DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

y Guía de Autoevaluación

SNR
SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACIÓN

ARGENTINA
Secretaría de Turismo

SNR
SERVICIO NACIONAL

ARGENTINA
Secretaría de Turismo

fundación
FUARPE

AUTORIDADES NACIONALES

Presidente de la Nación: *Dra. Cristina Fernández*

Ministro de Salud: *Lic. Graciela Ocaña*

Secretario de Politicas, Regulación e Institutos: *Dr. Carlos Soratti*

Subsecretario de Gestión de Servicios Asistenciales: *Cont. Fernando Mosquera*

Directora del Servicio Nacional de Rehabilitación: *Dra. Grisel Olivera Roulet*

Secretario de Turismo: *D. Carlos Enrique Meyer*

Subsecretario de Turismo: *D. Daniel Aguilera*

Director Nacional de Gestión de Calidad Turística: *Lic. Leonardo Boto Alvarez*

Directora Nacional de Desarrollo Turístico: *Lic. Valeria Pellizza*

Director Nacional de Promoción Turística: *D. Hugo Sartor*

AUTORIDADES DE ONGS

Presidente de la Fundación Argentina para Personas Especiales: *D. Alfredo Miño*

Presidente de la Asociación para Becarios de Japón en la Argentina: *Lic. Juan Miguel Prado*

Editores Responsables:
Secretaría de Turismo de la Nación
Servicio Nacional de Rehabilitación - Ministerio de Salud de la Nación

Coordinadores Generales:
Dra. Grisel Olivera Roulet, Directora del Servicio Nacional de Rehabilitación
Lic. Leonardo Boto Alvarez, Director Nacional de Gestión de Calidad Turística de la Secretaría de Turismo de la Nación

Coordinadores Técnicos y Metodológicos:
Dn. Martín Arregui, Servicio Nacional de Rehabilitación
Tec. Mabel Fragoso, Secretaría de Turismo de la Nación

Equipo Técnico:
Por Secretaría de Turismo de la Nación
Dña. María Eugenia Amarilla Picerno
Dr. Santiago Aramburu
Dn. Martín Fernández
Arq. Alejandra León
Dn. Patricio Martinez
Arq. María Eugenia Razquin

Por Servicio Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud de la Nación
Dra. Diana Bañares
Lic. María Delfina Camusso
Arq. Carlos Delgado
Arq. Laura Di Pietro

Por Fundación Argentina para personas especiales (FUARPE)
Dn. Alfredo Miño

Por Asociación de Becarios de Japón en Argentina (ABJA)
Lic. Juan Miguel Prado
Lic. Esther Adriana López

Ilustrador:
Tec.Tomas Muskett

Diseño y Edición:
Secretaría de Turismo de la Nación
Lic. María Virginia Di Paola
Tec. Juan Cruz Genis

Material Ilustrativo
Secretaría de Turismo de la Nación, Fundación Rumbos, Fundación 11
Municipalidad de Rosario

Agradecimientos:
Quienes trabajamos en la elaboración de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos queremos agradecer la especial colaboración de todos los participantes, por su disposición y compromiso para su difusión.

La Gestión de la Calidad es uno de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo y uno de los campos de actuación del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Desde allí, expresa el mandato y la preferencia por promover su implementación entre todos los actores del sistema turístico nacional en pos de su crecimiento sostenido y responsable.

Nuestro objetivo entonces, es garantizar la comprensión de los beneficios de gestionar la calidad integralmente sobre la base de distintos factores como: la seguridad, la preservación de la identidad cultural local y del ambiente natural y la accesibilidad, entre otros.

Este último concepto, el de accesibilidad, también es uno de los principios rectores de nuestra Ley Nacional de Turismo y nos indica la opción por promover la eliminación de aquellas barreras que impiden el uso y goce del turismo a todos los visitantes, especialmente a aquellos grupos conformados por personas con discapacidad transitoria o permanente.

El turismo es una actividad que debe ser facilitada sin discriminación alguna y su desarrollo debe ser asumido por todos los actores del sector de forma tal que incentive la equiparación de oportunidades de acceso. Es por eso que desde nuestra gestión, asumimos el compromiso de prestar especial atención a un significativo segmento de la demanda que actualmente ve sus necesidades insatisfechas.
A tales efectos, la Secretaría de Turismo de la Nación fomenta el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas bajo estándares y principios que contemplen la plena integración, desde lo funcional y lo psicológico, de las personas con capacidades diferentes, a través de cada uno de nuestros programas de actuación. Concretamente, mediante el desarrollo de normativas y acciones que aseguren la igualdad de posibilidades de acceso para todos nuestros visitantes y turistas.

Sin embargo, queda claro que estas acciones no pueden ser encaradas solo desde la perspectiva del turismo, puesto que a la eliminación de las barreras arquitectónicas hay que sumar la capacitación del personal de atención y la adecuada comunicación hacia personas con necesidades particulares.

En este sentido, nos encontramos trabajando en la implementación de acciones conjuntas con el Ministerio de Salud, a través del Servicio Nacional de Rehabilitación y con organismos especializados en los diferentes tipos de discapacidades.

Estas actividades, buscan impulsar el cumplimiento de las normas vigentes mediante la correcta adecuación de los establecimientos de alojamiento turístico y desarrollar programas de capacitación y concientización que permitan al personal del sector atender efectivamente las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes.

Con el cumplimiento de los objetivos mencionados, y de los que en el futuro se puedan agregar, seguiremos sumando esfuerzos para hacer de la Argentina un país turístico y sustentable, con equilibrio, integración y justicia social.

Comprometidos con este verdadero reto, les presentamos estas ***"Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos"***

Carlos Enrique Meyer
Secretario de Turismo de la Nación

Es mi compromiso liderar desde el Ministerio de Salud los procesos de cambio para que las mejoras en el acceso a las políticas públicas vinculadas con el área que ahora tengo bajo mi responsabilidad lleguen a todos los argentinos.

Porque con quienes compartimos esta responsabilidad entendemos que las acciones de conjunto están por encima de las individuales, me satisface particularmente la firma de este convenio con la Secretaría de Turismo y otras organizaciones de la sociedad civil referido a mejorar la accesibilidad de personas con capacidades diferentes en los alojamientos turísticos.

Todas las convenciones internacionales a las que nuestro país adhirió, así como las organizaciones panamericana y mundial de la salud vinculadas con la promoción de los derechos a una vida plena, hacen mención a los criterios de calidad de vida de las personas con discapacidad. Nosotros no sólo estamos plenamente convencidos de que así debe ser sino que esto es un ejemplo de ello y sólo el comienzo de otras acciones que profundizarán este camino.

Promover la posibilidad de un turismo accesible no sólo facilitará el acceso de las personas con discapacidad en nuestro país sino que nos permitirá insertarnos en el mundo de otra manera, con una visión más plural e integradora. En este momento que recibimos turistas de todo el mundo, será de gran interés que podamos ofrecernos como un país cuyo turismo es accesible y así se expresará en las guías especializadas para este tema, que existen en todas las grandes ciudades o destinos importantes.

Cuando desde mi experiencia al frente del PAMI firmamos un convenio de promoción de los derechos de las personas con discapacidad junto con otros organismos del Estado y la sociedad civil para desarrollar en siete regiones del país la mayor dificultad fue la falta de hoteles y lugares accesibles que en oportunidades nos obligaron a cambios de destino.

Para el Ministerio de Salud abarcar la problemática de la accesibilidad en discapacidad implica una planificación estratégica, que nos permita trabajar para el logro de la equidad. Tiene como objetivo que los ciudadanos tengan rápido acceso y cuenten con los programas de prevención y atención temprana, rehabilitación y servicios de complejidad creciente para que puedan ser atendidos junto con sus familias sin necesidad de desarraigarse. Con la firma de este convenio sumo mi trabajo y compromiso para lograrlo.

Lic. Graciela Ocaña
Ministra de Salud de la Nación

ÍNDICE

Introducción 17

Alcances y Beneficios de la Gestión de la Calidad en Turismo 19

¿Para qué una Directriz de Accesibilidad en Alojamientos turísticos? 19

DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Objetivos 20

Destinatarios y Beneficiarios 20

¿Quienes pueden aplicarlas? 21

¿Cuáles son los temas que abordan las Directrices? 21

I - DIRECTRICES REFERIDAS A ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA

1 . Entorno Inmediato de un establecimiento accesible 23

1.1 Entorno Inmediato 23

1.2 Estacionamiento 23

2 . Acceso al alojamiento turístico 24

2.1 Entrada 24

3 . Zonas de recepción y atención al público accesibles 25

Atención al público 25

3.1 Hall de ingreso / Lobby 25

3.2 Mostradores 25

4 . Circulación Vertical Accesible 26

4.1 Escaleras 26

4.2 Rampas 27

4.3 Ascensores 27

4.4 Plataformas 28

5 . Circulación horizontal accesible 29

5.1 Pasillos 29

5.2 Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles. 29

5.3 Ventanas 30

5.4 Solado / Piso 31

6 . Habitaciones Accesibles 31

7 . Sanitarios accesibles 32

7.1 Generalidades 32

7.2 Sanitarios de las habitaciones accesibles 36

7.3 Sanitarios públicos 37

7.4 Vestuarios 38

8 . Espacios comunes accesibles 38

8.1 Salas de conferencias /eventos 38

8.2 Zona y/o sala de Internet 39

8.3 Restaurantes, bar, cafetería 40

8.4 Instalaciones deportivas y/o recreativas 41

II - DIRECTRICES REFERIDAS A COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES

9 . Comunicación accesible 43

9.1 Documento impreso 43

9.2 Teléfono 43

9.3 Comunicación aumentativa 45

9.4 Comunicación alternativa 45

10 . Iluminación accesible 46

10.1 Iluminación 46

10.2 Contraste 46

10.3 Color 46

11 . Señalización accesible 47

11.1 Señalización e información visual 47

11.2 Señalización e información táctil 48

11.3 Señalización e información sonora 49

11.4 Franja Guía 50

III - DIRECTRICES REFERIDAS A SEGURIDAD

12 . Protección contra Incendio. Alarmas 51

13 . Evacuación 51

IV - DIRECTRICES REFERIDAS A CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

14 . Capacitación del personal 53

Toma de conciencia de los empleados 53

¿Cómo comportarse frente a una persona con discapacidad? 53

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones en la movilidad?..... 54

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones visuales? 55

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones auditivas? 55

¿Cómo comportase con una persona que tiene necesidades especiales de comunicación? 56

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones para la comprensión? 57

¿Cómo comportarse con una persona con alteraciones del comportamiento? 57

¿Cómo comportarse con una persona de baja estatura? 58

¿Cómo comportarse con personas con limitaciones para otras actividades? 58

REQUISITOS GENERALES, LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Requisitos generales y reglamentarios 59

Planificación y control de los procesos de prestación del servicio 59

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN 61

GLOSARIO 79

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA 85

NORMAS PARA CONSULTA 91

INDICE

TURISMO PARA TODOS

Introducción

A través del tiempo el tema de la accesibilidad fue tratado por muchas organizaciones internacionales y nacionales con el objetivo de lograr la plena integración de las personas con discapacidad.

En el año 1963, en Suiza, se celebró el "Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas" a partir del cual se tomó mayor conciencia sobre el concepto de a*ccesibilidad* y luego fueron varias las declaraciones en las que se trataron los derechos para mejorar las condiciones de vida de la población con discapacidad.

Entre las mismas se pueden mencionar:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por las Naciones Unidas en 1975.
- El Año Internacional de los Minusválidos declarado por las Naciones Unidas en 1981.
- El Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982.
- La Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987.
- La aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1993, de las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- La Declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados en el año 1995.
- La Convención sobre los derechos de Personas con Discapacidad, Art.30, ONU 13 de Diciembre de 2006

Desde el sector Turístico se contemplaron estos principios cuando en el año 1980, en la denominada "Declaración de Manila", llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término de *turismo* al de *accesibilidad*, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano.

Al mismo tiempo, se recomendaba a los países miembros que arbitraran los medios para la reglamentación de los servicios turísticos contemplando la accesibilidad turística, conformando luego el documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90", aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires realizada en el año 1990.

El concepto de *Turismo para Todos* había adquirido relevancia en el año 1989 a través de un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad que habían publicado el informe "Tourism for all".

El *"Diseño para Todos"* o *"Diseño Universal"*, es el concepto definido en 1996 por el Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.) como "*el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles*".

Con los términos *Turismo accesible* y *Turismo para Todos* se quiere favorecer una oferta que permita ser turista con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad.

A nivel mundial, el Turismo se ha convertido en un fenómeno social que produce constantes flujos de personas y de divisas que, de acuerdo a las estadísticas de la OMT para el año 2006, representaron 842 millones de llegadas en el mundo que produjeron un ingreso de 735 billones de dólares.

Por otra parte, el turismo es una de las actividades económicas más importantes y con crecimiento más rápido en el mundo actual. En el año 2007 se registró en el mundo un incremento de llegadas de turistas internacionales de 5,7% respecto al año 2006, y se espera un crecimiento del 5% durante el año 2008 respecto al año 2007, a nivel mundial.

A ello se agregan las mejoras de calidad de vida que se produjeron durante la segunda mitad del siglo XX que incrementaron la pirámide poblacional de personas de más de 60 años que, en general, tienen buenos ingresos y constituyen una demanda importante para el desarrollo del turismo.

El lograr la inclusión de este sector de la población es uno de los derechos insoslayables que los Estados deben contemplar y accionar para obtener principios equitativos que permitan un modelo de vida independiente a través de un diseño universal en donde se facilite el uso de los productos y servicios a todos los usuarios, con la participación de éstos en el proceso de diseño y evaluación.

En la República Argentina, se ha contemplado el tema de la "Accesibilidad" en leyes nacionales, algunas provinciales y en ordenanzas municipales. A nivel nacional y del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se pueden mencionar las siguientes:

- Ley Nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431.
- Ley Nacional de Turismo (Ley N° 25.997), sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005, en cuyo Título 1, Artículo 2°, se la coloca como uno de los principios rectores, y a través del cual se busca "propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades".
- Ley Nacional Nº 25643 (2002) Turismo Accesible.
- Ley N° 962 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2003) Modificación al Código de la Edificación - Accesibilidad física para todos.
- Ley N° 1.346 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2004) Plan de evacuación y simulacro para casos de incendio, explosión o advertencia de explosión."

Reconociendo el valor del turismo como actividad productiva de relevancia para el desarrollo de economías sustentables, sus acciones deben enmarcarse tanto en el desarrollo sostenible, como en acciones que prevean la integración de personas con discapacidad, de modo que resulta necesario incorporar esta temática entre las prioridades, de forma gradual e irreversible.

Alcances y Beneficios de la Gestión de la Calidad en Turismo

Las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener así como actualizar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de forma tal de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente, e incluso superar las expectativas de éste.

Una norma es un documento ordenador de una cierta actividad que contiene especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances de la tecnología; es de público conocimiento; y, en razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede ser aprobada como tal por un organismo acreditado al efecto.

Entre las normas de mayor aplicación se encuentran las ISO series 9000. El grupo de Normas ISO 9000 proporciona a las organizaciones una metodología para el mejoramiento de la calidad y de la eficiencia de los procesos productivos. Han sido adoptadas por más de setenta países como normas de calidad nacional; en Argentina comenzaron a certificarse en el año 1982.

Con anterioridad al establecimiento de las normas, se definen las Directrices que, aún cuando no normalizan la actividad, pueden ser utilizadas a modo de guía para que la organización evalúe por sí misma, e inicialmente, el nivel de calidad alcanzado.

Las Directrices son pautas voluntarias de acción. Abiertas y modificables, son un instrumento en evolución, desarrollo y perfeccionamiento continuo. Estas características hacen de ellas herramientas de sencilla adaptabilidad a una gran diversidad de realidades.

¿Para qué unas Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos?

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran:

a. Sensibilizar a los Alojamientos Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión

b. Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios

c. Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario.

d. Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos Turísticos.

DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Objetivos

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer tipos de soluciones que se pueden realizar para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Destinatarios y Beneficiarios

Destinatarios:

- Alojamientos turísticos, hoteleros y parahoteleros.

Beneficiarios:

- Personas con Movilidad y/o Comunicación reducida.
- Recursos Humanos del Sector Turístico.
- Ciudadanía en general.

La población con discapacidad es sólo la punta del iceberg del beneficio generado por la accesibilidad. Si le sumamos a esta población a los adultos mayores, a los niños, a las mujeres embazadas, a las personas con carritos de bebé y otras con situaciones similares, obtenemos un gran porcentaje de la población que tiene dificultades en su movilidad o en su comunicación, ya sea de manera permanente o temporal.

La población en su conjunto demanda mejoras de accesibilidad que a menudo se convierten en conquistas irrenunciables o en oportunidades de negocio.

El envejecimiento de la población conduce a una mayor necesidad de entornos accesibles o adaptados, entornos, en todo caso, pensados para todas las personas, con independencia de sus capacidades. La mejora de accesibilidad entonces, no es un gasto, sino una inversión en capital humano, en tecnología, en infraestructuras... etc. Consecuentemente, las obras de accesibilidad conllevan una mejora y revalorización

del stock de capital social.
Como resultado, el beneficio social de las obras de mejora de accesibilidad es mayor que su costo, si se contabilizan los llamados beneficios intangibles generados por dichas obras.

¿Quienes pueden aplicarlas?

Las Directrices son de aplicación voluntaria y pueden aplicarlas todos los Alojamientos Turísticos, de dominio propio o bajo un sistema de concesión.

Los requisitos incluidos en las Directrices son genéricos y aplicables a todas las organizaciones que desarrollan actividades en la prestación de alojamiento turístico, cualesquiera sean su tipo (hoteles, cabañas, posadas y otros), tamaño, ubicación geográfica, clientes, usuarios o servicios prestados, en tanto su aplicación sea posible, para que éstos resulten accesibles.

Cuando uno o varios requisitos de este documento no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su servicio, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con este documento a menos que dichas exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y las leyes y reglamentos aplicables. Las exclusiones determinadas deberan documentarse.

¿Cuáles son los temas que abordan las Directrices?

