados y su visita debe establecerse en igualdad de condiciones y ser compatibles con la preservación de los ecosistemas naturales y del paisaje.

Las intervenciones en estos entornos pueden ser auténticos retos de accesibilidad, sin embargo pueden considerarse el aplicar criterios del diseño para todos y la accesibilidad.

Se debe contar con un **recorrido accesible** que conecte la entrada accesible con los equipamientos e infraestructuras, edificios, instalaciones y servicios de uso público.

En los itinerarios, el **pavimento debe ser duro, no deslizante y sin resaltes** y debe permitir, siempre que sea posible, a las personas con problemas de movilidad reducida realizar un recorrido interior por los espacios naturales y sus elementos singulares.

Figura 17: Espacio natural con pasarela de madera



Cuando los recorridos cuentan con una **señalización adecuada** e indicaciones de las diferentes áreas del parque organización del área, horarios o actividades, se favorece la orientación y las personas pueden realizar las rutas con mayor seguridad y sin perderse. En este sentido se puede combinar la señalética tradicional con las nuevas tecnologías para que resulte accesible.

Cuando los parques naturales presentan una geografía abrupta que provoque que la ruta principal no sea utilizable por todas las personas y/o su modificación supusiera un daño al hábitat, es importante **diseñar itinerarios alternativos accesibles** que permitan a las personas realizar la visita.

Cuando existen itinerarios en los que también hay tráfico de vehículos, como las pistas forestales, es conveniente que exista una zona separada y diferenciada de los vehículos o animales, para las personas que circularán a pie, en silla de ruedas y en bicicleta.

Aunque se valore la existencia de itinerarios alternativos, siempre que sea posible, deberán aplicarse parámetros de accesibilidad para que los senderos se puedan recorrer de forma autónoma por la mayor parte de los turistas.

Playas

Las zonas de costa se encuentran entre los principales atractivos turísticos de Andalucía. Son espacios en los que se desarrollan actividades como tomar el sol, pasear, bañarse o hacer deporte. En materia de accesibilidad han de tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

Los acceso para el público en general, desde el paseo marítimo, sendero peatonal, márgenes de carreteras, aceras u otras infraestructuras hasta la playa, deberá contar con un itinerario alternativo accesible. En caso de instalar pasarelas, estas deben reunir las debidas condiciones de seguridad y estabilidad, para salvar diferencias de nivel.

Los itinerarios deben tener un carácter estable y estar realizados con materiales de consistencia firme que resistan las inclemencias del tiempo y la erosión de la arena y el agua salada. Se debe prestar atención a que cuenten con un coeficiente de transmisión térmica adecuado para caminar descalzo y si las pasarelas cuentan con contraste cromático con la arena, será más fácil detectar visualmente sus límites.

Estas consideraciones se recomienda que se apliquen en todos los itinerarios de las playas, pero son imprescindibles en los puntos de playa accesible debiendo estar presentes desde el punto de acceso hasta la orilla del mar.

Figura 18: Playa con punto accesible y pasarela de acceso al mar



Los itinerarios definidos serán amplios y con una pendiente adecuada, además deberán ser de tipo fijo en el tramo de playa que queda por encima de la línea de la pleamar y se completarán con tramos no fijos de características apropiadas para alcanzar la orilla del mar, cuando esto sea posible de acuerdo con las condiciones y morfología de la playa.

En cada punto accesible y vinculado al itinerario que transcurre sobre la arena de playa u otro suelo no compactado o irregular, deberá existir una superficie horizontal que permitirá la estancia de personas usuarias de sillas de ruedas o su traspaso a la silla anfibia o ayuda

técnica similar, destinada a facilitar el baño. Esta estancia debe cumplir con las mismas características constructivas que el itinerario.

Es conveniente garantizar la existencia de un espacio libre de obstáculos, protegido mediante balizas, que permitirá el acceso de las personas con movilidad reducida en silla de ruedas desde el final del itinerario hasta el agua. Además, estos itinerarios accesibles deberán conectar las zonas de servicio que, en su caso, se instalen en las playas, tales como aseos, servicios sanitarios, vestuarios, duchas, bares, zonas de hamacas y sombrillas u otras instalaciones de uso público o utilización colectiva.

Cuando la playa cuente con vestuarios, duchas y aseos deberá haber al menos uno accesible, por cada agrupación de éstos.

En todas las playas situadas en áreas urbanas, o en aquellas en las que se presten servicios de salvamento, se deberá poner a disposición del público, al menos una silla anfibia o ayuda técnica similar debidamente homologada, así como muletas anfibias, que permita su acceso a la zona de baño.

