



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



GENERALITAT  
VALENCIANA



TURISME  
COMUNITAT VALENCIANA



TUR4all

Créditos fotografía portada y página 2:  
Turisme Comunitat Valenciana

# BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

03

¿Cómo hacer una  
oficina de turismo  
accesible?

Junio 2021



GENERALITAT  
VALENCIANA



TURISME  
COMUNITAT VALENCIANA



predif



TUR4all



RECOMENDACIONES PARA HACER UNA

# OFICINA DE TURISMO ACCESIBLE

PARA TODAS LAS PERSONAS

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Muchos turistas se hacen la primera imagen del destino a través de las oficinas.

Con estas recomendaciones, tendrás algunas referencias prácticas sobre cómo hacer una oficina de información turística o un centro de recepción de visitantes, accesible para todas las personas.

“ La accesibilidad nos beneficia a todos: es un requisito imprescindible para una parte de la población, si nos referimos a las personas con discapacidad, representa una condición necesaria para otros perfiles, si incluimos a las personas mayores o a las familias con niños...en definitiva, apostar por la accesibilidad es garantizar la comodidad y la calidad para todas las personas. ”

 Descarga el folleto en la web [www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



01

# ACCESO



- Preferentemente, y siempre que resulte posible, **la oficina de información turística debe estar situada en la planta baja**, al mismo nivel de la vía pública. En caso contrario, el desnivel se salvará por medio de rampa accesible o ascensor accesible.

Sus características permitirán su utilización a personas de movilidad reducida de forma autónoma y segura.

- **La entrada accesible será la principal o una alternativa** de la misma categoría que para el resto de personas.

- **Las puertas de entrada serán accesibles a todos los usuarios.** Para ello, tendrán un ancho mínimo de 90 cm en el marco, con espacio libre de paso aportado por una sola hoja de al menos 85 cm en puertas abatibles y de 80 cm en puertas correderas. Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, estas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.

- **Las puertas giratorias** no son accesibles para las personas con discapacidad visual y tampoco para las de movilidad reducida. En caso de existir, es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática debidamente señalizada como accesible.



- **Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un zócalo inferior de protección de 35-40 cm de altura** que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas. Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida, se señalarán con franjas horizontales o un logotipo de color contrastado. Las franjas tendrán un ancho entre 5 y 10 cm. La primera se colocará a una altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.

02

## CIRCULACIÓN en el interior

- Siempre deben existir **espacios que permitan circular** entre el mobiliario a los usuarios de sillas de ruedas.
- Las mesas, sillas, bancos y mobiliario en general se dispondrán **de forma que la distancia mínima entre los muebles** sea de al menos **1,20 m** (preferiblemente 1,50 m).

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

- **Los suelos deben ser homogéneos y antideslizantes.** Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se usará, siempre que sea posible, el contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes, con al menos un rodapié contrastado.



## 03 Mostrador de RECEPCIÓN

- El mostrador debe contar al menos con un **espacio con altura accesible** a personas en silla de ruedas o de baja estatura. Debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos, con un ancho mínimo de 80 cm, altura de 70 cm a 75 cm y 50 cm de profundidad, para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.
- Los mostradores y puntos de atención **no deberían disponer de cristales o mamparas** que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el cliente y el personal de atención al público.



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

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



## 04 Área de ESPERA

- Debe existir una **zona con asientos o bancos accesibles, con respaldo y reposabrazos**, que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida.
- También se recomienda **instalar apoyos isquiáticos**, que permitan el descanso apoyándose sin tener que realizar el esfuerzo de levantarse y sentarse.

## 05 ASEOS

- Es recomendable contar con una cabina de aseo accesible. Esta tiene que reunir las siguientes características:

- El itinerario para llegar hasta ella debe ser totalmente accesible. **Estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).**
- La puerta debe tener un **ancho libre de paso de 80 cm** y ser corredera o de apertura hacia el exterior.
- La puerta se abrirá con una manilla, para **facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación**. El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera.
- En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una **circunferencia de 1,50 m de diámetro**, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

- **La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador.**

Podrá activarse mediante un interruptor por presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre 0,80 y 1,20 m.

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

- **El grifo será monomando, preferiblemente con maneta de tipo gerontológico, o automático.** El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de 90 cm y, preferentemente, inclinado ligeramente hacia el lavabo.
- **El toallero, la jabonera y el secador** de manos estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m y a una distancia máxima de 75 cm del eje del lavabo.

- **El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas.** Para permitir la aproximación al inodoro con la silla de ruedas, **existirá a ambos lados del inodoro un espacio libre de acercamiento de 80 cm de ancho.**

- Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, **el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.** Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles, situadas a ambos lados. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm, y contarán con contraste cromático respecto a la pared.

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

# INFORMACIÓN



- Para facilitar la comunicación con personas con mayores dificultades de comprensión, se recomienda asociar a pictogramas la información que corresponde a un sector geográfico, a un tema o a un tipo de recurso.
- También es importante que la información escrita esté a la vez disponible en lectura fácil. Todos los documentos escritos deben también estar en un formato alternativo, como braille, textos en grandes caracteres o estar en un formato sonoro, accesible desde un código QR.
- Los folletos se dispondrán en estanterías verticales, entre los 40 cm y 1,30 m para que puedan ser alcanzados también por usuarios de silla de ruedas y personas de baja estatura.



## Otros productos de apoyo para personas con discapacidad son:

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



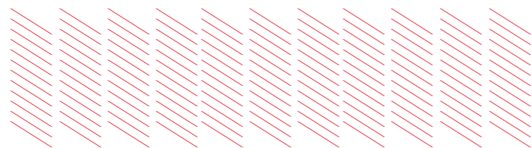
“ La “lectura fácil” es una técnica de redacción y publicación de contenidos orientada a personas con dificultades de comprensión lectora. ”



## 07 VISITAS GUIADAS y personal de atención al público

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

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



- El personal de atención al visitante **debe estar formado en la atención a personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad** y conocer al detalle la oferta turística accesible de la localidad.
- **Al menos una persona de atención al cliente debería poder comunicarse en la Lengua de Signos Española** y todo el equipo debería tener una formación básica en Lengua de Signos.
- En caso de no disponer de personal con conocimiento de Lengua de Signos, es recomendable contar con un sistema de videointerpretación.



**POR QUÉ ES IMPORTANTE**

# Informar a los clientes de las **CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD**

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





# TUR4ALL

“Turismo Accesible para todas las personas”

*Uno de los canales de promoción de la oferta turística.*

Si tienes necesidades de accesibilidad, si gestionas un destino, si posees un establecimiento o eres un proveedor o intermediario de servicios turísticos, TUR4all te permite:

- **Consultar la información** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva de los destinos y establecimientos o recursos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- **Ofrecer a los gestores de destinos**, establecimientos y servicios turísticos la oportunidad de realizar una autoevaluación sobre la accesibilidad de sus instalaciones y/o servicios.

- Encontrar la información práctica y útil para planificar las vacaciones y **organizar tu viaje accesible.**

**Usar la plataforma en 11 idiomas:** castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.

Incrementa la base de datos de recursos turísticos accesibles de una forma colaborativa.

También puedes hacer comentarios sobre el establecimiento y valorar la accesibilidad y el trato al cliente.

Puedes consultar la oferta turística accesible aquí. Si quieres introducir nueva información, debes crearte un perfil y convertirte en usuario TUR4all. Tardará menos de 1 minuto.