Este documento especifica los requisitos para un sistema integral de gestión de calidad de servicios de accesibilidad en Alojamientos Turísticos, cuando sus autoridades:

a. Necesiten demostrar su capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de todos los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.

b. Aspiren a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés (Ej.: el estado, la comunidad, clientes, usuarios, etc.) a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo.

c. Faciliten un marco de referencia para la optimización de la prestación de servicios, actuando sobre los siguientes factores para una gestión que tienda hacia la accesibilidad:

- Accesibilidad arquitectónica
- Comunicación Accesible
- Seguridad
- Personal
- Información y educación

DIRECTRICES REFERIDAS A

I - ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA

1 . ENTORNO INMEDIATO DE UN ESTABLECIMIENTO ACCESIBLE

1.1 Entorno Inmediato

Se entiende como entorno inmediato a aquel que rodea al edificio, y que debe ser transitado para llegar al Alojamiento Turístico.

Un entorno accesible es aquel al que se puede acceder sin ningún tipo de limitaciones arquitectónicas. Una vez allí, se debe poder acceder y luego utilizar las instalaciones existentes.

La Dirección debería:

- **a.** Evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico.
- **b.** Salvar el desnivel de cordón mediante el rebaje del mismo, para poder generar un nexo accesible entre la vereda y la calle.
- **c.** Garantizar un espacio libre, en estos recorridos, mínimo de 0.90m de ancho y 2.00m de altura en establecimientos ya existentes, y contemplar un espacio libre mínimo de 1.50m de ancho y 2.20m de altura en nuevos proyectos.
- **d.** Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles.
- **e.** Evaluar que las rejillas, bocas de registro, etc. estén a nivel de la vereda.
- **f.** Evitar la utilización de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del Alojamiento Turístico.

En itinerarios extensos es conveniente instalar asientos con intervalos no mayores a 50 m.

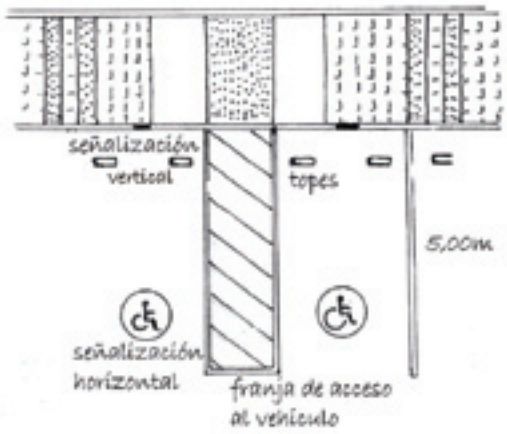
1.2 Estacionamiento

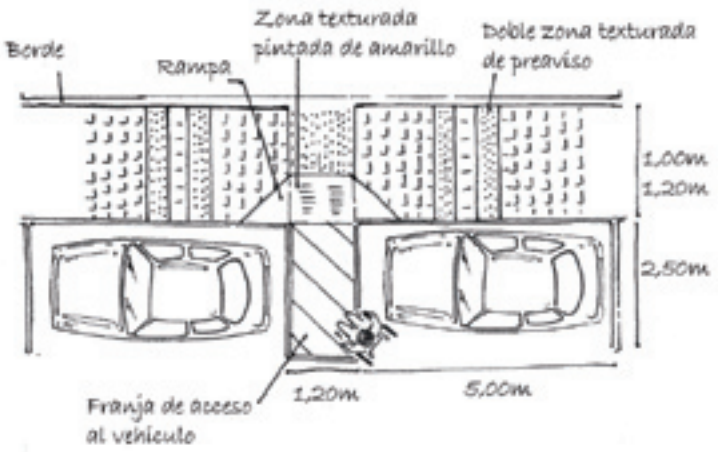
Los lugares destinados al estacionamiento de vehículos que trasladan personas con discapacidad deben ubicarse lo más próximo posible a los ingresos accesibles de los espacios del Alojamiento Turístico, a una distancia máxima de 30m y al mismo nivel.

La Dirección debería:

- **a.** Establecer que la zona de estacionamiento esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa.
- **b.** Prever (en caso de tener estacionamiento en subsuelo) la incorporación de un ascensor accesible (Ver Directriz 4.3.) que permita llegar a nivel planta baja, sin ningún desnivel o con rampas, si es que existen desniveles.
- **c.** Implementar la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad. (Ver Direcrtriz 11).
- **d.** Prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones.
- **e.** Prever que el módulo de estacionamiento para personas con discapacidad y/o movilidad reducida

debe tener las medidas de un módulo y medio de los convencionales, para el descenso de las mismas.





2 . ACCESO AL ALOJAMIENTO TURÍSTICO

2.1 Entrada

La entrada principal al alojamiento será accesible, debiendo tener en cuenta las dimensiones, materiales y herrajes de las puertas de ingreso así como también los desniveles que pudieran existir.

La Dirección debería:

- **a.** Prever que las puertas sean accesibles (Ver Directriz 5.2.).
- **b.** Prever que las escaleras sean accesibles. (Ver Directriz 4.1.).
- **c.** Prever que las rampas sean accesibles (Ver Directriz 4.2.).
- **d.** Evitar la colocación de puertas giratorias, ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida. En caso de existir, será necesario habilitar un acceso alternativo accesible próximo a la misma.
- **e.** Incorporar, en caso de ser puertas de vidrio, dos bandas horizontales de 0.20m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente a una altura de 1.00m y 1.50m.
- **f.** Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma.

3 - ZONAS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO ACCESIBLES

Atención al público

3.1 Hall de ingreso / Lobby

Las dimensiones del hall deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida, es decir, debe ser de tal medida que pueda inscribirse un círculo de 1.50m de diámetro libre de obstáculos. Se deben evaluar las características de los pisos, solados, las áreas y mostradores de recepción, las puertas interiores y los pasillos, etc.

La Dirección debería:

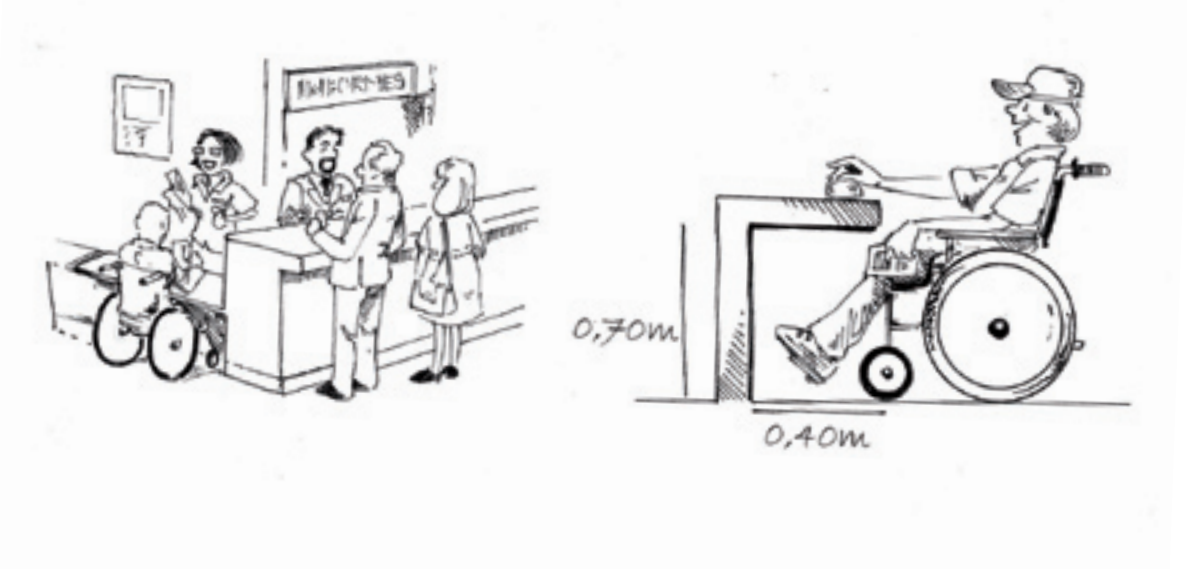
- **a.** Prever señalización accesible (Ver Directriz 11. Señalización Accesible).
- **b.** Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpan el paso de personas en sillas de ruedas.
- **c.** Prever la instalación del sistema de aros magnéticos para usuarios con prótesis auditivas.
- **d.** Disponer de asientos firmes y de una altura aproximada de 0,50m. para facilitar la incorporación de las personas.

3.2 Mostradores

Los mostradores deben estar diseñados de manera que faciliten la interacción del usuario con el personal del Alojamiento Turístico.

La Dirección debería:

- **a.** Prever un sector del mostrador con una altura de 0.70m. libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura.; y otro sector de 0.90m.
- **b.** Prever equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas.
- **c.** Establecer una iluminación uniforme y difusa (Ver Directriz 10) y que el mostrador contraste para poder ser detectado con facilidad por personas disminuidas visuales.



4 – CIRCULACIÓN VERTICAL ACCESIBLE

La circulación vertical es la que permite la conexión entre los distintos niveles y/o pisos del Alojamiento Turístico. Suele ser uno de los principales problemas para las personas con discapacidad, especialmente para las personas con movilidad reducida.

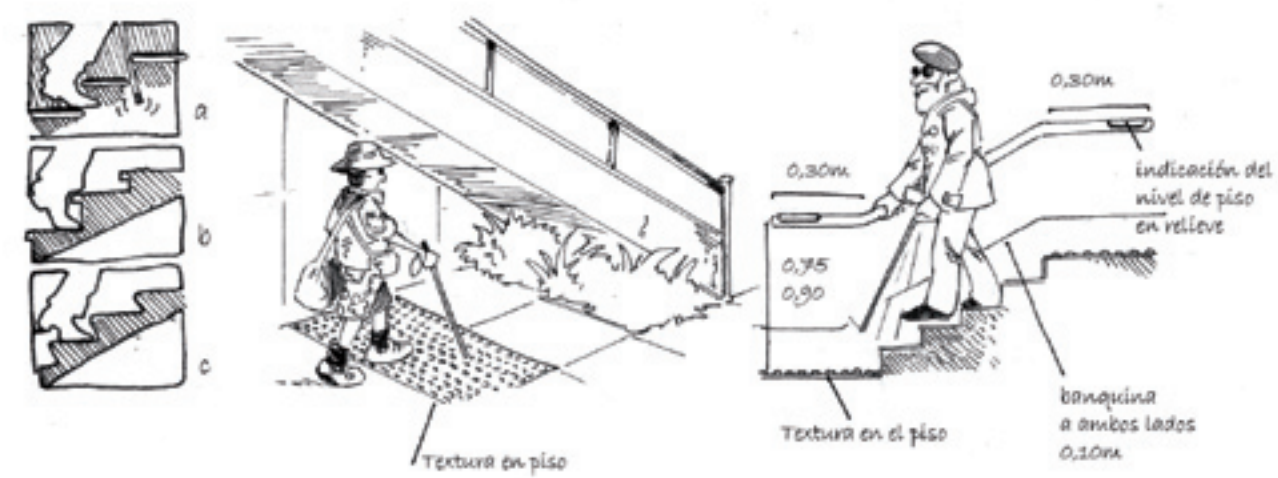
Las escaleras y rampas son algunos de los elementos utilizados para superar este obstáculo, pero para que estos elementos sean válidos para todos deben estar construidos de forma adecuada. Es imprescindible que cuando existan escalones se disponga de rampas u otros dispositivos para desplazarse.

4.1 Escaleras

Principalmente, las escaleras no deberán tener huecos en sus alzadas.. Además, el ancho mínimo de escalera de medios exigidos de salida es de o,90 m. libre.

La Dirección debería:

- **a.** Contemplar que las escaleras principales estén provistas de barandas a ambos lados siendo parte integrante de las mismas los rellanos o descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme.
- **b.** Prever que los escalones sean antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas.
- **c.** Prever en caso de tener escaleras con derrame lateral libre (vacío), además de las barandas, la colocación en el o los lados, de un bordillo o zócalo de 0.10m de altura.
- **d.** Contemplar que al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se coloque un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local.
- **e.** Destacar la unión entre la alzada y la pedada de los escalones, mediante la incorporación de pintura o pegado de bandas.
- **f.** Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos.
- **g.** Señalizar las escaleras suspendidas o con bajo escalera abierto hasta la altura de paso, mediante cambio de piso con textura y con color contrastante.



4.2 Rampas

Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel. La misma se debe de incorporar cuando el desnivel supere los 0.01m.

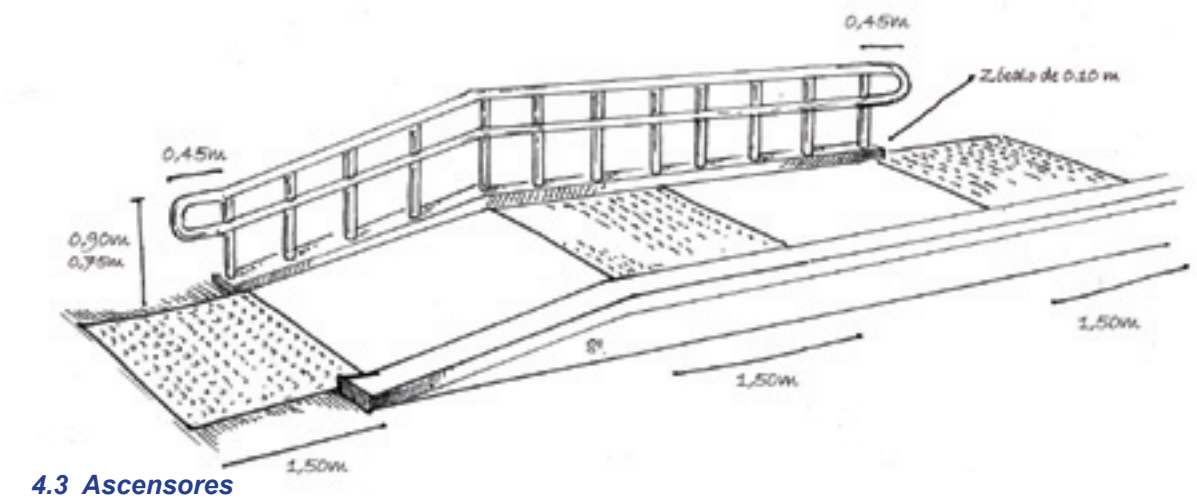
La Dirección debería:

a. Cumplir con las leyes y/o normas vigentes con respecto a las medidas de las pendientes de rampas interiores y/o exteriores, en caso de existir.

Se recomienda consultar las pendientes máximas para rampas interiores y/o exteriores en la Ley Nº 962 (CABA), artículo 4.6.3.8

b. Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m.
c. Instalar en las rampas, barandas a ambos lados, siendo continuas y dobles (dos diferentes alturas, a 0.75 y 0.90m). Además la forma de fijación no interrumpirá la continuidad del deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
d. En caso de tener rampas con derrame lateral libre (vacío), prever, además de las barandas, la colocación en el o los lados de un bordillo, o zócalo de 0.10m de altura
(Ver Directriz 4.1).
e. Prever señal sensible al tacto (braille) en barandas. (Ver Directriz 4.1).

En aquellos casos que no sea posible la construcción de una rampa, podría ser factible el uso de rampa móvil para salvar un nivel de no más de 2 escalones.

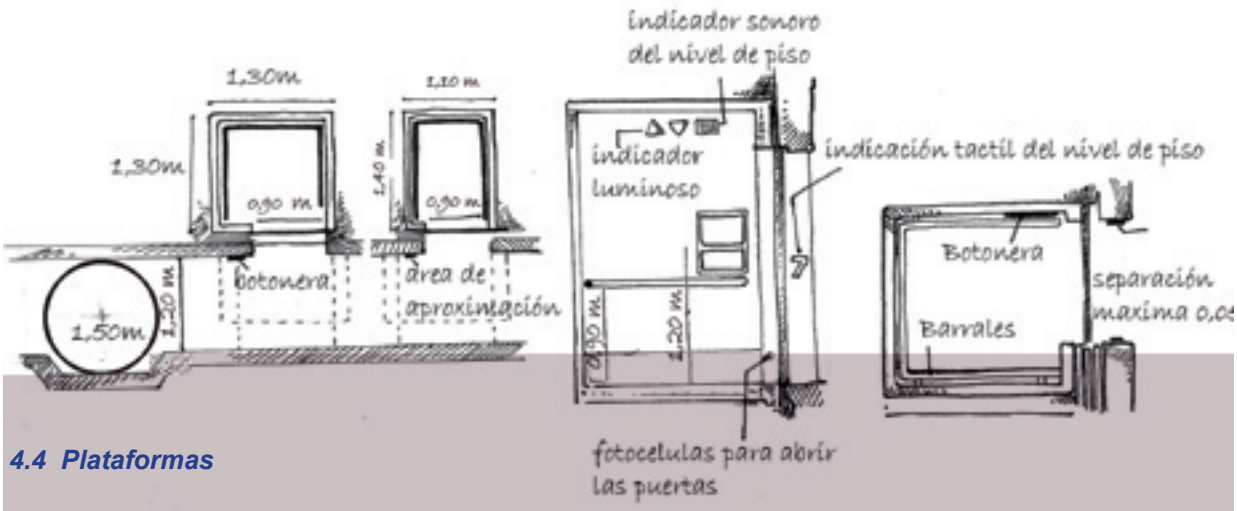


4.3 Ascensores

La inclusión de ascensores puede ser imprescindible para garantizar la igualdad en el disfrute de todas las dependencias y servicios del alojamiento, cuando los mismos no se encuentren en la planta baja.
La Dirección debería:

a. En caso de obra nueva, establecer un ascensor cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m.
b. En caso de tener un ascensor de dimensiones pequeñas de ingreso y egreso frontal con puerta placa exterior, prever la incorporación de un herraje tipo tirador (al centro de la puerta), ya que una persona en silla de ruedas no puede girar para cerrar o abrir la puerta del mismo.
c. Contemplar que las medidas de la superficie de aproximación al ascensor permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m.
d. Contar con una botonera que esté a una altura de 1.20m y tenga incorporado la información en braille y en relieve.
e. Contar con sistema de alarma sonora y lumínica, así como indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior.
f. Contemplar que el marco exterior de la puerta y/u hoja tenga un color contrastante con respecto a la pared.