Para señalizar y proteger la entrada en el mar, debe disponerse una línea de balizas flotantes de un color contrastado con una boya que se iniciará en una zona próxima a la plataforma de acceso al mar. Para mejorar la orientación de todos los bañistas pero en concreto de las personas con discapacidad visual, puede incluirse en la parte superior el número de boya con macrocaracteres en relieve contrastados y en braille, de este modo se indica al usuario la distancia a la que se encuentra de la orilla.

También resulta de gran utilidad para las personas ciegas implementar un sistema de audioguiado acuático que, mediante un sistema de coordenadas, balizas y una pulsera o dispositivo sonoro que lleve puesta el bañista, puedan informarle de su situación. Dicho dispositivo también puede incorporar un botón para avisar al socorrista que garantice una mayor seguridad.

Páginas web y dispositivos móviles

Una de las principales fuentes de información del turista es la **información sobre el destino y de cada recurso disponible online**; por tanto, se deberá tener en cuenta diversas medidas de accesibilidad para:

- Páginas web
- Aplicaciones

Se recomienda que al realizar o contratar servicios de desarrollo web o aplicaciones, se exija que dichas tecnologías cumplan con los estándares de accesibilidad mencionados a continuación, e idealmente se cuente con profesionales con conocimientos en esta materia.

La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, pendiente de su trasposición en el marco legislativo español a la fecha de elaboración de esta guía, trata de homogeneizar las pautas a seguir a nivel europeo para que tanto Páginas web como Aplicaciones sean accesibles.

Páginas web

La información que se ofrece de forma presencial debe coincidir con la información que se ofrece a través de la **página web** del recurso o del destino. En cualquier caso, la página web debe ser accesible contando con los estándares de la W3C, siendo las pautas WCAG 2.0 nivel AA las más utilizadas a nivel internacional. La norma española UNE 139803:2012 es el documento de referencia para entender y aplicar dichas pautas.

Estos estándares incluyen diversos criterios de verificación que se agrupan en cuatro principios atendiendo a los cuales, los sitios web deberían ser:

- **Perceptibles**: que puedan utilizarse independientemente de la capacidad de las personas para ver, oír o tocar.
- **Manejables:** con formas, botones y medios de navegación utilizables.
- **Comprensibles:** con interfaces y contenidos claros y fáciles de entender.
- **Robustos:** con contenidos que puedan utilizarse de manera fiable a través de una amplia variedad de dispositivos.

En el sector turístico se utilizan documentos digitales para transmitir una gran cantidad de información. En todo documento enviado por correo electrónico, folleto o pasaje de viaje, o en documentos descargables en páginas web sobre turismo, es importante asegurarse de que el público sepa qué se está descargando y de que el contenido sea utilizable y accesible.

Aplicaciones móviles

Las «apps» turísticas son programas específicos para dispositivos móviles. Generalmente complementan a los sitios web para prestar diferentes servicios por móvil relacionados con los destinos o los medios de transporte.

La accesibilidad de las aplicaciones es un elemento a tener en cuenta para que pueda ser utilizado por cualquier persona. Un diseño que permita configurarlo con los perfiles de usuario, que personalice el contraste y el tamaño, que sea compatible con sistemas de lectura de pantalla y que pueda relacionarse con elementos externos a través de diferentes tecnologías (NFC, Bluetooth, códigos QR u otros) son las recomendaciones generales a la hora de configurarlo. Además, al igual que las páginas web, también deben seguir los protocolos de accesibilidad de la W3C.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD DE UN ESTABLECIMIENTO

Pautas y recomendaciones para la autoevaluación

A través de los diferentes apartados de esta guía se han introducido cuestiones básicas de accesibilidad relacionadas con el sector turístico de manera que se comprendan las cuestiones que se relacionan con las diferentes necesidades y características de los turistas.

En esta guía se ofrece un sencillo cuestionario que permitirá un primer análisis de un establecimiento turístico en relación a la accesibilidad. El objetivo de este cuestionario es acercar los contenidos de la guía a las peculiaridades de cada establecimiento y entorno de manera que puedan verse aplicados en cada una de los recursos turísticos.

Una de las barreras de accesibilidad que mencionan las personas con discapacidad y necesidades especiales en relación al turismo es la falta de información veraz y actualizada sobre el estado de accesibilidad de los recursos turísticos.

Los motivos de esta ausencia de información o de que sea errónea suele ser la falta de conocimiento en materia de accesibilidad. A través de este cuestionario se intenta minimizar el impacto de esas barreras:

- **Falta de información:** Este documento y su cuestionario es un primer paso para que las personas responsables de la gestión tomen conciencia de las necesidades relacionadas con la accesibilidad. El aportar conocimiento sobre la materia supone una ventaja para que los establecimientos valoren la importancia de la accesibilidad y la integren en su gestión.
- **Información veraz**: Con esta herramienta se pretende que las personas responsables e interesadas en implementar la accesibilidad, reflexionen sobre la situación real de su establecimiento o recurso en esta materia, y tomen conciencia de las ventajas de trabajar por su adaptación.

El hecho de contestar SÍ a todas las preguntas no indica necesariamente que el recurso sea accesible. No obstante, a través de este cuestionario se valora de manera previa qué es, agrandes rasgos, lo que se necesita tener en cuenta y gracias a esta información se puede;

profundizar en el conocimiento sobre la accesibilidad y aportar información para crear destinos turísticos accesibles[7].

El cuestionario se plantea en varios bloques: alrededores, acceso, circulación interior, servicios, etc., y está formulado con preguntas de sí o no.

En algunas preguntas se añaden parámetros específicos a modo de información adicional. Es preferible que se puedan dar respuestas exactas por lo que cuando recorra el establecimiento podrá realizar una toma de medidas para mejorar la precisión de la respuesta.

A la hora de realizar el análisis, recomendamos tomar fotografías de cada uno de los entornos para facilitar la veracidad de la información y la adaptación del espacio a sus necesidades.

Este cuestionario se encuentra disponible en la página web de la Junta sobre destinos turísticos accesibles como herramienta para recabar información de los distintos recursos de la Comunidad Autónoma.

[7] El Ministerio de Fomento cuenta con un modelo de informe de evaluación de la accesibilidad en los edificios más pormenorizada que se puede consultar en: BOE 10-4-2013, pág. 26673 a 26683.

Cuestionario de autoevaluación

Alrededores y Entorno Cercano

1. ¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro, sin cuesta de pendiente pronunciada o escalones en las inmediaciones?

*Nota: Anchura mínima libre de obstáculos de 120 cm en horizontal y 2'20 cm en vertical (sin señales, ramas de árboles...) hasta el establecimiento y pavimento en buen estado y sin resaltes.

2. ¿Los vados peatonales están rebajados hasta la calzada y tienen pavimento de botones?
3. ¿Los semáforos peatonales tienen avisador acústico?
4. ¿Existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida (PMR) en la vía pública?
5. Si dispone de aparcamiento privado, ¿existen plazas reservadas para PMR?

Entrada al Recurso

6. ¿El recurso se localiza por una señalética comercial? ¿Es fácil localizar su acceso?
7. ¿Existe alguna entrada principal a nivel con el exterior?

*Nota: Sin que existan escalones; resaltos mayores de 2 cm; que dispongan de rampa, ascensor o elevador.

8. Si no es la principal, ¿existe otra entrada con esas características y de la misma categoría?
9. ¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles y ofrecen un ancho mínimo de paso suficiente?

*Nota: El ancho mínimo de paso constituye la distancia entre las jambas interiores del marco de la puerta, el ancho suficiente es de 80 cm.

10. ¿Contrasta en color con los elementos que la rodean?
11. Si las puertas de acceso son de cristal, ¿disponen de algún elemento de señalización que permita detectar su presencia?

*Nota: La señalización puede ser a través de vinilos, marcas, logotipos, etc. que contrasten de manera suficiente

Movilidad en el Interior del Recurso

12. ¿Es posible acceder a todos los espacios de uso público del Recurso a través de itinerarios libres de obstáculos?

*Nota: Sin escaleras o escalones o salvando estos mediante rampas, ascensores o elevadores, sin objetos o superficies en voladizo.

13. ¿Los pavimentos se encuentran en buen estado, sin presentar resaltos, deslumbramientos y son antideslizantes?
14. ¿Las puertas y huecos de paso tienen una anchura mínima de 80 cm?

*Nota: El ancho mínimo de paso constituye la distancia entre las jambas interiores del marco de la puerta, el ancho suficiente es de 80 cm.

15. ¿Son fáciles de manipular?
16. Puertas de cristal: ¿disponen de algún elemento de señalización que permita detectar su presencia?

*Nota: La señalización puede ser a través de vinilos, marcas, logotipos, etc que contrasten de manera suficiente

17. ¿Existe señalización en el interior del Recurso?

*Nota: Señalización direccional para desplazarnos por el Recurso, saber dónde se encuentran los elementos y señalización estancial para saber dónde nos encontramos.

18. Señalización interior: ¿Es homogénea?
19. Señalización interior: ¿Tiene un buen contraste entre la letra y el fondo de los letreros?
20. Señalización interior: ¿Se utilizan pictogramas?
21. Señalización interior: ¿Tienen elementos que no sean sólo visuales?