Cuando el alojamiento supera los 10 pisos se aconseja reubicar los pulsadores de los ascensores a la medida del centro para el alcance de los pisos superiores por parte de niños, personas de baja estatura y sillas, a 1,10 m. de altura.



4.4 Plataformas

Se instalarán en lugares donde no sea posible construir una rampa de pendiente adecuada o un ascensor. Se debe tener presente que las plataformas elevadoras pueden transportar sólo de a 1 persona por vez y a una velocidad mucho menor que un ascensor. Requieren de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables a espacios preexistentes. Las plataformas de eje paralelo al de la escalera son aptas para tramos que salvan desniveles de hasta 1.50m. de altura

La Dirección debería:

a. Seleccionar el sistema más adecuado según las posibilidades espaciales (plataforma para escalera, elevador vertical) respetando los requisitos técnicos y de seguridad correspondientes y disponibles en el mercado.

b. Prever que los solados exteriores tengan una pendiente lateral al sendero del 2% para el escurrimiento del agua.
c. En las áreas comunes y en las habitaciones accesibles, se evitará la colocación de alfombras.

En caso de existir, deben ser de pelo cortado a fin de que puedan transitar sin inconvenientes las personas en sillas de ruedas y/o con movilidad reducida. Las alfombras movibles deberán ser fijadas al suelo con una red antideslizante de goma o con cinta adhesiva de doble cara.

6 . HABITACIONES ACCESIBLES

Las habitaciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben ser adaptadas a sus capacidades para así resultar accesibles.

Muchas de las reformas pasan por modificar o cambiar el mobiliario, su disposición o ambos, evitando elementos con puntas expuestas.

La Dirección debería:

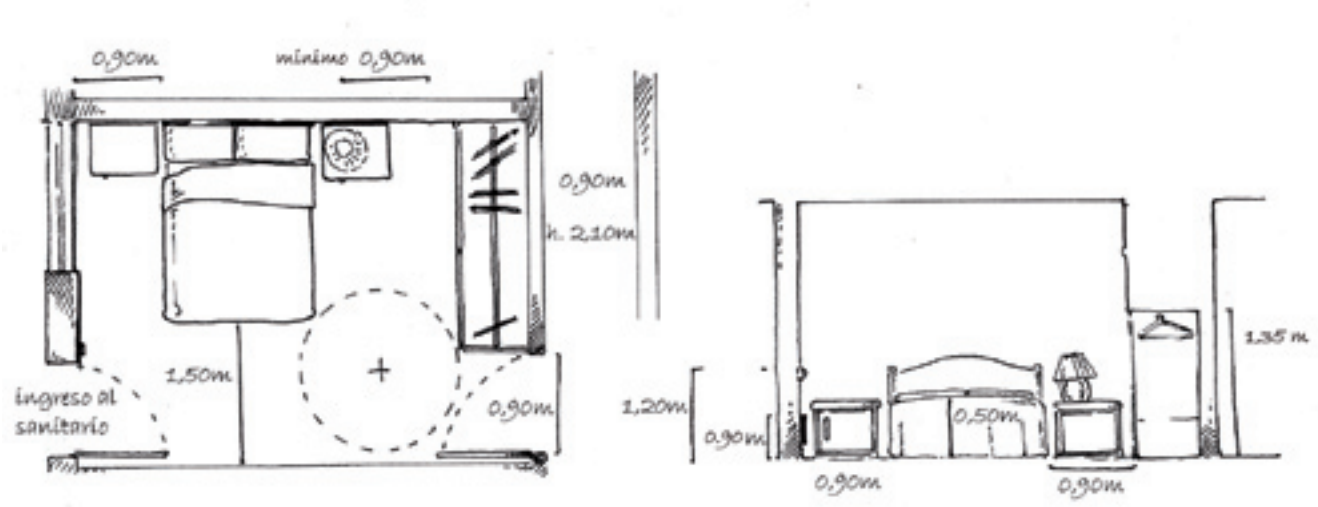
a. Prever que las habitaciones accesibles se ubiquen en planta baja o próximas a ascensores.
b. Contemplar que el ancho mínimo de circulación sea accesible. (Ver Directriz 5.1).
c. Contemplar que ancho mínimo libre de paso de las puertas sea accesible. (Ver Directriz 5.2).
d. Contemplar que el espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas sea accesible. (Ver Directriz 5.2).
e. Contemplar que los sanitarios sean accesibles. (Ver Directriz 7.2).
f. Contemplar que el solado/piso sea accesible. (Ver Directriz 5.4).
g. Prever que la altura mínima de paso sea de 2.10m.
h. Contemplar que las camas tengan una altura de 0.50m. y sean accesibles desde ambos laterales.

En los casos que sólo se disponga de un espacio de aproximación al costado de la cama, consultar al usuario cual de los lados le es más accesible.

i. Disponer la instalación de alarmas sonoras y visuales (Ver Directriz 12).
j. Colocar los interruptores y bases de enchufe entre 0,90m y 1,20m de altura y prever que sean de color contrastante.
k. Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer. Además, rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima.

Es conveniente que el armario cuente con un barral para perchas a 1,35 m. de altura y otro a altura convencional. Las personas con discapacidad pueden ir acompañadas por personas no discapacitadas.

l. Prever que las ventanas sean accesibles. (Ver Directriz 5.3.).



7 – SANITARIOS ACCESIBLES

El sanitario es un espacio imprescindible en el Alojamiento Turístico. Este espacio debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas. En los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible, mientras que en las habitaciones accesibles corresponderá tener un sanitario accesible.

7.1 Generalidades

La Dirección debería:

7.1.1. En relación a los accesos de los sanitarios

- **a.** Contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible. (Ver Directriz 5.1)
- **b.** Prever que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos.
- **c.** Prever un espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1,20m . (Ver Directriz 5.2).

7.1.2. En relación a las puertas de ingreso

- **a.** Prever que las puertas sean accesibles. (Ver Directriz 5.2).
- **b.** Contemplar en todos los casos que abran hacia afuera o sean corredizas.
- **c.** Contar con un ancho libre mínimo de 0.90m.

Tener en cuenta que una puerta corrediza requerirá siempre menos espacio. La posibilidad de instalar ayudas técnicas mediante sistemas removibles es otra interesante opción que no debe descartarse.

7.1.3. En relación a los solados/pisos

- **a.** Contemplar que sean antideslizantes. (Ver el Directriz 5.4).

7.1.4. En relación a las dimensiones interiores

a. Permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m. libre de obstáculos y fuera del área de apertura de la puerta.

7.1.5. En relación a los interruptores

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

b. Diferenciar cromáticamente de la superficie donde se sitúen. (Ver Directriz 10.2).

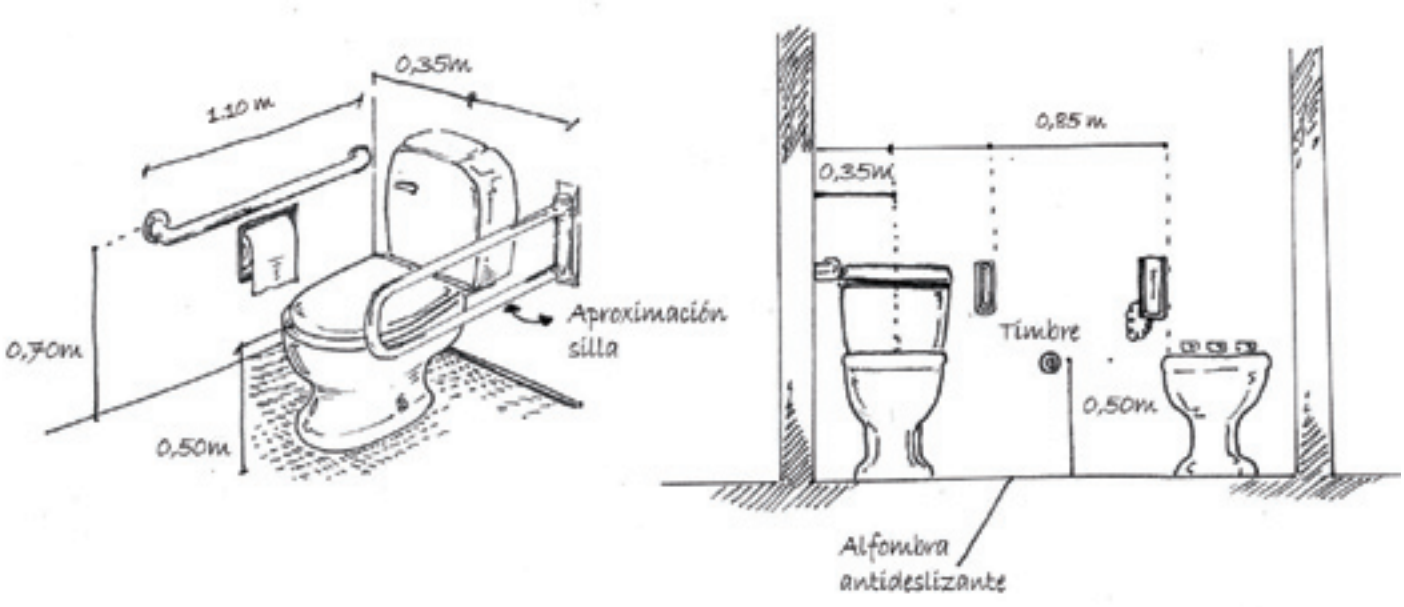
Con respecto a la iluminación, no es recomendable accionarla con temporizador; se sugiere colocar interruptores de fácil manipulación y ubicarlos dentro de la longitud de alcance de las personas con sillas de ruedas (altura recomendable entre 0.90m y 1.20m), junto a la puerta de acceso, del lado opuesto al eje de giro de la puerta, de manera que permita un cómodo accionamiento.

7.1.6. En relación al inodoro

a. Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 0.85m para poder acceder desde una silla de ruedas.

b. Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 0.50m.

c. Prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 1.10m.



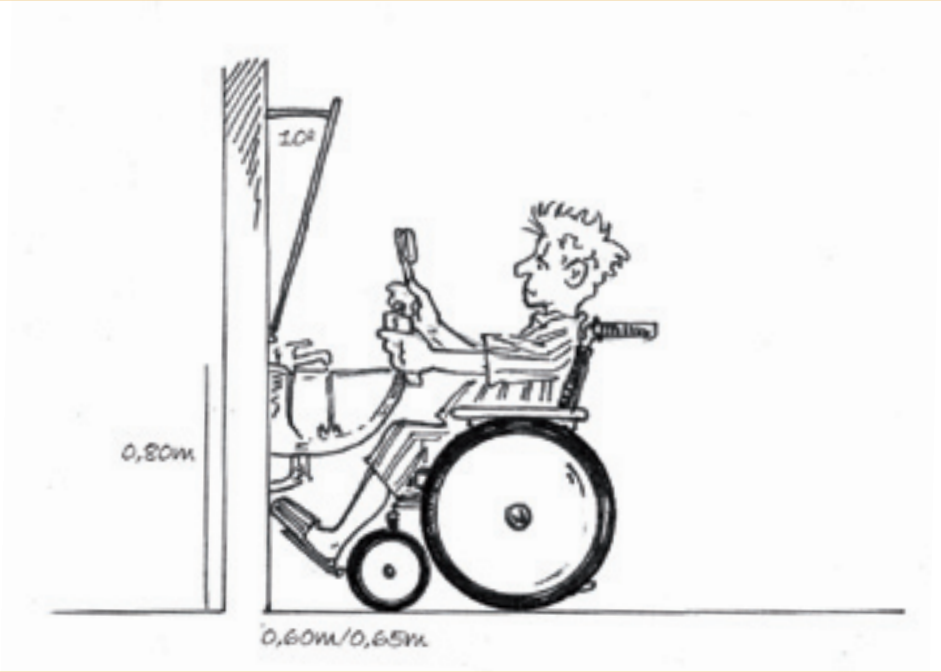
Las fijaciones al piso deberán ser reforzadas a los efectos de poder soportar los esfuerzos laterales de traslado de la persona, desde la silla de ruedas al inodoro. Por su parte, las tapas de los inodoros deberán ser de madera y con fijaciones metálicas.

7.1.7. En relación al lavatorio

- **a.** Instalar lavatorios empotrados a las paredes (tipo ménsula), evitando el empleo de columnas para el soporte del mismo.
- **b.** Contemplar una profundidad máxima de 0.60m.
- **c.** Contemplar que el espacio libre frente al lavatorio sea igual o mayor a 0.90m

Tener en cuenta que la altura máxima del lavatorio no supere los 0.90m y que la parte inferior del mismo sea de 0.65m (mínimo), de manera que permita realizar cómodamente el acercamiento frontal y el radio de giro de la silla de ruedas por debajo del artefacto. Las dimensiones señaladas son aplicables para aquellos lavatorios encastrados en una mesada.

Los lavatorios esquineros son una buena alternativa para poder ganar espacio dentro del sanitario para el radio de giro de una silla de ruedas.



7.1.8. En relación a la grifería

- **a.** Considerar que la grifería de los artefactos sanitarios (lavatorios, duchas, bidet, inodoros, migitorios), sea de fácil accionamiento por parte del usuario.

Es recomendable el uso de dispositivos de palanca con una rótula (monocromando) o de accionamiento automático o por presión, evitando la grifería de tipo esférica que dificulte su manipulación. También es conveniente que la grifería tenga control termostático de la temperatura del agua, el cual se podrá incorporar al grifo o a la instalación, para evitar problemas de quemaduras. Tener en cuenta que la cañería del desagüe del lavado sea de material aislante. Quienes tienen baja sensibilidad en miembros inferiores corren riesgo de quemaduras en las piernas al aproximarse con sillas de ruedas.

7.1.9. En relación a los barrales

a. En el artefacto inodoro:

1. Colocar un barral fijo horizontal sobre el lateral del inodoro. (de 1.10m de longitud, a 0.70m o 0.75m de altura y a 0.35m del eje del inodoro).
2. Colocar un barral rebatible en el otro lateral del inodoro, del lado donde se deja el espacio para poder acceder desde una silla de ruedas. En el caso que la transferencia se realice desde ambos lados, las dos barras serán rebatibles.

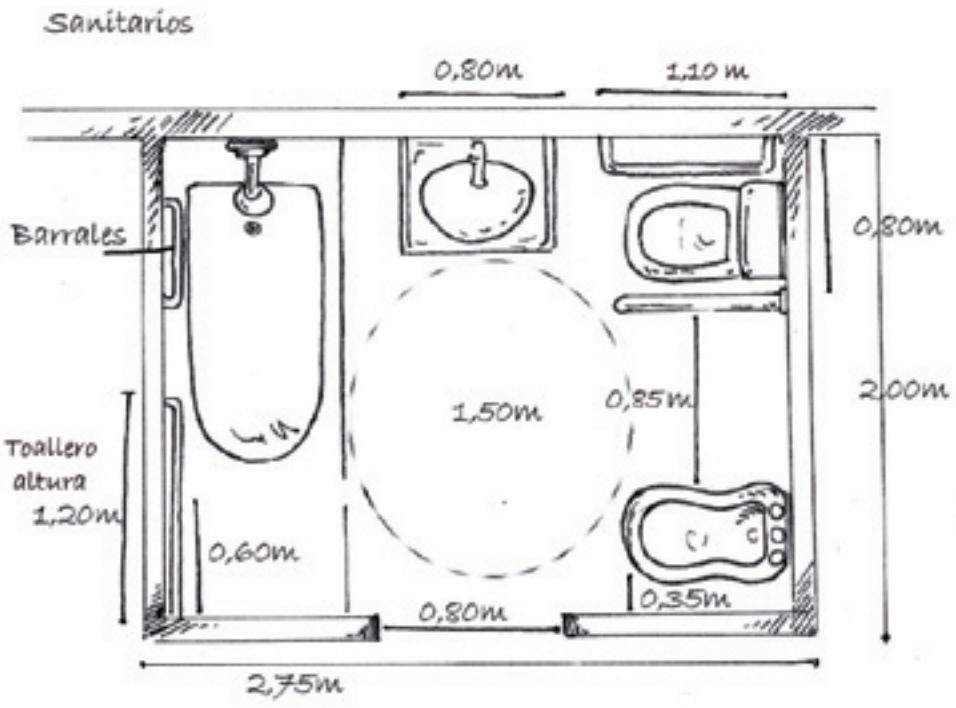
b. En la ducha:

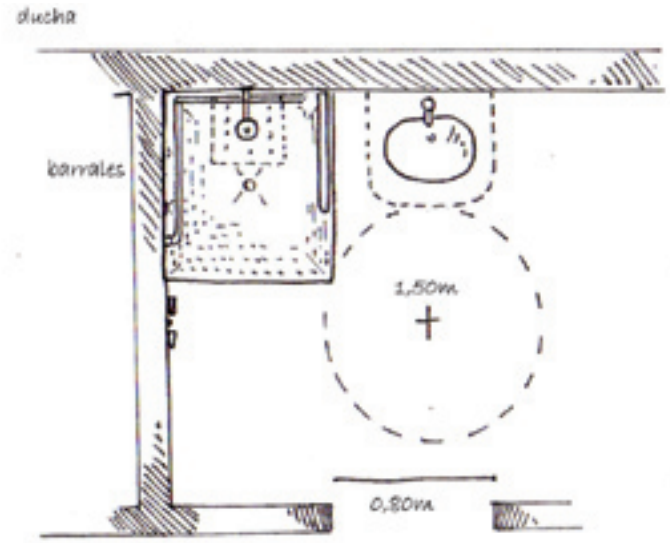
1. Colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 0.90m.
2. Colocar un barral fijo en la pared lateral en posición horizontal a 0.90m, teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") que se inicia a 0.90m y alcanza 1.80m.

c. En la bañera:

1. Colocar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia a una altura de 0.20m desde el plano superior de la misma.
2. Colocar un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") a 0.20m del plano superior de la misma.

Es recomendable que los barrales sean los comercializados en el mercado (de sección redonda y constante, de superficie lisa y con una terminación en pintura poliuretánica, con una sección de entre 3cm y 5cm de diámetro). Sus extremos deben ser curvados y embutidos rígidamente al muro.





7.1.10. En relación a la seguridad

a. Colocar un timbre conectado a las áreas de recepción y offices de cada piso, accesible desde circulación próxima a la cama, que tendrá como fin solicitar asistencia de otras personas por eventual necesidad del usuario. La ubicación será a una altura de 0.50m.

7.1.11. En relación a los accesorios

a. Disponer de una jabonera o expendedor de jabón colocado a una altura no mayor a 1.20m.
b. Prever la colocación de toallero, secador o distribuidor de papel, situadas a una altura no mayor a 1.20m.
c. Colocar un porta rollo en la pared más próxima al inodoro y a una altura de 0.50m.
d. Colocar percheros de pared a una altura no mayor a 1.20m.
e. Disponer de un espejo cuya ubicación permita que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él.

Cuando la parte inferior del espejo este ubicado a una altura mayor a 0.90m, el mismo presentará una inclinación de hasta 10°, para que la persona sentada pueda verse en el mismo.

7.2 Sanitarios de las habitaciones accesibles

La Dirección debería:

a. Contemplar las generalidades de sanitarios accesibles (Ver Directriz 7.1).
b. Poseer duchadores de mano.

Tener en cuenta la conveniencia de la utilización de duchas en lugar de bañeras para el aseo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

7.2.1. En relación a duchas

- **a.** Considerar que las mismas no deben tener zócalos para posibilitar el acceso con silla de ruedas de baño.
- **b.** Prever que el solado del sector de duchas sea antideslizante (Ver Directriz 5.4).
- **c.** Prever que la grifería sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma. (Ver Directriz 7.1).
- **d.** Contar con un asiento rebatible de ducha que deberá contar con una profundidad mínima de 0.50m (de venta comercial).

Como opción se recomienda tener en el Alojamiento Turístico por lo menos 2 sillas higiénicas de baño o bancos de transferencia para bañera para permitir un mejor acceso. (Ambos son de venta comercial).

7.2.2. En relación a bañeras

- **a.** Poseer un banco de transferencia para bañera.
- **b.** Prever que el borde superior de la bañera sea inferior a 0.45m y que el fondo de la bañera esté al mismo nivel que el solado del baño para evitar caídas. El fondo debe ser antideslizante (Ej. alfombrilla fijada al fondo)
- **c.** Prever que la grifería sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma (Ver Directriz 7.1).

Tener en cuenta que la utilización del artefacto bidet es optativa. Considerar que su ausencia favorece la ganancia de espacio para la movilidad interna en el baño. Es otra opción la utilización de bidet matic en el inodoro o duchas de mano para el aseo personal.

7.3 Sanitarios públicos

Consideraremos sanitario público aquel al que se puede acceder desde las áreas comunes del Alojamiento Turístico, ya sea vestíbulo, pasillo, sala, bar, restaurante, etc.

Habitualmente este tipo de sanitarios suelen agruparse según sexos. Muy a menudo encontramos una tercera puerta que corresponde al sanitario accesible. Siempre que sea posible se aconseja la incorporación de un sanitario accesible para cada sexo integrado en los grupos sanitarios generales.

La Dirección debería:

- **a.** Contemplar las generalidades de sanitarios accesibles. (Ver Directriz 7.1)
- **b.** Prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad. (Ver Directriz 11).
- **c.** Prever que al menos un mingitorio esté a una altura entre 0.30 /0.40 m permitiendo su utilización a los niños y a personas de talla baja. Su ubicación permitirá el acercamiento frontal de una persona usuaria de silla de ruedas.

7.4 Vestuarios

El diseño de los vestuarios debe garantizar su utilización segura y cómoda por parte de cualquier persona.

La Dirección debería:

- **a.** Contemplar las generalidades de sanitarios accesibles. (Ver Directriz 7.1)
- **b.** Acceder al vestuario desde un itinerario accesible.
  (Ver el Directriz 5.4. Circulación horizontal accesible-Solado/Piso)
- **c.** Prever la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad. (Ver Directriz 11).
- **d.** En caso de contar con vestuarios individuales deberán medir al menos 1.50mx1.80m y contar con un asiento rebatible, barras de apoyo rebatibles, espejo y perchero.

Tener en cuenta que en los vestuarios colectivos pueden instalarse cabinas individuales con las medidas adecuadas para el uso de personas con discapacidad y/o movilidad reducida. (Ver Directriz 7.1)

- **e.** Dentro del vestuario existirá un espacio mínimo de paso de 0.90m con lugares de giro de 1.50m de diámetro.
- **f.** Disponer, tanto en las puertas de los vestuarios individuales y de las cabinas de los vestuarios colectivos, cerrojos desbloqueables desde el exterior.
- **g.** Considerar en relación a los bancos, que sean estables y de color contrastado, con una superficie de apoyo mínima de 0.50 m. Deberán contar con un espacio libre para que permita realizar una transferencia desde una silla de ruedas.
- **h.** Colocar percheros de pared a una altura no mayor a 1.20m. y el acercamiento a los mismos debe estar libre de obstáculos.
- **i.** Prever lockers alcanzables por una persona en posición sentada.

Tener en cuenta que algunos lockers dispongan de cerrojos fácilmente manejables y estén numerados con macrocaracteres contrastados en relieve y en braille. Los mismos tendrán prioridad de uso para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8 . ESPACIOS COMUNES ACCESIBLES

8.1 Salas de conferencias /eventos

Los lugares donde se dicten conferencias, seminarios o se realizan eventos han de ser accesibles desde los ingresos al Alojamiento Turístico y desde los distintos niveles que se hallan en el interior del mismo, en razón de que los asistentes pueden ser personas alojadas o externas al mismo.

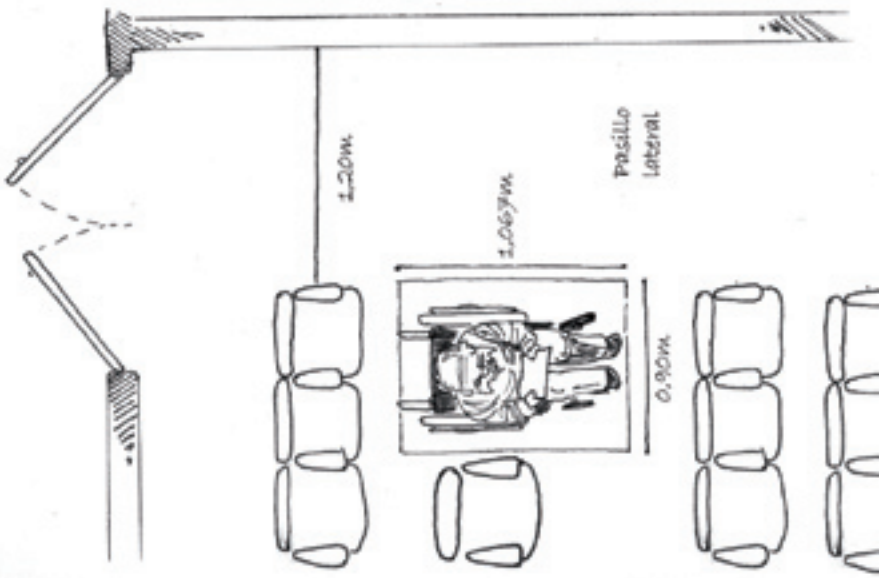
La Dirección debería:

a. Contar con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas, con solado sin pendientes y próxima a la salida de emergencia.

Es aconsejable disponer de algunas butacas más anchas que las comunes o con apoyabrazos que se puedan sacar o levantar para que las personas con silla de ruedas puedan transferirse a esos asientos o para que personas obesas se puedan sentar más cómodas.

b. Contemplar que las circulaciones verticales y horizontales, los sectores de recepción al salón, los sanitarios para ambos sexos, y los teléfonos que se ubiquen en el área del salón de eventos sean accesibles. (Ver Directriz 4, Directriz 5, Directriz 7, y Directriz 9.2.).

c. Capacitar al personal para la atención a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida. (Ver Directriz 11)



8.2 Zona y/o sala de Internet

La Dirección debería:

a. Disponer de un ancho libre de puerta de 0,90 m. (Ver Directriz 5.2.)

b. Contar con, al menos una, mesa de computación que tenga una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m. Se busca facilitar la aproximación de personas en silla de ruedas.

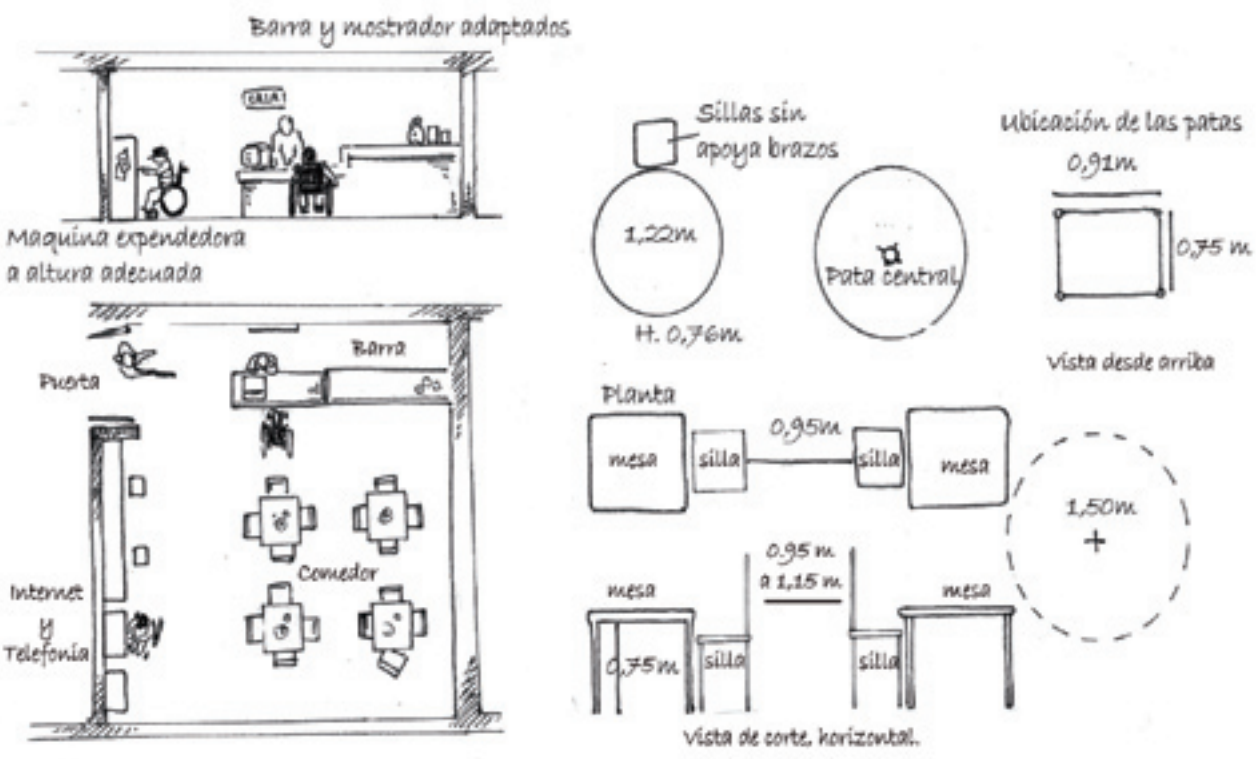
c. Prever al menos una computadora que permita el uso por personas con discapacidad motriz, visual o auditiva.

8.3 Restaurantes, bares, cafeterías

Se ha de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida de manera que puedan participar en eventos que se celebren en los restaurantes o bares y cafeterías que se ubiquen en el interior del Alojamiento Turístico, para lograr su mayor inclusión.

La Dirección debería:

- **a.** Prever que las circulaciones verticales sean accesibles. (Ver Directriz 4)
- **b.** Considerar que las circulaciones horizontales sean accesibles. (Ver Directriz 5)
- **c.** Contemplar que la iluminación sea uniforme y difusa. (Ver Directriz 10).
- **d.** Disponer de un área con mobiliario para que los usuarios en silla de ruedas y/o con movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo; evitando las sillas pesadas y las mesas con apoyo central y/o fijadas al piso.
- **e.** Disponer de algunas mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 0,65m. y de alcance de la persona sentada de 0,70m.
- **f.** Prever que algún sector de la barra tenga una altura de 0.70m. de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 0.90m.
- **g.** Considerar la disponibilidad de teléfonos accesibles (Ver Directriz 9.2).
- **h.** Contemplar la accesibilidad a la comunicación en la carta de menú. (Ver Directriz 9.1).



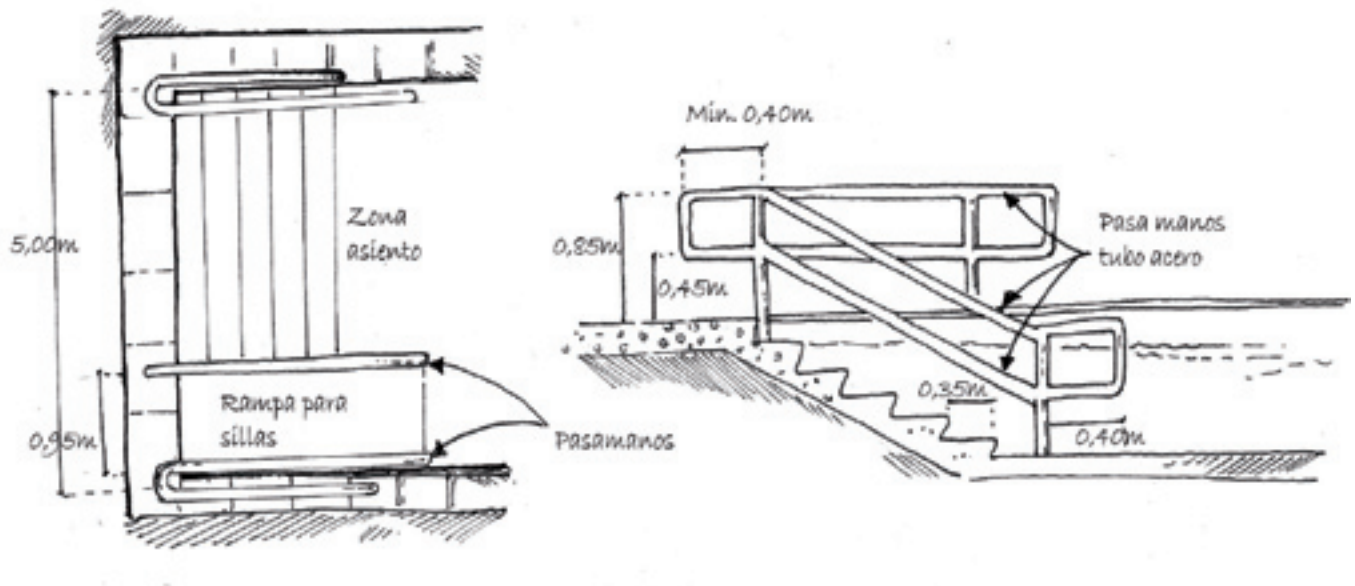
8.4 Instalaciones deportivas y/o recreativas

Los lugares que permitan realizar una actividad deportiva o recreativa han de contemplar que los entornos sean accesibles y dispongan de elementos que permitan la autonomía y la utilización por parte de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8.4.1. Piscinas

- **a.** Contemplar que el acceso a la piscina desde los distintos sectores del Alojamiento Turístico, el desplazamiento en las circulaciones hacia la piscina, a los vestuarios y sanitarios como a las zonas de relax/descanso u otros servicios que se brinden en el nivel donde se ubica la piscina, sean accesibles. (Ver Directriz 4.)
- **b.** Establecer que las formas de entrar y salir a la piscina estén garantizadas por los mecanismos de mayor seguridad y comodidad: escaleras, rampas, entradas a nivel y sistemas de transferencia (grúa e hidráulico).
- **c.** En caso de existir rejillas, colocarlas a nivel y fijadas en forma segura.
- **d.** Contemplar que los márgenes de la piscina tengan un ancho mínimo de 0.90m. Los mismos serán antideslizantes y seguros.
- **e.** Señalizar los niveles de profundidad de la piscina.

Se sugiere construir o revestir la superficie interior de la piscina con material liso, suave y continuo, a fin de evitar posibles lastimaduras por fricción. Asimismo la colocación de franjas guías en los márgenes de la piscina.



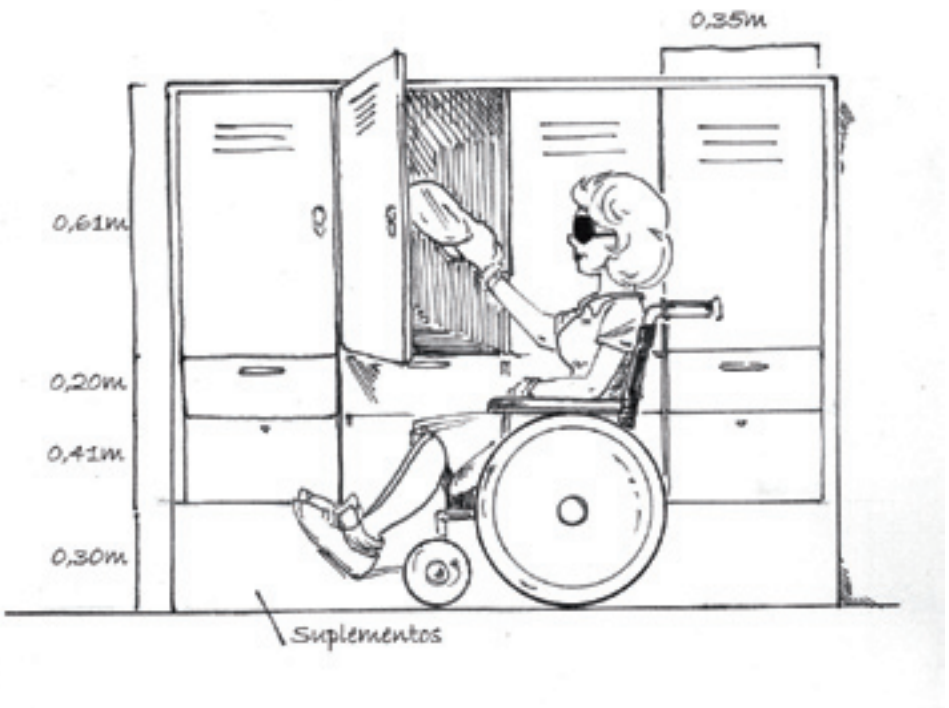
8.4.2. Actividades deportivas y/o recreativas

a. Capacitar al personal que dirija las actividades para que pueda brindar orientación a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en el uso de las instalaciones.