*Nota: Señalización visual complementada con braille o macro-caracteres, cuando son susceptibles de ser tocadas y/o balizas y sistemas guiado inteligentes

22. Las estancias y mobiliario, ¿permiten una estancia y uso autónomo, seguro y cómodo?

*Nota: Mobiliario a altura adecuada, dotación de asientos, espacios amplios, luz adecuada.

23. En caso de que los servicios principales se encuentren en diferentes plantas, el acceso a esas plantas. ¿Dispone de ascensor u otro sistema de acceso adecuado?

*Nota: Rampas, salvaescaleras u otro tipo de sistema de elevación.

24. Si dispone de ascensor, ¿la puerta ofrece un ancho mínimo de paso del 80 cm?
25. Ascensor, ¿tiene elementos transparentes que permitan la comunicación visual con el exterior?
26. Ascensor, ¿la cabina tiene unas dimensiones amplias?

*Nota: Medidas del interior mínimas de 1 m de ancho y 1,25 metros de profundidad

27. Ascensor, ¿tiene indicación de planta en audio?
28. Ascensor, ¿tiene botoneras con la numeración táctil?

*Nota: La numeración táctil puede ser en braille o en relieve.

Aseos de Uso Público del Recurso

29. ¿Existen aseos de uso público en el Recurso?
30. Aseos de uso público, ¿están señalizados?
31. Aseos de uso público, ¿cuentan con buena iluminación?
32. Aseos de uso público, ¿se accede sin desniveles?
33. Aseos de uso público, ¿existe, al menos, un aseo adaptado?
34. En el aseo adaptado, ¿la puerta de acceso es corredera o abatible hacia el exterior del aseo?
35. En el aseo adaptado, ¿tiene un ancho de paso de al menos 80 cm?
36. En el aseo adaptado, ¿tiene un sistema de desbloqueo exterior?
37. El aseo adaptado, ¿dispone de suficiente espacio interior de maniobra, libre de obstáculos?
38. En el aseo adaptado, ¿dispone de suficiente espacio de trasferencia al inodoro?

*Nota: El espacio interior libre de obstáculos debe permitir el giro de una silla de ruedas. Para ello se considera la existencia de un espacio circular de 1,50 m de diámetro. El mínimo aplicable sería una anchura de 80 cm libres de obstáculos junto al inodoro, en el lado de trasferencia.

39. El aseo adaptado, ¿dispone de barras de apoyo en ambos lados del inodoro?

40. El aseo adaptado, ¿permite el agarre de ambas desde la posición sentado?
41. El aseo adaptado, ¿es abatible la barra del lado por el que se realiza la trasferencia?

*Nota: Para permitir el agarre de ambas barras, estas deberían estar entre 60-70 cm de distancia entre sí.

42. El aseo adaptado, ¿tiene un sistema de aviso en caso de emergencia?
43. El mostrador de atención/información, ¿tiene zona rebajada en altura?
44. El mostrador de atención/información, ¿tiene bucle magnético?
45. El mostrador de atención/información, ¿se dispone de información o documentación del Recurso y las actividades que se realizan en formatos alternativos?

*Nota: Los formatos alternativos pueden ser audio, braille y fácil lectura entre otros, incluyendo las opciones tecnológicas.

46. El mostrador de atención/información, ¿el personal tiene formación en atención a clientes con necesidades especiales?
47. El mostrador de atención/información, ¿cuentan con formularios de satisfacción del visitante?
48. Si el servicio presupone recorridos en el edificio, ¿tiene servicios de silla de rueda en préstamo?
49. Si el servicio presupone recorridos en el edificio, ¿cuentan con sistema de información del entorno?

*Nota: Los sistemas de información de la exposición, salas, recorridos, puede ofrecerse a través de audioguías, signovideo guías, entre otros.

Espacios Específicos de cada Recurso

Oficina de turismo

50. ¿Dispone de información sobre la accesibilidad de los recursos de su destino?
51. ¿Dispone de servicios de visitas guiadas en las que puedan participar todas las personas?

*Nota: Se considera que puedan participar todas las personas si incluye lengua de signos, bucles portátiles, itinerarios accesibles, e itinerarios con elementos táctiles.

52. ¿Disponen de información sobre los servicios relacionados con la accesibilidad del municipio?

*Nota: Información sobre asociaciones de personas usuarias, tiendas de productos de apoyo, centros sanitarios, entre otros.

Hoteles

53. ¿Tiene habitación adaptada?
54. La habitación adaptada, ¿tiene espacios amplios que permitan maniobrar con una silla de ruedas?
55. En la habitación adaptada, ¿el mobiliario se sitúa a una altura que permita su uso desde una posición de sentado?