Los espacios donde se desarrolle la actividad deportiva y/o recreativa, así como las áreas de observación destinadas al público, han de poder ser utilizadas por las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

8.4.3. -Sanitarios y vestuarios

a. Contemplar la accesibilidad de los mismos. (Ver Directriz 7 y Directriz 7.4.)



DIRECTRICES REFERIDAS A

II - COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES

9 . COMUNICACIÓN ACCESIBLE

La comunicación es el proceso a través del cual las personas intercambiamos información. Poseemos la comunicación oral, la comunicación escrita, la comunicación aumentativa, comunicación alternativa y también usamos la comunicación basada en la tecnología: los teléfonos y las computadoras, por ejemplo. Las personas con dificultades para el habla buscan distintas formas de comunicarse.

9.1 Documento impreso

El material impreso es un recurso básico, indispensable, muy difundido y de uso común, pero los documentos impresos pueden ser considerados accesibles o no para determinadas personas dependiendo de cómo estén diseñados.

La Dirección debería:

a. Prever que de cada material impreso tenga por lo menos 2 ejemplares que sean accesibles.

Por ejemplo: Todo material impreso que sea de manejo para el usuario, como los folletos de servicio y/o información, carta de recomendaciones de la habitación, las cartas en restaurant, etc. se considerarán accesibles cuando estén escritos en braille y en formato aumentativo para personas de baja visión.

b. En estos materiales impresos, considerar las siguientes Directrices:

1. Papel. Deberá utilizarse papel no deslizante, no brillante ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.
2. Contraste. Deberá ser alto entre el color del papel y la letra. El fondo del texto debe ser liso. (Ver Directriz 10.2)
3. Letra. Tamaño grande (recomendable: 14; mínimo: 12), fuente legible (Verdana, Arial, Helvética o Universal). La cursiva no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.).
4. Información gráfica. Es recomendable que los dibujos y fotografías sean claros y sencillos.
5. Lenguaje. Crear frases cortas, directas y claras.
6. Sistemas de transmisión de información alternativos al impreso. Resulta siempre conveniente contemplar la posibilidad de que la información se entregue también en otros formatos complementarios o sustitutivos del impreso como el electrónico, el táctil (braille), o aumentativo.

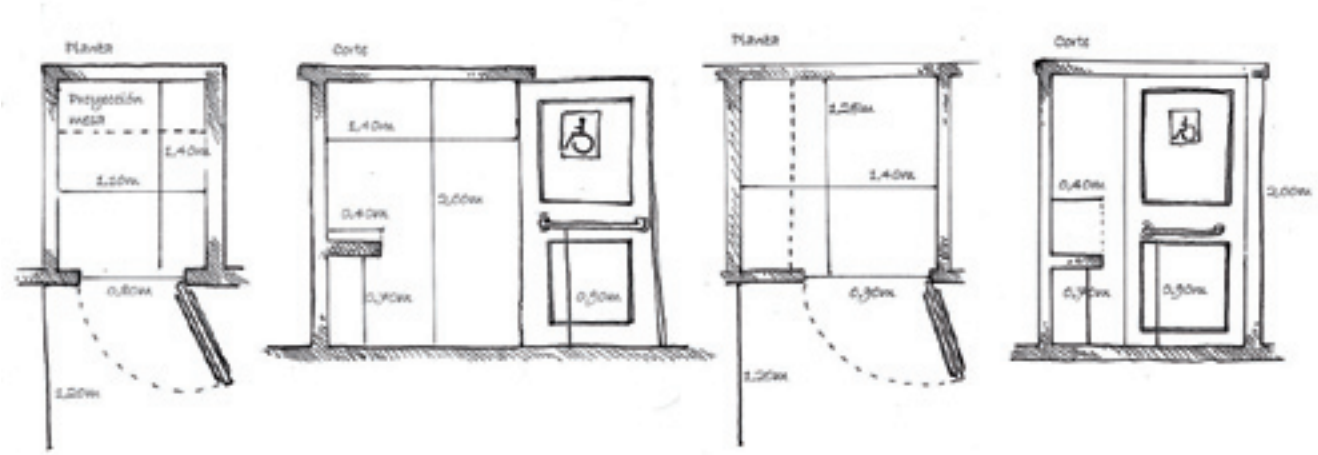
9.2 Teléfono

Los teléfonos son un dispositivo esencial en la comunicación actual. Ellos requieren en su instalación elementos que faciliten su uso a las personas con discapacidad.

9.2.1. Teléfono de uso público

a. Prever que como mínimo un teléfono público sea accesible considerando las siguientes Directrices:

1. El área de aproximación debe estar libre de obstáculos.
2. Identificar las cabinas colocadas para ser utilizadas por la personas con discapacidad con la debida señalización. (Ver Directriz 11)
3. Si son en cabinas, contemplar las medidas de acceso para una persona en silla de ruedas. (Ver Directriz 5.2)
4. Considerar que la ubicaci{on sea a una altura de 0.90m a 1m para las personas de talla pequeña y para los usuarios de sillas de ruedas.
5. Facilitar un teléfono que cuente con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.
6. Contar con volumen ajustable.



9.2.2 Teléfono en la habitación

a. Prever teléfonos accesibles dependiendo de los distintos tipos de discapacidad.

a.1. Características Generales:

- Contar con la función de manos libres.
- La base debe ser antideslizante para evitar que se mueva.
- Disponer de teclas de marcación directa con memoria, de forma que el usuario sólo tenga que pulsar una tecla, fácilmente diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción.

a.2. Para personas ciegas o disminuidos visuales:

- Las teclas deben ser grandes.
- Contar con un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas.

a.3. Para personas sordas o con disminución auditiva:

- Contemplar la posibilidad de que sea un teléfono con fax para brindar otra herramienta de comunicación.

- Contar con volumen ajustable.
- Tener conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes, etc.
- Poseer señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea.

b. Disponer de un teléfono de línea en la recepción que pueda recibir mensajes de texto.

Actualmente el SMS o "mensaje de texto" es una herramienta esencial para que las personas sordas puedan estar comunicadas, no sólo entre sí sino también con toda la comunidad oyente.

Puede ser conveniente tener un par de teléfonos móviles para poder brindárselos a personas hipoacúsicas o sordas para que puedan comunicarse con la recepción mediante mensajes de texto (con crédito solo de mensajes de texto) o en su defecto poderle brindar un número de un teléfono móvil al cual pueda comunicarse.

9.3 Comunicación Aumentativa

El término *comunicación aumentativa* describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar suficientemente claro para que les entiendan los que les rodean; mientras que **c***omunicación alternativa* se refiere a métodos de comunicación usados para suplantar totalmente el habla.

Tipos de comunicación aumentativa

Usualmente se habla de dos tipos de comunicación aumentativa: la comunicación sin ayuda (por ejemplo la lectura labial) y la comunicación con ayuda (por ejemplo libro de imágenes, letras y palabras)

La Dirección debería:

a. Capacitar al menos a 1 persona por turnos en comunicación accesible. (Ver Directriz 14)

9.4 Comunicación alternativa: Lenguaje de señas

El lenguaje de señas es la lengua natural de las personas sordas signantes. Esta lengua consiste en desarrollar una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimientos corporales, dotados de función comunicativa.

El lenguaje de señas y la lengua oral son complementarias. No se trata de una lengua fija sino que va cambiando y creando nuevos signos. Hay que tener siempre presente que el lenguaje de señas no es universal, cada país ha desarrollado su propio lenguaje.

La Dirección debería:

a. Capacitar al menos a 1 persona por turnos en lenguaje de señas.

10 - ILUMINACIÓN ACCESIBLE

La visión se relaciona, en primer lugar, con la presencia de la luz, pero también depende de la estimulación que recibe el sistema visual y de las características que cada persona presenta. En este caso, abarcaremos tres áreas: la iluminación propiamente dicha, el contraste y el color.

10.1 Iluminación

Al considerar en términos generales la iluminación, se recomienda a la hora de diseñar o adecuar los espacios y su respectiva iluminación, tener en cuenta las diversas variables que intervienen, como por ejemplo contrastes de colores, el tipo de luz (solar o artificial), dimensiones de los espacios, tamaño de objetos/equipamiento/mobiliario, elección y ubicación y tipo de artefactos de iluminación, a fin de que se favorezca la accesibilidad para todo tipo de usuario.

La Dirección debería:

- **a.** Diseñar e instalar una iluminación general uniforme y difusa, que proceda de varias direcciones y que acompañe al usuario con disminución visual en el recorrido por el Alojamiento Turístico.
- **b.** Diseñar e instalar una iluminación, que se distinga de la iluminación general, que resalte aquellos detalles que sean de interés, como escaleras, mostradores, carteles indicadores, números, señalizaciones visuales etc., utilizando luces directas sobre ellos, sin producir reflejos, con el objeto de facilitar la visibilidad y localización de los mismos

10.2 Contraste

Para la visión es tan importante, el nivel general de la iluminación, como el contraste que se produce entre los objetos y/o elementos visuales y sus correspondientes fondos.

La Dirección debería:

- **a.** Procurar enfatizar los contrastes en todo aquello que se relacione a detalles y/o elementos que sean de interés destacar, como por ejemplo cartelera informativa, ubicaciones de locales, acceso a escaleras, salidas de emergencias, etc., mediante el uso de los colores y resaltando con la iluminación directa, pero evitando reflejos o molestias visuales.

La elección de los colores más adecuada para enfatizar los contrastes son las siguientes: en carteles indicadores fondo de color oscuro, y letras y/o números con colores claros (ej.: azul oscuro/blanco, verde/blanco, negro/blanco, rojo/blanco, negro/amarillo, marrón/blanco).

10.3 Color

La percepción del color depende de diversas variables pero entre ellas, cabe señalar como significativas, la relación con la iluminación circundante (natural y/o artificial), el estado de adaptación del observador (luz-oscuridad /contrastes de color), el o los colores de las superficies del entorno inmediato (paredes, cielorrasos, puertas).

La Dirección debería:

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

Tener en cuenta que para personas con deficiencia visual se recomiendan los colores cuyos valores grisáceos sean detectables; pues aquellas personas pueden no distinguir los colores pero si diferenciar distintos tonos de grises.

11 - SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE

La señalización es una parte de la comunicación en la que se establecen las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y los comportamientos de las personas. Cumple la función de informar, prevenir y orientar.

Hay que recordar que para el desplazamiento de todos los usuarios, es necesario brindar los elementos de información que permitan acceder a los servicios del Alojamiento Turístico.

11.1 Señalización e información visual

Son aquellas que permiten al usuario su orientación espacial. Es decir, el conocimiento de su posición física en relación a los objetos y/o espacios de su entorno, permitiendo un mapa cognitivo del lugar para situarse en el mismo.

La señalización y los paneles informativos proporcionarán información diversa sobre el interior del edificio, como por ejemplo, localización de determinados lugares, las condiciones de accesibilidad, la advertencia de determinados peligros, normas de seguridad, la celebración de determinados eventos, etc.

Las condiciones de accesibilidad del Alojamiento Turístico serán señalizadas mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad. El uso de este símbolo indica dos cosas: la primera, la prioridad de acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida, y por otro lado la señalización y ubicación de Accesibilidad.

La Dirección debería:

- **a.** Proveer de una señalización visual accesible al Alojamiento Turístico desde tres zonas:
  1. Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal.
  2. Los recorridos interiores que conducen directamente a mostradores, esperas, pasillos, sanitarios, comedor y/o restaurante si lo hubiera.
  3. Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio (escaleras, ascensores, rampas).
- **b.** Mejorar la accesibilidad en la información visual a través de:
  1. Información clara, visible y comprensible (palabras cortas y simples).
  2. El color de las letras y/o símbolos deben contrastar suficientemente con el del fondo y éste, a su vez con el entorno.

La elección de los colores más adecuada para enfatizar los contrastes son las siguientes: en carteles indicadores fondo de color oscuro y letras y/o números con colores claros (ej.: azul oscuro/blanco, verde/blanco, negro/blanco, rojo/blanco, negro/amarillo, marrón/blanco).

- **c.** Prever que los soportes de carteles, elementos salientes y/u otros dispositivos de información no se conviertan en un obstáculo para la libre circulación.

11.2 Señalización e información táctil

La señalización e información táctil es aquella que permite facilitar a las personas no videntes o con disminución visual, su desplazamiento, ubicación y recepción de mensajes para su conocimiento y mejor comprensión.

La citada señalización se materializará en pisos, paneles informativos, paredes, pasamanos, ascensores, etc., que en su conjunto constituya una cadena de señalización para que el usuario pueda desplazarse por el Alojamiento Turístico.

La Dirección debería:

- **a.** Realizar las señales táctiles en relieves salientes, suficientemente contrastado, no lacerante, para el elemento que las pueda detectar: dedos, pies o bastón.
- **b.** Prever que las señales de percepción manual que se ubiquen en paredes estén a 1,20m de altura.
- **c.** Contemplar que en los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, estén en relieve, y se completará con la respectiva información en braille.
- **d.** Prever la colocación de señales en braille en barandas de escaleras y rampas, para la información y guía hacia los lugares significativos del Alojamiento Turístico.
- **e.** Prever la realización de franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales del Alojamiento Turístico. (Ver Directriz 11.4).

Se sugiere tener en cuenta que una maqueta o un plano en relieve pueden resultar muy útiles para el reconocimiento táctil y la comprensión general de la organización y estructura del Alojamiento Turístico.

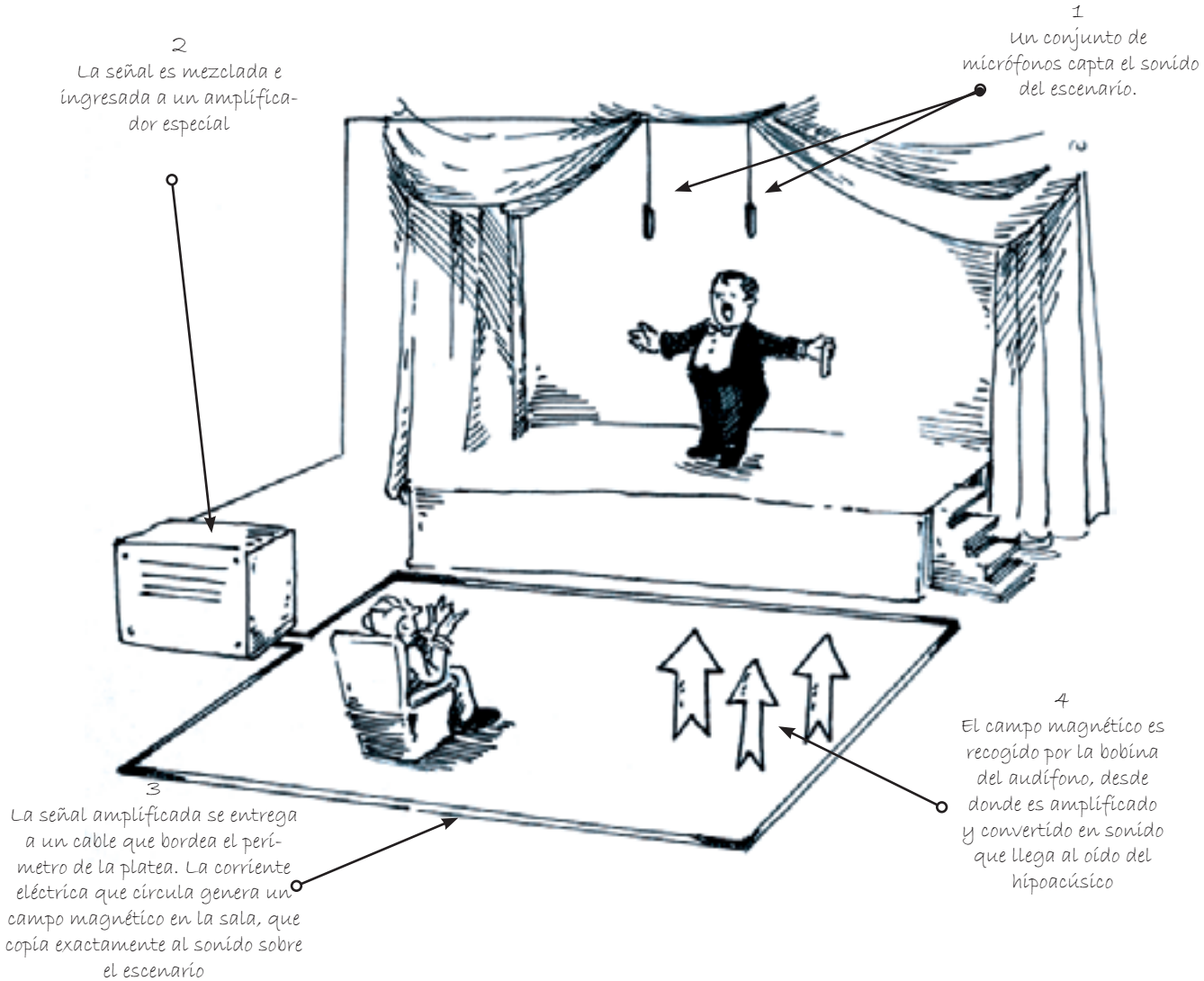
11.3 Señalización e información sonora

La señalización e información sonora, que complementa a la visual y táctil, se diseñará de forma tal que no imposibilite la comunicación oral.

La Dirección debería:

a. Considerar que las señales sonoras se han de amplificar mediante aros magnéticos en la recepción y los salones de eventos/conferencias para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares), facilitando la percepción de información por parte de las personas con limitaciones para la audición.

b. Indicar con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos.



11.4 Franja Guía

La franja-guía se utiliza para ofrecer a la persona con deficiencia visual una posibilidad de dirección dentro del entorno que lo rodea, cuando dicha persona no puede extraer información del mismo mediante la utilización de otras percepciones sensoriales.

La franja-guía crea un itinerario orientativo por el que la persona se puede desplazar hacia los lugares significativos.
Deberá tener un solado/piso táctil de acanaladura, ubicada paralela a la dirección de la marcha, debiendo ser antideslizantes.

La sección de la acanaladura debe ser fácilmente percibida con los pies y mediante el uso de un bastón de movilidad.

La Dirección debería:

a. Considerar la opción de incorporar franjas-guías en los recorridos hacia los lugares significativos del Alojamiento Turístico.

DIRECTRICES REFERIDAS A

III - SEGURIDAD

12 . PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO Y ALARMAS

La protección contra incendio comprende un conjunto de condiciones que se deben observar en las instalaciones y equipamiento de los Alojamientos Turísticos, a fin de preservar la seguridad de los usuarios del mismo.

Existen normas, manuales, documentos técnicos que permiten prevenir incendios; sin embargo, se hace necesario tener en cuenta el hecho de estar refiriéndonos a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

La Dirección debería:

- **a.** Cumplir con la normativa vigente contra incendios.
- **b.** Contemplar la instalación de un sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras. Estos sistemas se activarán a través de los detectores de humo/temperatura (ubicados en habitaciones, circulaciones, espacios de estar, etc.).

13 . EVACUACIÓN

La evacuación para casos de emergencias, debe prever un plan y plano de evacuación diseñado según las características propias del Alojamiento Turístico, el uso del mismo y de las personas que lo utilizan, según la normativa vigente.

Existen normas, manuales, documentos técnicos que permiten elaborar planes de evacuación; sin embargo, se hace necesario tener en cuenta el hecho de estar refiriéndonos a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

La Dirección debería:

- **a.** Cumplir con la normativa vigente en cuanto al plan y al plano de evacuación.
- **b.** Colocar planos de evacuación donde se indique la ubicación de las salidas de emergencia; en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve para personas no videntes.
- **c.** Prever la instalación de un circuito de luces de emergencia que acompañe el plan de evacuación y señalización existente en el Alojamiento Turístico.
- **d.** Capacitar entre el personal, a un grupo destinado especialmente para la evacuación de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Consideraciones Generales:

- Antes y durante la asistencia a la persona se sugiere preguntarle cómo desea ser asistido, pues en la mayoría de los casos sabrá mejor que nadie como se le debe ayudar.
- En el caso de personas con disminución visual o no vidente se les dará la mano, siempre que las personas lo precisen y lo soliciten, desde delante mientras desciende escaleras; y se le ofrecerá el brazo para desplazamientos horizontales.
- Las personas hipoacúsicas requieren medios visuales o táctiles para ser avisados de la emergencia.
- Las personas con movilidad reducida pueden necesitar asistencia para descender escaleras.
- Los usuarios en sillas de ruedas pueden ser evacuados por escaleras por dos personas. También puede ser que no deseen exponerse a una caída; en tal caso se les podrá asistir en zonas o sectores previamente establecidos para la evacuación (descansos de escaleras, espacios especiales en el itinerario destinados a evacuación), evitando la obstrucción del flujo de evacuados y donde reciban la asistencia de personal capacitado.

DIRECTRICES REFERIDAS A

IV - CAPACITACION DEL PERSONAL

14 . CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

A los efectos de prestar un buen servicio a las personas con discapacidad, es importante destacar que contar con una buena información, capacitación y predisposicion para su atención, les brinda comodidad y tranquilidad y compensa cierta clase de inaccesibilidad.

Es por ello que la capacitación del presonal de un Alojamiento Turístico, se convierte en un elemento importante.

La Dirección debería:

a. Definir la capacitación que debe recibir todo el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo. La capacitación debe ser la necesaria para la implementación de las presentes directrices y contemplar entre otras o según corresponda las siguientes temáticas:
- Recomendaciones generales (naturalidad, respeto, sentido común, buena atención al usuario, etc.)
- Atención a personas con discapacidad física y/o movilidad reducida: personas que caminan despacio y/o utilizan muletas; personas que utilizan silla de ruedas.
- Atención a personas con discapacidad sensorial (sordos, hipoacúsicos, ciegos, disminuidos visuales, personas con limitaciones para hablar: desarrollar)
- Atención a personas de baja estatura.
- Atención a personas con discapacidad mental.
- Atención a personas con otros tipos de discapacidad y/o limitaciones.

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

c. Mantener certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática.

d. Mantener registros de las capacitaciones proporcionadas incluyendo los participantes que las reciben, el/los responsable/s de proporcionarla y los temas desarrollados.

Toma de conciencia de los empleados

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

¿Cómo comportarse frente a una persona con discapacidad?

Lo imprescindible para favorecer la completa integración social de las personas con discapacidad, y a la vez uno de los elementos más desconocidos por la población general, es saber cómo interactuar adecuadamente con ellas.

Evidentemente, cada persona con discapacidad es única y sus capacidades, sus necesidades y sus motivaciones le harán diferente a cualquier otra persona. Por tanto, lo primero será siempre respetar y tratar de conocer cuáles son las particularidades de la persona con la que interactuamos.

Sin embargo, y como no siempre es posible conocer con detalle a una persona, el trato natural debe imperar en primer lugar. No obstante será necesario aprender algunas cosas y se deberán considerar algunas pautas de carácter general con el objetivo de que la convivencia sea más igualitaria, amable y digna para todos.

Una de las principales pautas, aplicable a todos los casos, es comenzar el diálogo preguntando a la persona si necesita ayuda y, concretamente, cómo quiere que se la brindemos. Evidentemente, nadie conocerá mas de ellas que ellas mismas.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones en la movilidad?

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

- Conviene que el alojamiento, si tiene gran afluencia de público, disponga de una o varias sillas de ruedas para poder prestar apoyo durante la estancia, si estas personas lo solicitan.
- Si el desplazamiento por el alojamiento va a ser largo y la persona tendrá que caminar demasiado para sus limitaciones, se le debería preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.
- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- No apresurar a la persona con limitaciones en la movilidad y evitarle posibles empujones.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.
- No debemos separarle nunca de sus muletas, bastones o andador.

Personas que utilizan silla de ruedas

Considerar que:

- Debemos dirigirnos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas hay que situarse de frente y en lo posible a la misma altura visual.
- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas. Él o ella nos informará sobre el manejo de la silla.
- No empujar la silla demasiado deprisa ni girarla bruscamente.
- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras, hacia atrás, para salvar un escalón, por ejemplo.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones visuales?

Algunas recomendaciones para comunicarnos con personas con limitaciones visuales que podemos contemplar son:

- Si la persona va acompañada, dirigirnos a ella y no al acompañante.
- Al dirigirnos a la persona con problemas visuales, debemos identificarnos (quién o quienes somos), hablándole de frente para que note que nos dirigimos a ella.
- Hablar en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz, ni gritar.
- Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como "aquí", "allí", "eso", etc. o exclamaciones como "¡cuidado!".
- Debemos utilizar las palabras "ver", "mirar", etc. con naturalidad.
- Si debemos guiarle, ofrezcámosle el brazo o el hombro. No debemos agarrar su brazo.
- Es muy probable que la persona con limitaciones visuales prefiera caminar un paso detrás suyo.
- Debemos avisarle que hay escaleras o escalones.
- Debemos advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- No dejar sola a la persona con ceguera, sin advertírselo antes.
- Podemos comunicar, si es necesario, qué se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia.

Además, es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad que utilicen "perros de asistencia" deberían poder acceder, deambular y permanecer junto a él en todo espacio de uso público o privado, en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones auditivas?

Las personas con discapacidad auditiva conforman un grupo muy heterogéneo en función de sus características individuales y del sistema de comunicación empleado: lengua oral / lengua de signos. Si la persona con limitaciones auditivas es signante habrá que comunicarse con ella a través de la lengua de signos.

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

- Si la persona va acompañada de un intérprete de lengua de signos, debemos dirigirnos a la persona sorda o hipoacúsica cuando se le habla y no a su intérprete.
- No gritar a una persona sorda, no nos va oír por mucho que gritemos, incluso, puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe: no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- Debemos mantener la tranquilidad, es conveniente estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.
- Debemos hablar con un ritmo medio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.

- Vocalizar correctamente y hablar con naturalidad, evitando hacer muecas y/o exagerar la vocalización.
- Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Este elemento nos puede ayudar en dos sentidos: el primero es que sentirá confianza en nosotros; el segundo es que, a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende.
- En general, las personas sordas e hipoacúsicos son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- Debemos apartar de la boca cualquier objeto: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc. que dificulte la vocalización.
- Debemos permanecer quietos mientras se comunica. No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos. En general, no debemos asumir ninguna postura que dificulte la lectura labial.
- Podemos ayudarnos con gestos. No es necesario ser un profesional, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos.
- Debemos buscar una zona iluminada. La persona sorda percibe la información de forma visual, por lo que es muy importante que el área donde se dé la interacción esté suficientemente iluminada.
- Podemos ayudarnos con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.
- Para llamar su atención podemos tocar su hombro o brazo, o bien hacer señas dentro de su campo visual.
- Si no se entiende bien algo de lo que ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer que se ha comprendido. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.

¿Cómo comportarse con una persona que tiene necesidades especiales de comunicación?

Algunas recomendaciones adicionales para comunicarnos con personas con necesidades especiales de comunicación pueden ser las siguientes:

- Debemos dirigirnos directamente al usuario, mirándole, no hablando por encima de su cabeza. En su presencia no debemos hablar de ellos en tercera persona o dirigiéndose al acompañante. Por ejemplo, no debemos preguntar al acompañante: "¿me entiende si le hablo?".
- Tomarse un tiempo de antemano para conocer el método de comunicación de la persona, y sobre todo enterarse de cómo dice "SÍ" o "NO".
- Procuremos no ponernos nerviosos si una persona con discapacidad para hablar se dirige a nosotros. Tampoco debemos ignorar sus llamadas de atención. No debemos evitar entablar una conversación con ellos.
- No debemos hablarles alto o gritarles, tratemos de hablarles de un modo simple.
- Tratemos de comprender, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea. No aparentemos haber comprendido si no ha sido así.
- No debemos ir más rápido y anticiparnos a terminar el mensaje, ya que es molesto y muchas veces nos podemos equivocar, lo cual pondrá a la persona más nerviosa.
- Debemos escribir el mensaje a medida que se va elaborando, o decirlo normalmente pero asegurándose con su aprobación, de que lo va comprendiendo.

- Al caminar con ella, no debemos estar delante o detrás de ella, sino a su lado.
- En caso de que sea necesaria alguna aclaración, volver a decir otra vez el mensaje para saber el punto que no ha entendido (pendientes de la señal de "SÍ") y replantearlo.
- Procuraremos hacer preguntas a las que se pueda responder "SÍ" o "NO", o "NO SÉ" (si es posible), y que no conlleven respuestas difíciles, tipo las interrogativas-negativas.
- No manipular su ayuda técnica de comunicación sin preguntar o pedir permiso y no mirar a la pantalla del dispositivo de comunicación mientras la persona está hablando.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones para la comprensión?

Ante las personas con limitaciones cognitivas, discapacidades intelectuales o enfermedad mental, podemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- Debemos responder a las preguntas realizadas por la persona con limitaciones de comprensión, asegurándonos que nos ha entendido.
- Es necesario transmitir la información de forma secuenciada y explicar las cosas varias veces, pero de diferente manera.
- Debemos eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención de la persona con limitaciones de comprensión, tales como ruido o música de fondo (si es posible).
- Es importante tratar a la persona de acuerdo con su edad.
- Igualmente, lo adecuado es limitar la ayuda a lo necesario.
- Debemos tratar de facilitar su relación con otras personas.

¿Cómo comportarse con una persona con alteraciones del comportamiento?

La alteración del comportamiento es habitual en personas con determinadas discapacidades intelectuales y enfermedades mentales. Ante estas situaciones podemos seguir los siguientes consejos:

- Hay que ser discretos en el contacto con personas afectas de discapacidades para las relaciones personales.
- Debemos evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas, por ejemplo no alzando la voz, ni mostrar un rostro hostil.
- Debemos tratar de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.

¿Cómo comportarse con una persona de baja estatura?

Suelen cometerse imprudencias y errores en el trato con las personas de baja estatura. Podemos seguir los siguientes consejos:

- Habitualmente se mal atribuye a las personas de baja estatura las características de un niño, ya que se les asocia con la infancia. Sin embargo, no hay que prejuzgar nunca su capacidad intelectual.
- Debemos eliminar cualquier prejuicio relacionado con la imagen involuntariamente cómica a la que habitualmente se ve asociada la persona de baja estatura.
- Cuando se camina acompañado de una persona de baja estatura hay que aminorar la marcha, ya que el tamaño de sus piernas hace que sus pasos sean más cortos.
- No hablar en forma diminutiva, por ejemplo, las piernitas, etc.

¿Cómo comportarse con personas con limitaciones para otras actividades?

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

REQUISITOS GENERALES, LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Requisitos legales y reglamentarios

La Dirección del Alojamiento Turístico debería garantizar la disponibilidad de la documentación correspondiente al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad que desarrolla y los servicios que presta.

Además, debe asegurarse de identificar y comunicar a la organización las normativas vigentes referidas a la accesibilidad, aplicables al Alojamiento Turístico.

A partir de la realización de la Guía de Autoevaluación, deberán registrarse las acciones generadas en la prestación de servicios, para dar respuesta a los requisitos de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos.

A tales efectos, la Dirección debería establecer y documentar:

- Una política de prestación de servicios que prevea la integración como marco de referencia para el desarrollo de sus actividades.
- Objetivos medibles, que tengan asociados los correspondientes planes para su logro.

Planificación y Control de los Procesos de Prestación del Servicio

La planificación de los procesos de gestión tendientes a la facilitación de los servicios del Alojamiento Turístico, debe describir (mediante un plan de calidad, un mapa de procesos u otra forma apropiada) la forma en que se relacionan las distintas actividades entre sí para lograr los resultados esperados.

Como resultado, la Dirección debería:

- Evidenciar documentadamente la planificación de sus procesos de prestación de los servicios, especificando los referidos a la accesibilidad de los mismos.
- Determinar la metodología de control sobre los mismos.

Por otro lado, y cuando sea apropiado, la Dirección deberá determinar lo siguiente:

- Requisitos para la prestación del servicio mediante especificaciones técnicas, u otro documento.
- Las actividades y la metodología para el control de las actividades, tales como inspecciones, revisiones, validaciones.
- Los instructivos, procedimientos, programas y otros documentos necesarios.
- El equipo, el equipamiento, infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para asegurar el buen desempeño de los procesos.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos de prestación del servicio.

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN

1. Instructivo

Las Guías de Autoevaluación y/o lista de verificación son cuestionarios que permiten evaluar el grado de cumplimiento alcanzado en la aplicación de los requisitos de las Directrices, garantizando que cubran todos los aspectos por ellas considerados.

Se trata de una serie de observaciones y verificaciones que estructuran la entrevista.

2. Cómo utilizar la Guía de Autoevaluación

La presente Guía consiste en una serie de preguntas enunciadas en forma coincidente con cada capítulo de las Directrices. Cada pregunta sólo admite cuatro respuestas posibles:

C= Cumple en forma total con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere solamente la presentación de la documentación correspondiente, consiste en registros , planes, programas, etc. y/o la verificación visual, de corresponder

CP= Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere la presentación de la documentación correspondiente para lo que efectivamente cumple con requisitos y/o verificación visual, de corresponder, y se complementa con observaciones acerca de los requisitos cuyo cumplimiento no se verifica

I= No Cumple (Incumple) con los requisitos exigidos- Esta respuesta requiere observaciones acerca de los requisitos no cumplidos.

NA= No aplica lo requerido. Esta respuesta requiere observaciones acerca de la no pertinencia de los requisitos exigidos.

La recopilación de las respuestas permite la elaboración de un autodiagnóstico, mediante la identificación de requisitos cumplimentados y no cumplimentados.

	C	CP	I	NA
1 -ENTORNO INMEDIATO DE UN ESTABLECIMIENTO ACCESIBLE				
1.1. - Entorno Inmediato				
a. ¿Se han resuelto los obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico?				
b. ¿Se ha salvado el desnivel de cordón de vereda mediante un rebaje?				
c. ¿Existe un espacio libre, en estos recorridos, mínimo de 0.90m de ancho y 2.00m de altura?				
d. ¿Las veredas son antideslizantes y sin desniveles?				
e. ¿Las rejillas, bocas de registro, etc. están a nivel de la vereda?				
f. ¿Se evita el uso de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del alojamiento turístico?				
1.2.- Estacionamiento				
a. ¿La zona de estacionamiento está ubicada cerca de los accesos peatonales? a.1. ¿Tiene reducción de cordón o rampa?				
b. En caso de tener estacionamiento en subsuelo, ¿el ascensor es accesible?				
c. ¿Incluye la señalización horizontal y vertical con el símbolo internacional de discapacidad?				
d. ¿Existe como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, cada 50 habitaciones?				
e. ¿El módulo de estacionamiento para personas con discapacidad y/o con capacidad reducida tiene las medidas de un módulo y medio de los convencionales?				
2 – ACCESO AL ALOJAMIENTO TURÍSTICO				
2.1. - Entrada				
a. ¿Las puertas de ingreso al Alojamiento turístico son accesibles?				
b. ¿Las escaleras son accesibles?				
c. ¿Las rampas son accesibles?				

	C	CP	I	NA
d. ¿Se ha evitado la colocación de puertas giratorias? d.1. En caso de existir, ¿se habilitó un acceso alternativo accesible próximo?				
e. ¿Las puertas de vidrio tienen incorporadas bandas horizontales de 0.20m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta contrastadas visualmente a una altura de 1.00m y 1.50m?				
f. ¿La puerta de acceso es contrastante con las paredes y con iluminación que la destaque?				

3- ZONAS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO ACCESIBLES

Atención al público

3.1 - Hall de ingreso / Lobby

a. ¿La señalización es accesible?				
b. ¿Tiene pisos antideslizantes, sin resaltos ni elementos sobresalientes del mismo?				
c. ¿Se ha instalado un sistema de aros magnéticos para usuarios con prótesis auditivas?				
d. ¿Se dispone de asientos firmes y a una altura aproximada de 0,50m.?				