*Nota: El espacio interior libre de obstáculos debe permitir el giro de una silla de ruedas. Para ello se considera la existencia de un espacio circular de 1,50 m de diámetro.

56. Hoteles. Habitación adaptada, ¿el cuarto de baño permite su uso a personas con movilidad reducida?

*Nota: puerta de ancho mínimo de paso de 80 cm; espacio de maniobra libre de obstáculos de diámetro mínimo 150 cm; barras de apoyo en el inodoro, siendo abatible al menos la del lado de trasferencia; espacio de trasferencia mínimo de 80 cm de anchura libres de obstáculos junto al inodoro, en el lado de trasferencia, grifería monomando, toallero, jabonera y equipamiento a una altura entre 80 y 1,20 cm

57. Hoteles. Aseo adaptado, ¿cuenta con un equipamiento de aseo que permita su uso a personas con movilidad reducida?

*Nota: Plato de ducha enrasado; asiento en la ducha, barras de transferencia.

Restaurantes

58. ¿Disponen de carta de menú en diferentes formatos?

*Nota: Se consideran otros formatos el braille, web, app u otros.

59. ¿Disponen de información sobre los ingredientes y alérgenos a disposición del público?

60. ¿Se ofrecen menús especiales para diferentes necesidades?

*Nota: Menús especiales bajos en sal, sin gluten, sin lactosa, entre otros.

Playas

61. ¿Dispone de punto accesible?
62. ¿Tiene pasarelas continuas y firmes hasta el mar?
63. ¿Cuenta con servicio de baño asistido?
64. ¿Tiene equipamiento adaptado?

*Nota: Entre los equipamientos adaptados se encuentran el baño, vestuarios y servicio de salvamento.

ANEXOS

Anexo I: Legislación Consultada

Legislación estatal en materia de accesibilidad

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Boletín Oficial del Estado, 3 de diciembre de 2013
- Ley 8/2013, de 26 de junio de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación a las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 11 de marzo de 2010, núm. 61, pág. 24510.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- 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. Boletín Oficial del Estado, 11 de marzo de 2010, núm. 61, pág. 24563.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Boletín Oficial del Estado, 24 de octubre de 2007, núm. 255, pág. 43251.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 4 de diciembre de 2007.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. El Documento Básico DB-SU Seguridad de

utilización y accesibilidad especifica parámetros objetivos y procedimientos cuyo cumplimiento asegura la satisfacción de las exigencias básicas y la superación de los niveles mínimos de calidad propios del requisito básico de seguridad de utilización y accesibilidad.

- Ley 15/1995, de 30 de mayo sobre límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.

Legislación sobre accesibilidad de Andalucía

- Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía BOJA nº 140, de 21 de julio 2009, Corrección de errores BOJA núm. 219 Sevilla, 10 de noviembre 2009
- **Decreto 32/2005, de 8 de febrero**, por el que se regula el distintivo de perro guía y el procedimiento para su concesión y se crea el registro de perros guía de la comunidad autónoma de Andalucía.
- **Ley 2/2003, de 12 de mayo**, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía.
- **Ley 1/1999, de 31 de marzo**, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía.
- **Ley 5/1998, de 23 de noviembre**, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
- **Orden de 5 de septiembre de 1996**, por la que se aprueba el modelo de ficha para la justificación del cumplimiento del decreto 72/1992, de 5 de mayo, de la consejería de la presidencia de la junta de Andalucía.
- **Decreto 298/1995, de 26 de diciembre**, por el que se aprueban los criterios para la adaptación de los edificios, establecimientos e instalaciones de la junta de Andalucía y sus empresas públicas al decreto 72/1992, de 5 de mayo.
- **Orden de 3 de mayo de 1995**, por la que se crea una comisión técnica dependiente de la comisión de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y del transporte de Andalucía
- **Decreto 133/1992, de 21 de julio**, por el que se establece el régimen transitorio en la aplicación del decreto 72/1992, de 5 de mayo, por el que se

aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte de Andalucía.

La consejería de Ciencia y Empleo y la entonces Consejería de Turismo y Comercio de Andalucía publicaron la obra “Turismo accesible. Dossier” (2008) que recoge un amplio conjunto de referencias bibliográficas, principalmente en español y hasta dicha fecha, de monografías y legislaciones referentes, directa o indirectamente, al turismo accesible.