3.2 - Mostradores

a. ¿Tiene un sector de una altura de 0.70m y otro de 0.90m?				
b. ¿Tiene equipamiento y/o ayudas técnicas para personas con disminución visual e hipoacúsicas?				
c. ¿La iluminación del sector es uniforme y difusa? c.1. ¿El mostrador contrasta en el área de recepción?				

4 – CIRCULACIÓN VERTICAL ACCESIBLE

4.1. - Escaleras

a. ¿Tiene barandas a ambos lados?				
b. ¿Tiene escalones antideslizantes o bandas de prevención texturadas?				
c. En caso de tener escaleras con derrame lateral libre (vacío), ¿se colocó en el o los lados, un bordillo o zócalo de 0.10m de altura?				

	C	CP	I	NA
d. ¿Existe al comenzar y finalizar cada tramo un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local?				
e. ¿Se ha destacado mediante la pintura o pegado de bandas la unión entre la alzada y la pedada de los escalones?				
f. ¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?				
g. ¿Se han señalizado las escaleras suspendidas o con bajo escalera abierto hasta la altura de paso, mediante cambio de piso con textura y color contrastante?				
4.2. - Rampas				
a. ¿Cumple con las leyes y/o normas vigentes sobre las medidas de las pendientes de rampas?				
b. Al principio y al final de la rampa, ¿se contempla una superficie libre que permita inscribir un círculo de 1.50m de diámetro?				
c. ¿Hay barandas continuas a ambos lados de la rampa? c.1. ¿Las barandas tienen una doble altura, de 0.75 y 0.90m?				
d. En caso de tener rampas con derrame lateral libre (vacío), ¿se colocó un bordillo o zócalo de 0.10m de altura?				
e. ¿Tiene señales sensibles al tacto (braille) en las barandas con información y guía hacia lugares significativos?				
4.3. - Ascensores				
a. En caso de obra nueva ¿se ha instalado un ascensor cuyas dimensiones interiores de la cabina permita el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m?				
b. En caso de tener un ascensor de dimensiones pequeñas con puerta placa exterior, ¿se incorporó un herraje tipo tirador al centro de la puerta?				
c. Las medidas para la aproximación al ascensor, ¿permite el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50 m?				
d. ¿La botonera está a una altura de 1.20m? d.1. ¿Tiene incorporada la información en braille y en relieve?				
e. ¿Cuenta con sistema de alarma sonora y lumínica?				

	C	CP	I	NA
e.1. ¿Cuenta con indicación sonora y visual de parada tanto en el interior como en el exterior?				
f. El marco exterior de la puerta y/u hoja ¿es de color contrastante con respecto a la pared?				
4.4. - Plataformas				
a. En el caso de tener desniveles sin rampas, ¿posee plataforma para escalera o elevador vertical?				
5 – CIRCULACIÓN HORIZONTAL ACCESIBLE				
5.1. - Pasillos				
a. ¿Las circulaciones interiores tienen un ancho mínimo de 0.90m?				
b. ¿Los desniveles han sido resueltos con pendientes adecuadas?				
c. ¿Ha resuelto en los pasillos la eliminación de obstáculos de una altura inferior a 2.10m, no detectables mediante el uso del bastón?				
d. ¿Dispone cada 10m, como mínimo, de espacios que permitan el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1,50m.?				
e. ¿Se han colocado pasamanos a 0,90 m de altura que acompañen la circulación a habitaciones y/o espacios accesibles?				
f. ¿Tiene franjas guías?				
5.2. - Puertas de áreas comunes y habitaciones accesibles				
a. Las puertas, ¿tienen un ancho libre de 0.90m mínimo?				
b. ¿Están señalizadas las puertas de vidrio con dos bandas horizontales de 0.20m de ancho a una altura de 1.00m y 1.50m?				
c. ¿Existe un espacio libre de aproximación anterior y posterior a las puertas de 1,20m.?				
d. ¿Se evita que las puertas invadan los espacios de circulación?				
e. ¿Se ha evitado la colocación de picaportes esféricos? e.1. En caso de existir, ¿se han reemplazado por herrajes de accionamiento tipo manijas?				
f. En los sanitarios accesibles, ¿las puertas abren hacia fuera y con un ángulo de 90º?				

	C	CP	I	NA
g. ¿Las puertas de las áreas comunes y de las habitaciones accesibles se diferencian cromáticamente y contrastan?				
h. ¿En las puertas de las habitaciones accesibles se utiliza h.1.- Señalización en sistema braille? h.2.- Números en relieve? h.3.- Colores contrastantes para la numeración de las mismas?				
5.3. - Ventanas				
a. ¿Son de fácil apertura y deslizamiento? a.1. Al abrir, ¿se evita que invadan el área de circulación?				
b. ¿El herraje es de tipo manija?				
c. ¿Los herrajes están a una altura no mayor de 1m.?				
d. ¿El herraje contrasta de las hojas de la ventana?				
e. ¿Se evita que existan elementos que impiden la posibilidad de alcance y control manual de la ventana?				
f. ¿Las cortinas o doble cortinado son de fácil deslizamiento?.				
5.4.- Solado / Piso				
a. Los solados interiores ¿son de materiales antideslizantes y sin resaltos? a.1. Los solados exteriores ¿son de materiales antideslizantes y sin resaltos?				
b. ¿Los solados exteriores tienen una pendiente lateral al sendero del 2%?				
c. ¿Evita el uso de alfombras en áreas comunes y habitaciones accesibles?				
6 - HABITACIONES ACCESIBLES				
a. ¿Las habitaciones accesibles se ubican en planta baja o próximas a los ascensores?				
b. ¿El ancho mínimo de circulación es accesible?				
c. Las puertas, ¿tienen un ancho libre de 0.90m mínimo?				
d. ¿El espacio de aproximación anterior y posterior a las puertas es accesible?				
e. ¿Los sanitarios son accesibles?				

	C	CP	I	NA
f. ¿El solado/piso es accesible?				
g. ¿La altura mínima de paso es de 2.10m?				
h. ¿Las camas de las habitaciones accesibles tienen una altura de 0,50m? h.1. Se puede acceder a la misma desde ambos lados?				
i. ¿Dispone de alarmas sonoras y visuales?				
j. ¿Los interruptores y bases de enchufe están colocados a una altura entre 0,90m y 1,20m? j.1. ¿Son de color contrastante?				
k. Los armarios: k.1. ¿tienen puertas corredizas? k.2. ¿los cajones disponen de un tope para que no puedan caer? k.3 ¿los cajones tienen rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima?				
l. ¿Las ventanas son accesibles?				

7 - SANITARIOS ACCESIBLES

7.1. - Generalidades:

7.1.1. -En relación a los accesos a los sanitarios:

a. ¿El recorrido hasta los mismos es accesible?				
b. Los solados en el acceso o dentro de los mismos, ¿se encuentran a un mismo nivel?				
c. ¿El espacio de aproximación mínimo anterior y posterior a las puertas es de 1,20m?				

7.1.2. -En relación a las puertas de ingreso:

a. ¿Las puertas son accesibles?				
b. ¿Las puertas abren hacia fuera o son corredizas?				
c. ¿Cuentan con un ancho libre mínimo de 0.90m?				

7.1.3. -En relación a los solados/pisos:

a. ¿Son antideslizantes?				

7.1.4. -En relación a las dimensiones interiores:

	C	CP	I	NA
a. ¿Permiten el giro de una silla de ruedas en un diámetro libre no inferior a 1.50 m y fuera del área de apertura de la puerta?				
7.1.5. -En relación a los interruptores:				
a. ¿Los interruptores son del tipo de presión, de gran superficie?				
b. ¿Se diferencian cromáticamente de las superficies donde se sitúan?				
7.1.6. -En relación al inodoro:				
a. ¿El inodoro cuenta como mínimo en uno de los laterales con un espacio libre de 0.85 m. para ubicar una silla de ruedas?				
b. ¿El plano de asiento del inodoro está colocado a una altura de 0.50 m.?				
c. El accionamiento del depósito del inodoro ¿tiene un pulsador de gran superficie o palanca, que permita su utilización por las personas con problemas de movilidad en las manos? c.1. ¿Está ubicado a una altura máxima de 1.10 m?				
7.1.7. -En relación al artefacto lavatorio:				
a. ¿Los lavatorios están empotrados a las paredes? a.1. ¿Evita el empleo de columnas para el soporte del lavatorio?				
b. ¿La profundidad máxima del lavatorio es de 0.60m?				
c. ¿El espacio libre frente al lavatorio es igual o mayor a 0.90m?				
7.1.8. -En relación a la grifería:				
a. La grifería es: a.1. ¿monocomando? a.2. ¿de accionamiento automático? a.3. ¿de accionamiento por presión?				
7.1.9. -En relación a los barrales:				
a. En el artefacto inodoro: a.1. ¿Tiene barral fijo horizontal? a.2. ¿Tiene barral rebatible? a.2.1. ¿Tiene ambos barrales rebatibles?				
b. En la ducha: b.1. ¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0.90m, del lado que se realiza la transferencia? b.2. ¿Posee barral fijo en posición horizontal a 0.90m teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") que se inicia a 0.90m y alcanza 1.80m?				

	C	CP	I	NA
c. En la bañera: c.1. ¿Posee un barral fijo en posición vertical a una altura de 0.20m desde el plano superior de la misma? c.2. ¿Posee un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") a 0.20m del plano superior de la misma?				
7.1.10. -En relación a la seguridad:				
a. ¿Posee un timbre conectado a las áreas de recepción y offices de cada piso? a.1. ¿La ubicación del timbre está a 0.50m de altura?				
7.1.11. -En relación a los accesorios:				
a. ¿Posee una jabonera o expendedora de jabón a una altura no mayor a 1.20m.?				
b. ¿El toallero, secador o distribuidor de papel está a una altura no mayor a 1.20m?				
c. ¿Posee un portarrollos a una altura de 0.50m?				
d. ¿Posee percheros a una altura no mayor a 1.20m?				
e. ¿El espejo permite que tanto una persona sentada como parada se vean en él?				
7.2. - Sanitarios de las habitaciones:				
a. ¿Cumple con las generalidades de los sanitarios accesibles?				
b. ¿Poseen duchadores de mano?				
7.2.1. -En relación a las duchas:				
a. ¿Las mismas están libres de zócalos para facilitar el acceso con silla de ruedas de baño?				
b. ¿El solado del sector de duchas es antideslizante?				
c. ¿La grifería de la ducha es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?				
d. ¿Cuenta con asiento rebatible, o silla de baño higiénica y/o banco de transferencia?				
7.2.2. -En relación a bañeras:				
a. ¿Posee un asiento de transferencia?				

	C	CP	I	NA
b. ¿El borde superior de la bañera es inferior a 0.45m?				
b.1. ¿El fondo de la bañera está al mismo nivel que el solado del sanitario?				
b.2. ¿El fondo de la bañera es antideslizante?				
c. ¿La grifería de la bañera es alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma?				
7.3. - Sanitarios públicos:				
a. ¿Cumple con las generalidades de los sanitarios accesibles?				
b. ¿Posee la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad?				
c. ¿Posee al menos un mingitorio a una altura de 0.30/0.40 m.?				
7.4. - Vestuarios:				
a. ¿Cumple con las generalidades de los sanitarios accesibles?				
b. ¿Se accede al vestuario desde un itinerario accesible?				
c. ¿Posee la señalización correspondiente con el símbolo internacional de discapacidad?				
d. ¿Los vestuarios individuales miden al menos 1.50mx1.80m y cuentan con un asiento rebatible, barras de apoyo rebatibles, espejo y perchero?				
e. Dentro del vestuario ¿existe un espacio mínimo de paso de 0.90m con lugares de giro de 1.50m de diámetro?				
f. ¿Las puertas tienen cerrojos desbloqueables desde el exterior?				
g. ¿Los bancos son estables, de color contrastado, con una superficie mínima de apoyo de 0.50m y permiten realizar una transferencia desde una silla de ruedas?				
h. ¿Posee percheros a una altura no mayor a 1.20m, cuyo acercamiento a los mismos esté libre de obstáculos?				
i. ¿Cuenta con lockers alcanzables por una persona en posición sentada?				
8 - ESPACIOS COMUNES ACCESIBLES				
8.1. - Salas de conferencias /eventos:				
a. ¿Cuenta con una zona reservada, señalizada y adaptada para el uso de personas con silla de ruedas?				

	C	CP	I	NA
a.1. ¿La zona mencionada tiene solado sin pendientes? a.2. ¿La zona reservada se encuentra próxima a la salida de emergencia? b. ¿Las circulaciones verticales y horizontales, los sectores de recepción al salón, los sanitarios para ambos sexos y los teléfonos del área del salón de eventos son accesibles? c. ¿Cuenta en el sector con personal capacitado para la atención de personas con discapacidad y/o movilidad reducida?				
8.2. - Zona y/o sala de Internet				
a. La puerta, ¿tiene un ancho libre de 0.90m mínimo? b. ¿Cuenta con al menos una mesa de computación que tenga una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m.? c. ¿Dispone al menos de una computadora que permita el uso por personas con discapacidad motriz, visual o auditiva?				
8.3. - Restaurantes, bares, cafeterías				
a. ¿Las circulaciones verticales son accesibles? b. ¿Las circulaciones horizontales son accesibles? c. ¿La iluminación es uniforme y difusa? d. ¿Dispone de un área con mobiliario para que los usuarios de silla de ruedas y/o movilidad reducida puedan aproximarse y hacer uso del mismo? e. ¿Tiene mesas con una altura libre interior de 0,75m. y una profundidad de alcance de la persona sentada de 0,70m.? f. La barra ¿Tiene un sector con una altura de 0.70m y otro de 0.90m? g. ¿Dispone de un teléfono accesible en el lugar? h. ¿La carta de menú está disponible en braille y con formato aumentativo?				
8.4. - Instalaciones deportivas y/o recreativas				
8.4.1. -Piscinas a. El acceso a la piscina desde los distintos sectores del Alojamientos Turísticos ¿es accesible? b. ¿Las formas de entrar y salir a la piscina están garantizadas por mecanismos				

	C	CP	I	NA
de mayor seguridad y comodidad?				
c. Si existen rejillas, ¿están colocadas a nivel y fijadas en forma segura?				
d. ¿Los márgenes de la piscina tienen un ancho mínimo de 0,90 m.? d.1. ¿Son antideslizantes y seguros?				
e. ¿Los niveles de profundidad de la piscina están señalizados?				
8.4.2. -Actividades deportivas y/o recreativas				
a. ¿Cuenta con personal capacitado que dirija las actividades para que pueda brindar orientación a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en el uso de las instalaciones?				
8.4.3. -Sanitarios y vestuarios				
a. ¿Los sanitarios y los vestuarios son accesibles?				

II. DIRECTRICES REFERIDAS A COMUNICACIÓN, ILUMINACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLES.

9 - COMUNICACIÓN

9.1.- Documento Impreso

a. De cada material impreso, ¿tiene por lo menos 2 ejemplares accesibles?				
b. En los materiales impresos: 1.. El papel ¿es no deslizante, sin brillo, ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara? 2. El contraste entre el color del papel y la letra ¿es alto y el fondo del texto liso? 3. El tamaño de la letra ¿es grande, de fuente legible y los encabezados son claramente diferenciales? 4. Los dibujos y fotografías ¿son claros y sencillos? 5. Las frases ¿son cortas, directas y claras? 6. ¿Tiene sistemas de información alternativos al impreso (Formato electrónico, táctil (braille) y/o aumentativo?				

9.2. - Teléfono

9.2.1. –Teléfono de uso público				
a. -¿Tiene como mínimo un teléfono público accesible considerando los siguientes ítems:				

	C	CP	I	NA
1. -Un área de aproximación libre de obstáculos? 2. Una identificación de las cabinas telefónicas accesibles con la debida señalización? 3. En cabinas, ¿la medida de acceso tiene un ancho libre de 0,90m mínimo? 4. Una altura de 0.90m a 1m? 5. Un punto resaltado en el número 5 del teclado para la identificación de las teclas? 6. Un volumen ajustable?				
9.2.2. –Teléfono en la habitación				
a.1. - ¿Tiene teléfonos accesibles que cumplan con las siguientes características generales: • La función de manos libres? • Base antideslizante? • Teclas de marcación directa con memoria y diferenciable del resto, para llamar como mínimo a la recepción?				
a.2. - Para personas ciegas o disminuidos visuales: • ¿Las teclas son grandes? • ¿El teclado tiene el número 5 resaltado para la identificación de las teclas?				
a.3. - Para personas sordas o con disminución auditiva: • ¿Hay un teléfono con fax para brindar otra herramienta de comunicación? • ¿El teléfono cuenta con volumen ajustable? • ¿Tiene conectores para instalar equipos auxiliares como auriculares, pantallas, teclados para enviar mensajes, etc.? • ¿Posee señales visuales que avisen de una llamada e indiquen el estado de la línea?				
b. En la recepción, ¿hay un teléfono de línea que pueda recibir mensajes de texto?				
9.3. - Comunicación Aumentativa				
a. ¿Cuenta al menos con una persona por turno capacitada en comunicación accesible?				
9.4. – Lenguaje de señas				
a. ¿Cuenta al menos con una persona por turno capacitada en lenguaje de señas?				