Legislación turística de Andalucía

- Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 31 de diciembre de 2011
- Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos
- Decreto 47/2004, de 10 de febrero de 2004, de establecimientos hoteleros
- Decreto 164/2003, de 17 de junio de 2003, de ordenación de campamentos de turismo.
- Orden de 16 de diciembre de 2013, por la que se modifican varios anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros y del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos
- Orden de 13 de julio de 2007, por la que se regula el procedimiento para resolver las Declaraciones de Interés Turístico de Andalucía.
- Orden de 19 de septiembre de 2003, aprueban los distintivos de los alojamientos turísticos en el medio rural y de los mesones rurales.

Anexo II: Cuestionario de autoevaluación

Tabla 1. Entorno urbano exterior del recurso

Nº: 1	Preguntas: Entorno urbano exterior	Tipo de respuesta
1.1	¿Las aceras permiten un tránsito cómodo y seguro, sin cuesta de pendiente pronunciada o escalones en las inmediaciones? *(anchura mínima libre de obstáculos de 120 cm, pavimento en buen estado y sin resaltes)*	SI/NO
1.2	¿Los vados peatonales están rebajados hasta la calzada y tienen pavimento podo-táctil de botones?	SI/NO/NO APLICA
1.3	¿Los semáforos peatonales tienen avisador acústico?	SI/NO/NO APLICA
1.4	¿Existen plazas reservadas para PMR[8] en la vía pública?	SI/NO
1.5	*Si dispone de aparcamiento privado,* ¿existen plazas reservadas para PMR[8]?	SI/NO/NO APLICA

Tabla 2. Entrada al recurso

Nº: 2	Preguntas: Entrada al recurso	Tipo de respuesta
2.1	¿El recurso se localiza por una señalética comercial?	SI/NO
2.2	¿Es fácil localizar su acceso?	SI/NO
2.3	¿Existe alguna entrada principal a nivel con el exterior? *(sin que existan escalones; resaltos mayores de 2 cm; que dispongan de rampa, ascensor o elevador)*	SI/NO
2.4	Si no es la principal, ¿existe otra entrada con esas características y de la misma categoría?	SI/NO
2.5	¿Las puertas de acceso son automáticas o abatibles y ofrecen un ancho mínimo de paso de 80 cm?	SI/NO/NO APLICA
2.6	¿Contrasta en color con los elementos que la rodean?	SI/NO/NO APLICA
2.7	*Puertas de acceso de cristal,* ¿disponen de algún elemento de señalización que permita detectar su presencia? *(vinilos, marcas, logotipos, etc.)*	SI/NO/NO APLICA

[8] PMR= Persona con Movilidad Reducida

Tabla 3. Movilidad en el interior del recurso

Nº 3	Preguntas: Movilidad en el interior	Tipo de respuesta
3.1	¿Es posible acceder a todos los espacios de uso público del Recurso a través de itinerarios libres de obstáculos? *(sin escaleras/escalones o salvando estos mediante rampas, ascensores o elevadores, sin objetos o superficies en voladizo)*	SI/NO
3.2	¿Los pavimentos se encuentran en buen estado, sin presentar resaltos, deslumbramientos y son antideslizantes?	SI/NO
3.3	***Las puertas y huecos de paso,*** ¿tienen una anchura mínima de 80 cm?	SI/NO/NO APLICA
3.4	***Las puertas,*** ¿son fáciles de manipular?	SI/NO/NO APLICA
3.5	***Puertas de cristal,*** ¿disponen de algún elemento de señalización que permita detectar su presencia? *(vinilos, marcas, logotipos, etc.)*	SI/NO/NO APLICA
3.6	¿Existe señalización en el interior del Recurso? *(señalización direccional para desplazarnos por el Recurso y señalización estancial para saber dónde nos encontramos)*	SI/NO/NO APLICA
3.7	***Señalización interior,*** ¿es homogénea?	SI/NO/NO APLICA
3.8	***Señalización interior,*** ¿tiene un buen contraste entre la letra y el fondo de los letreros?	SI/NO/NO APLICA
3.9	***Señalización interior,*** ¿se utilizan pictogramas?	SI/NO/NO APLICA
3.10	***Señalización interior,*** ¿tienen elementos que no sean sólo visuales? (braille/macro-caracteres/balizas/sistemas guiado)	SI/NO/NO APLICA
3.11	***Estancias y mobiliario,*** ¿permiten una estancia y uso autónomo, seguro y cómodo? *(mobiliario a altura adecuada, dotación de asientos, espacios amplios, luz adecuada)*	SI/NO/NO APLICA
3.12	En caso de que los servicios principales se encuentren en diferentes plantas, el acceso a esas plantas, ¿dispone de ascensor u otro sistema de acceso adecuado? *(Rampas/salva-escaleras)*	SI/NO/NO APLICA
3.13	***Si dispone de ascensor,*** ¿la puerta ofrece un ancho mínimo de paso del 80 cm con elementos transparentes?	SI/NO/NO APLICA
3.14	***Si dispone de ascensor,*** ¿la cabina tiene unas dimensiones mínimas de 1 m de ancho y 1,25 metros de profundidad?	SI/NO/NO APLICA
3.15	***Si dispone de ascensor,*** ¿tiene indicación de planta en audio?¿tiene botoneras con la numeración táctil? *(braille o relieve)*	SI/NO/NO APLICA

Tabla 4. Aseos de uso público

Nº 4	Preguntas: Aseos de uso público	Tipo de respuesta
4.1	¿Existen aseos de uso público en el Recurso?	SI/NO
4.2	***Aseos de uso público,*** ¿está señalizado?	SI/NO/NO APLICA
4.3	***Aseos de uso público,*** ¿cuenta con buena iluminación?	SI/NO/NO APLICA
4.4	***Aseos de uso público,*** ¿se accede sin desniveles?	SI/NO/NO APLICA
4.5	***Aseos de uso público,*** ¿existe, al menos, un aseo adaptado?	SI/NO/NO APLICA
4.6	***Aseo adaptado,*** ¿la puerta de acceso es corredera o abatible hacia el exterior del aseo?	SI/NO/NO APLICA
4.7	***Aseo adaptado,*** ¿tiene un ancho de paso de al menos 80 cm?	SI/NO/NO APLICA
4.8	***Aseo adaptado,*** ¿tiene un sistema de desbloqueo exterior?	SI/NO/NO APLICA
4.9	***Aseo adaptado, ¿***dispone de suficiente espacio interior de maniobra, libre de obstáculos? *(mínimo un círculo libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro)*	SI/NO/NO APLICA
4.10	***Aseo adaptado,*** ¿dispone de suficiente espacio de trasferencia al inodoro? (mínimo una anchura de 80 cm libres de obstáculos junto al inodoro, en el lado de trasferencia)	SI/NO/NO APLICA
4.11	***Aseo adaptado,*** ¿dispone de barras de apoyo en ambos lados del inodoro?	SI/NO/NO APLICA
4.12	***Aseo adaptado,*** ¿permite el agarre de ambas desde la posición sentado? (entre 60-70 cm)	SI/NO/NO APLICA
4.13	***Aseo adaptado,*** ¿es abatible la barra del lado por el que se realiza la trasferencia?	SI/NO/NO APLICA
4.14	***Aseo adaptado,*** ¿tiene un sistema de aviso en caso de emergencia?	SI/NO/NO APLICA

Tabla 5. Servicios y equipamientos

Nº 5	Preguntas: Servicios y equipamientos	Tipo de respuesta
5.1	***Mostrador de atención/información,*** ¿tiene zona rebajada en altura?	SI/NO/NO APLICA
5.2	***Mostrador de atención/información,*** ¿existe bucle magnético?	SI/NO/NO APLICA
5.3	***Mostrador de atención/información,*** ¿se dispone de información o documentación del Recurso y las actividades que se realizan en formatos alternativos? (audio, braille, fácil lectura)	SI/NO/NO APLICA
5.4	***Mostrador de atención/información,*** ¿el personal tiene formación en atención a clientes con necesidades especiales?	SI/NO/NO APLICA

Nº 5	Preguntas: Servicios y equipamientos	Tipo de respuesta
5.5	***Mostrador de atención/información,*** ¿cuentan con formularios de satisfacción del visitante?	SI/NO/NO APLICA
5.6	***Si el servicio presupone recorridos en el edificio,*** ¿tiene servicios de silla de rueda en préstamo?	SI/NO/NO APLICA
5.7	***Si el servicio presupone recorridos en el edificio,*** ¿cuentan con sistema de información del entorno? (audio-guías, video guías)	SI/NO/NO APLICA