10 – ILUMINACIÓN

10.1. - Iluminación

	C	CP	I	NA
a. ¿La iluminación general es uniforme y difusa, y procede de varias direcciones en el recorrido hacia los lugares significativos?				
b. ¿Las luces directas se distinguen de la iluminación general y resaltan aquellos detalles que sean de interés, sin producir reflejos?				
10.2. - Contraste				
a. ¿Los detalles y/o elementos que sean de interés destacar, son contrastantes y se han resaltando con iluminación directa, evitando reflejos o molestias visuales?				
10.3. - Color				
a. ¿Las señales de carácter significativo, tienen colores determinados?				
11- SEÑALIZACION				
11.1. - Señalización e información visual				
a. ¿Tiene una señalización visual accesible en el Alojamiento Turístico en: a.1. Las áreas exteriores adyacentes al acceso principal? a.2. Los recorridos interiores que conducen directamente hacia los lugares significativos? a.3. Las comunicaciones verticales que vinculan el acceso principal con las distintas plantas del edificio?				
b. ¿ La información visual accesible es: b.1. Clara, visible y comprensible? b.2. Contrastante en el color de las letras y/o símbolos con el del fondo y éste, a su vez con el entorno?				
c. ¿Evita que los soportes de carteles, elementos salientes y/u otros dispositivos de información sean un obstáculo para la libre circulación?				
11.2. - Señalización e información táctil				
a. ¿Las señales táctiles tienen relieves salientes, suficientemente contrastados, no lacerantes?				
b. ¿Las señales de percepción manual están a 1,20m de altura?				
c. ¿Los carteles de lectura visual y táctil, las letras, los números y los símbolos, están en relieve? c.1. En los mismos, ¿la información está en braille?				

	C	CP	I	NA
d. ¿Cuenta con señales en braille con la información y guía hacia los lugares significativos en: d.1. Barandas de escaleras? d.2. Barandas de rampas? e. ¿Tiene franjas guías en superficies y/o sectores de pisos adecuados a las características edilicias y funcionales del establecimiento?				
11.3. - Señalización e información sonora				
a. ¿Ha instalado aros magnéticos para usuarios de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares) en: a.1. el Área de recepción? a.2. el Salón de conferencias?				
b. ¿Ha indicado con el símbolo internacional la existencia de aros magnéticos?				
11.4. - Franja Guía				
a. ¿Ha incorporado franjas guías en los recorridos hacia los lugares significativos del establecimiento?				
III - DIRECTRICES REFERIDAS A SEGURIDAD				
12 - PROTECCION CONTRA INCENDIO Y ALARMAS				
a. ¿Cumple con la normativa vigente contra incendios?				
b. ¿Posee un sistema de alarmas de incendio con señales tanto visuales como sonoras? b.1. Estos sistemas, ¿se activan a través de los detectores de humo/temperatura ubicados en habitaciones, circulaciones, espacios de estar, etc.?				
13 - EVACUACIÓN				
a. ¿Cumple con la normativa vigente en cuanto al plan y al plano de evacuación?				
b. ¿Posee planos de evacuación donde se indique la ubicación de las salidas de emergencia; en lugares visibles, con colores contrastantes y en relieve?				
c. ¿Tiene instalado un circuito de luces de emergencia que acompañe el plan de evacuación y señalización existente?				
d. ¿Tiene entre el personal, a un grupo capacitado especialmente para la evacuación de personas con discapacidad y/o movilidad reducida?				

	C	CP	I	NA

IV - DIRECTRICES REFERIDAS A CAPACITACION DEL PERSONAL

14 – CAPACITACIÓN

a. ¿Los contenidos de la capacitación para el personal contemplan la temática de atención de personas con capacidades diferentes?

b. ¿Se ha establecido, programado y ejecutado la capacitación para el personal que se encuentra en funciones y para el ingresante, relacionada con la atención de personas con capacidades diferentes?

c. ¿Se mantienen los certificados y/o títulos habilitantes de las capacitaciones proporcionadas por organismos o instituciones calificadas en la temática?

d. ¿Se mantienen los registros de las capacitaciones proporcionadas incluyendo los participantes que reciben, el/los responsable/s de proporcionarla y los temas desarrollados?

GLOSARIO

Accesibilidad al Medio Físico (Fuente: Ley 962 Ciudad de Buenos Aires 5/12/02)
Es aquella que posibilita a las personas que, con discapacidad y/o movilidad reducida desarrollen actividades en edificios y en ámbitos urbanos y utilicen los medios de transporte y sistemas de comunicación.

Accesibilidad Universal (Fuente: Ley N° 51/2002, Art. 2 LIONDAU)
Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Adaptabilidad (Fuente: Ley 962 Ciudad de Bs As 5/12/02)
Posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo accesible a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.

Adulto Mayor
Persona mayor de 65 años.

Agarradera , barra
Elemento que posee dimensiones y proporción anatómicamente adecuadas para asirse de ellas. (Fuente: Norma IRAM 111104).

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

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

Banco de tranferencia para bañera
Banco de bañera con estructura de aluminio, regulable en altura, de 46 a 57 cm. Se colocan dos patas dentro y dos fuera, así tendremos una silla dentro de la bañera y otra fuera.

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

Barreras (Fuente: Clas.Inter. Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF, OMS, 2001)
Son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. Estos incluyen aspectos como un ambiente físico inaccesible, falta de tecnología asistencial apropiada, actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad, servicios, sistemas y políticas que no existen o que específicamente dificultan la participación de todas las personas con una condición de salud que conlleve una discapacidad

Barreras Arquitectónicas (Fuente: Ley 962 Ciudad de Bs As 5/12/02)
Impedimentos físicos que presenta el entorno construido frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.

Barreras en la Comunicación (Fuente: Ley 962 Ciudad de Bs As 5/12/02)
Impedimentos que presentan las formas de emisión, transmisión y recepción de mensajes, (visuales, orales, auditivos, táctiles o gestuales) que presentan los sistemas de comunicación para con las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.

Barreras Urbanísticas (Fuente: Ley 962 Ciudad de Bs As 5/12/02)
Impedimentos que presentan la infraestructura, el mobiliario urbano y los espacios públicos (parquizados o no) frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.

Bordillo, zócalo
Reborde lateral de una escalera, rampa, plataforma o similar que determina un límite físico o contención. (Fuente: Norma IRAM 111104).

Comunicación Alternativa
Se refiere a métodos de comunicación usados para suplantar totalmente el habla. La más difundida es el lenguaje de señas.

Comunicación Aumentativa
Describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar suficientemente claro para que les entiendan los que les rodean. Existen 2 tipos: la comunicación sin ayuda y la comunicación con ayuda.

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

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

Deficiencia (Fuente CIF)
Pérdida o anormalidad de una estructura corporal o de una función fisiológica. Las funcionaes fisiológicas incluyen las mentales. Con "anormalidad" se hace referencia, estrictamente a una desviación significativa respecto de la norma establecida.

Discapacidad (Fuente: CIF)
Discapacidad es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)

Discapacidad Mental (Fuente American Association on Mental Retardation)
Es una condición particular de funcionamiento intelectual con la cual se puede haber nacido o bien ocurrida despues del nacimiento. Se caracteriza por limitaciones tanto de la inteligencia como en las habilidades de adaptación social y práctica. Puede ser leve, moderada, profunda o severa.

Discapacidad Motora
Personas con dificultad en su sistema locomotor congénita o adquirida. Dentro de este grupo se considera a los usuarios de silla de ruedas, las personas con amputaciones como así también a las personas con movilidad reducida que tengan dificultades para deambular (trastornos del equilibrio, musculares, articulares).

Discapacidad Sensorial de tipo Auditiva
Personas con disminución TOTAL O PARCIAL en su capacidad de audición congénita o adquirida.

Discapacidad Sensorial de tipo Visual
Personas con disminución TOTAL O PARCIAL en la capacidad visual congénita o adquirida.

Discapacidad Visceral
Personas con disminución de capacidad en sus sistemas orgánicos. Tipos de discapacidad visceral: cardiovascular, respiratorio, digestivo, renal.

Diseño para todos (Fuente: Ley N° 51/2002, art. 2 –LIONDAU)
Es la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible

Facilitadores (Fuente: Clas.Inter. Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, CIF, OMS, 2001)
Es cualquier factor ambiental en el entorno de una persona que, a través de la ausencia o presencia, mejoran el funcionamiento y reducen la discapacidad. Estos pueden incluir aspectos como ambiente físico accesible, disponibilidad de tecnología asistencial, actitudes positivas de la gente hacia la discapacidad, así como servicios, sistemas y políticas que intentan mejorar la implicación de todas las personas con una condición de salud que conlleve una discapacidad, en todas las áreas de la vida. La ausencia de un factor puede ser también un facilitador, por ejemplo la ausencia de estigma o actitudes negativas. Los facilitadores pueden prevenir que un déficit o limitación en la actividad se convierta en una restricción en la participación.

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

Minusvalía (Fuente: María Fernanda Gómez: Grupos Turísticos y Discapacidad)
Es una situación desventajosa para el individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo, y factores sociales y culturales).

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

Persona con discapacidad (Fuente Ley 22.431, Art.2°)
Aquella que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

Personas con movilidad y/o comunicación reducida (Fuente Ley 25643, Art. 2º (Ley Turismo)
Personas con discapacidad y/o que padecen alteraciones funcionales por circunstancias transitorias (el embarazo, cargar bultos pesados, llevar niños en los brazos o en coches de bebé), cronológicas (los ancianos y los niños menores de nueve años) y/o antropométricas (la obesidad, el enanismo, el gigantismo.

Practicabilidad (Fuente Ley N° 962/02 CABA)
Posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo parcialmente accesible. La practicabilidad brinda grado restringido de la adaptabilidad.

Prevención (Fuente Normas Uniformes, igualdad de oportunidades para las PcD, ONU, 1994)
Adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzca un deterioro físico, intelectual, psiquiátrico o sensorial (prevención primaria) o a impedir que ese deterioro cause una discapacidad o limitación funcional física, psicológica y/ o social permanente (prevención secundaria y terciaria).

Radio de giro
Es el espacio necesario para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°. El diámetro mínimo es de 1.50m.

Rebaje de cordón
Adaptación del cordón de vereda para servir de nexo entre el vado y la vereda.

Silla de baño higiénica
Es una silla con ruedas que posee una abertura en el asiento para facilitar la higiene personal. Puede utilizarse como accesorio dentro del dormitorio.

Turismo Accesible (Fuente: PFETS)
Se considera al Turismo Accesible como el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena integración, permitiendo ser turistas con plenos derechos al máximo número de personas al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de movilidad o de comunicación.

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

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

"Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual"
Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)
Primera edición: Madrid, 2003
Dirección General. Dirección de Autonomía Personal y Bienestar Social
Calle del Prado, 24, 28014 Madrid
Link para descarga: http://www.once.es/serviciosSociales/index.cfm?navega=detalle&idobjeto=12&idtipo=

"Arquitectura para todos. Manual para proyectar sin barreras arquitectónicas."
Arq. Guillermo Cabezas Conde
Madrid. 1981
"Lo urbano y lo humano. Habitat y discapacidad".
Arq. Silvia Coriat.
Edición de Fundación Rumbos y Universidad de Palermo.
Argentina, 2000

"Accesibilidad. Reflexiones y experiencias sobre accesibilidad al medio físico en ciudades turísticas"
Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos –AMSCA-Argentina y Fundación Delia Lascano de Napp.
Argentina.

"Accesibilidad Universal. Diseño sin discriminación"
José Antonio Junca Ubierna
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid.
2005

"Cómo hacer las casa rurales accesibles para personas con movilidad reducida"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/Folleto_casas_rurales_accesibles.pdf

"Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) y Fundación ACS
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/Folleto_hoteles_accesibles.pdf

"Cómo hacer los restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) y Fundación ACS
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/Folletos_restaurantes_accesibles.pdf

"Formulario: Accesibilidad al medio físico en espacios turísticos"
Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos –AMSCA

"Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducida"
Gobierno Español.
Link para descarga: http://www.polibea.com/turismo/archivos/guia2007web.pdf

"Guía de playas accesibles 2006"
Elaborado Discapnet
Link para descarga: http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/guia_playas_accesibles_2006_discapnet.htm

"Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001"
Dirección General de la Vivienda, la Arquitectura y el Urbanismo y el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.
Segunda edición: Madrid, 2002

"Guía UNIT-ISO-IEC: 71:2004, Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores, y las personas con discapacidad"
Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. Edición 2004
Link para descarga: http://www.unit.org.uy/misc/catalogo/GUIA_UNIT-ISO-IEC_71.pdf
http://www.unit.org.uy/catalogo/resultados.php?access=1

"Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de resultados 2003"
Huesca González, Ana y Ortega Alonso, Helena.
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid. 2004
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/HabitosyActitudes1edc.pdf

"Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Segunda Edición 2005"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid. 2005
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/REEDICION_HABITOS_TURISTICOS.pdf
http://www.fundaciononce.es/WFO/Castellano/Publicaciones/Biblioteca/Bibliografia_detalle?ID_Biblio=49

"Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) y Fundación ACS
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid
Link para descarga: http://www.procatur.com/observa.htm
"Manifiesto por un ocio inclusivo"
Link para descarga: http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/B9B9591E-6C71-4557-B1AB-28FC8F70ED11/610/ocioinclusivo.pdf

"Manual para la industria del turismo"
Comisión Europea. Dirección General XXII – Unidad Turismo
Capítulo 3 "Cómo recibir y comunicarse con clientes con discapacidades", Capítulo 7 "Reserva de alojamiento", Anexo C "Resumen de criterios de accesibilidad para huéspedes con deficiencia visual", Anexo

D "Resumen de criterios de accesibilidad para huéspedes con deficiencia auditivas", Anexo E "Símbolos de las discapacidades".

"Necesidades en el medio rural de las personas con gran discapacidad física y sus familias. Informe de resultados 2006"
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF)
Av. Doctor García Tapia, 129 local 5. 28030. Madrid. 2007
Link para descarga: http://213.190.9.11/predif/doc/GW54_necesidades_rural.pdf http://www.obrasocialcajamadrid.es/Ficheros/CMA/ficheros/OSSoli_DiscaMedioRural.PDF

"Playas y Balnearios de Calidad. Gestión Turistica y Ambiental"
Directrices y Guía de Autoevaluación
Secretaría de Turismo de la Nación
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación
Argentina, 2005

"Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas"
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid. 2005
Link para descarga: http://www.seg-social.es/imserso/dependencia/preguntame.pdf
http://www.seg-social.es/imserso/dependencia/dis_acc50.html

"Protocolo accesible para personas con discapacidad"
Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)
Primera edición: Madrid, 2006
Dirección General. Dirección de Autonomía Personal y Bienestar Social
Calle del Prado, 24, 28014 Madrid
Link para descarga: www.fundaciononce.es http://www.fundacionONCE.es/WFO/Castellano/Publicaciones/Biblioteca/Bibliografia_detalle?ID_Biblio=247

"Sobre aro magnético"
Mutualidad Argentina de Hipoacusicos
Tte. Gral. Perón 1654 - Capital Federal
Tel. 4384-6111 int. 45 - Fax: 5256-5626
nrossi@mah.org.ar
http://www.mah.org.ar

"Turismo Accesible. Habilitación y recepción en establecimientos turísticos".
Secretaria de Turismo de la Nación.
Argentina. 1999

"Turismo accesible. Hacia un turismo para todos"
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Edición: Marzo 2003
Link para descarga: http://antiguo.cermi.es/documentos/descargar/TurismoAccesible.pdf

“Turismo accesible para todas las personas. Plan de acción del CERMI”
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Edición: Diciembre 2005
Link para descarga: http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/24D22ABE-6B3A-4A29-A3E7-30096065B10E/3186/maquetabase22imp.pdf

“Turismo para todos. Manual de pautas de calidad de atención para personas con capacidades restringidas”
Rafael Sanjuanbenito Aguirre, Luis A. Grunewald, y otros.
Buenos Aires, Argentina. 2000

Boletines

Boletín CEAPAT N°54 – Centro Estatal de autonomía personal y ayudas técnicas. Febrero 2007
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid.
Sumario: Diversidad funcional y ordenador, Convención de los derechos de las personas con discapacidad, Normas técnicas sobre accesibilidad y tecnología de apoyo, Publicaciones.
Cantidad de páginas: 15
Impreso

Boletín CEAPAT N° 49– Centro Estatal de autonomía personal y ayudas técnicas.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Madrid.
Sumario: Ciudades digitales accesibles, programas informáticos para ordenador, proyecto WWAAC, Premios de Minusval-Expoforum 2004.
Cantidad de páginas: 11 / Impreso

NORMAS PARA CONSULTA

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones que constituyen recomendaciones para la implantación de sistemas de gestión integrados alineados a los requisitos de este documento:

- Ley Nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431 Decreto Reglamentario Nacional 914 (1997) Creación de mecanismos de promoción, control y sanción específicamente en lo que atañe a la supresión de barreras.
- Ley Nacional Nº 25.643 (2002) Ley Nacional de Turismo Accesible
- Ley Nº 962 (2003) del GCABA. Código de la Edificación de la Ciudad de Buenos Aires.
- Ley N° 1.346 (2004) del GCABA. Plan de Evacuación y Simulacro para casos de incendio, explosión o advertencia de explisión; y su modificatoria Ley Nº 2191.
- Real Decreto 366/2007. Ministerio de presidencia. España.
  Link para descarga: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd366-2007.html
- Resolución del Ministerio de Salud Nº 1328 (2006) Marco Básico- Servicios de Atención Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad.
- Decreto 659/07 Registro de Alojamiento Hotelero de la Provincia de Buenos Aires. (art. 49 y 51)
- IRAM Nº 3.722 Símbolo de Acceso para Personas con Discapacidad Motora (1991)
- IRAM Nº 3.723 Símbolos de Acceso para Personas Sordas o Hipoacúsicas (1994)
- IRAM Nº 3.724 Símbolo de Acceso para Personas Ciegas y Disminuidas Visuales (1994)
- IRAM Nº 11.1100 Accesibilidad de las personas al medio físico Edificios – Circulaciones Horizontales. Requisitos
- IRAM Nº 11.1101 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios – Rampas fijas.
- IRAM Nº 11.1102 –1 Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos. Edificios con acceso público. Señalización
- IRAM Nº 11.1102-2 Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso de público. Señalización en solados y planos hápticos.
- IRAM Nº 11.1103 Accesibilidad de las personas al medio físico, Edificios – Escaleras.

- IRAM Nº 11.1104 Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Agarraderas, bordillos y pasamanos.

- IRAM Nº 11.1106 Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y edificios. Estacionamientos.

- IRAM Nº 11.1107 Accesibilidad de las personas al medio físico. Equipamientos. Grifería. Criterios de selección.

- IRAM Nº 11.1108 Accesibilidad de las personas al medio físico Vados y rebaje de cordones.

ARGENTINA
Secretaría de Turismo

SNR
SERVICIO NACIONAL
DE REHABILITACION