Tabla 6. Servicios y equipamientos específicos

Nº6	Preguntas: Servicios y equipamientos específicos	Tipo de respuesta
6.1	***Oficina de turismo,*** ¿dispone de información sobre la accesibilidad de los recursos de su gestión?	SI/NO/NO APLICA
6.2	***Oficina de turismo,*** ¿dispone de servicios de visitas guiadas en las que puedan participar todas las personas? *(con lengua de signos, bucles portátiles, itinerarios accesibles, con elementos táctiles)*	SI/NO/NO APLICA
6.3	***Oficina de turismo,*** ¿disponen de información sobre los servicios relacionados con la accesibilidad del municipio? *Información sobre asociaciones de personas usuarias, tiendas de productos de apoyo, centros sanitarios, entre otros.*	SI/NO/NO APLICA
6.4	***Hoteles,*** habitación adaptada, ¿tiene habitación adaptada?	SI/NO/NO APLICA
6.5	***Hoteles,*** habitación adaptada. ¿tiene espacios amplios que permitan maniobrar con una silla de ruedas? (mínimo un círculo libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro)	SI/NO/NO APLICA
6.6	***Hoteles,*** habitación adaptada ¿el mobiliario se sitúa a una altura que permita su uso desde una posición de sentado?	SI/NO/NO APLICA
6.7	***Hoteles,*** cuarto de baño adaptado ¿el cuarto de baño permite su uso a personas con movilidad reducida? *(puerta de ancho mínimo de paso de 80 cm; espacio de maniobra libre de obstáculos de diámetro mínimo 150 cm; barras de apoyo en el inodoro, siendo abatible al menos la del lado de trasferencia; espacio de trasferencia mínimo de 80 cm de anchura libres de obstáculos junto al inodoro, en el lado de trasferencia, grifería monomando, toallero, jabonera y equipamiento a una altura entre 80 y 1,20cm)*	SI/NO/NO APLICA
6.8	***Hoteles,*** cuarto de baño adaptado: ¿cuenta con un equipamiento de aseo que permita su uso a personas con movilidad reducida? (Plato de ducha enrasado; asiento en la ducha, barras de transferencia)	SI/NO/NO APLICA

Nº6	Preguntas: Servicios y equipamientos específicos	Tipo de respuesta
6.9	***Restaurantes,*** ¿disponen de carta de menú en diferentes formatos? *(braille, web, app u otros)*	SI/NO/NO APLICA
6.10	***Restaurantes,*** ¿disponen de información sobre los ingredientes y alérgenos a disposición del público?	SI/NO/NO APLICA
6.11	***Restaurantes,*** ¿se ofrecen menús especiales para diferentes necesidades? *(Menús especiales bajos en sal, sin gluten, sin lactosa, entre otros)*	SI/NO/NO APLICA
6.12	***Playas***, ¿disponen de punto accesible?	SI/NO/NO APLICA
6.13	***Playas,*** ¿tienen pasarelas continuas y firmes hasta el mar?	SI/NO/NO APLICA
6.14	***Playas,*** ¿cuentan con servicio de baño asistido?	SI/NO/NO APLICA
6.15	***Playas,*** ¿tienen equipamiento adaptado? (baño, vestuarios y salvamento)	SI/NO/NO APLICA

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR NORMA UNE 17001-2 de Accesibilidad Universal que consta de dos partes: Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno, Parte 2: Sistemas de gestión de la accesibilidad
- Alonso López, F., Dinares Quera, M. (2006). El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. IMSERSO. Madrid.
- Asociación de antiguo alumnado de los Consorcios-Escuelas de Hostelería y Turismo de la Junta de Andalucía. (2013). Estudio de necesidades formativas en el ámbito de la atención al cliente con discapacidad en sector turístico andaluz.
- Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España. (2014). Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.
- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Andalucía, Centro de Documentación (2011). Legislación turística de Andalucía
- Consejería para la Igualdad y Bienestar Socia de Andalucía. Dirección General de Personas con Discapacidad. Departamento de Accesibilidad (2012). Documento técnico sobre el Decreto Andaluz de Accesibilidad.
- Fundación ONCE (2016) Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad.
- Fundación ONCE. (2013). Libro de actas IV Congreso Internacional Turismo para Todos 26-28 junio, Ávila. • Fundación ONCE. (2007). Turismo para Todos desde la accesibilidad a la excelencia. Fundación ONCE. Madrid.
- Fundación ONCE, ENAT y OMT:(2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Módulo I: Turismo Accesible, definición y contexto
- Fundación ONCE, ENAT y OMT:(2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones
- Fundación ONCE, ENAT y OMT:(2015) Manual sobre Turismo Accesible para Todos Módulo III: Principales áreas de intervención
- Jurado Almonte, J.M., (2014). El turismo accesible en andalucía. un producto turístico emergente.
- Ministerio de Industria turismo y Comercio. (2007). Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística.

- Organización Mundial del Turismo (OMT) y Fundación ACS. (2014). Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas.
- Pérez Durban, V., Serrano Ortiz, J.F., Ferrís Oñate, J. y Poveda Puente, R. (2012). Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible.
- PREDIF. (2013) Guía de buenas prácticas de Accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana.
- SOCYTEC, S.l. y Paradores de Turismo de España, S.A. (2007) Manual de accesibilidad universal para hoteles. Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid.

destino turístico accesible en Andalucía

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

Andalucía