



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



GENERALITAT  
VALENCIANA



TURISME  
COMUNITAT VALENCIANA



predif



TUR4all

Créditos fotografía páginas 2, 6, 13, 15, 16 y portada :  
Turisme Comunitat Valenciana

# BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

06

¿Cómo hacer  
un restaurante  
accesible?

Junio 2021



GENERALITAT  
VALENCIANA



TURISME  
COMUNITAT VALENCIANA



predif



TUR4all



RECOMENDACIONES PARA OFRECER UN

# RESTAURANTE ACCESIBLE

PARA TODAS LAS PERSONAS

Un espacio de restauración accesible es aquel que tiene en cuenta las necesidades de todas las personas, desde un punto de vista físico, cognitivo, sensorial y alimentario.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias

prácticas sobre cómo hacer un restaurante, una cafetería o un bar accesible, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por 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, la accesibilidad es comodidad y calidad para todas las personas. ”



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

01

# APARCAMIENTO

- Deberá existir, al menos, una **plaza reservada para PMR**, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.
- **Esta estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**, tanto en el pavimento como en una placa vertical.

- **La plaza reservada** en vía pública tendrá unas dimensiones de, al menos, 5 m de longitud por 2,20 m de ancho, y un área de acercamiento lateral de 1,50 m de ancho, que puede ser compartida por dos plazas en caso de que el estacionamiento sea en batería o

diagonal. En el caso de estacionamiento en línea, contará con un área de acercamiento trasero de 3 m de longitud y, además, con espacio de transferencia lateral de 1,20 m.

- **El itinerario** para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible.

02

# ACCESO

- **En todo establecimiento existirá al menos una entrada accesible**, sin desniveles o con un desnivel salvado por medio de rampa accesible o ascensor accesible. La entrada accesible será la principal o una alternativa de la misma categoría que para el resto de personas.
- **La puerta de acceso** será de apertura abatible o corredera,

preferiblemente automática. Tendrá una anchura de paso  $\geq 90$  cm medida en el marco y aportada por una sola hoja y un ancho libre de paso  $\geq 85$  cm en su máxima apertura, si es de tipo abatible, o  $\geq 80$ , si es corredera. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, estas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.

- **El espacio anterior y posterior a la puerta** debe ser horizontal y tener al menos 1,50 m de diámetro.
- **Las puertas de vidrio** se señalarán con franjas horizontales o con 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.

# RAMPAS Y PASILLOS

- Las rampas deben tener un **ancho libre mínimo** de 1,20 m.
- **Las pendientes** establecidas por la normativa varían en función de la longitud de la rampa.

## Pendiente máxima de una rampa en función de su longitud

$L \leq 3 \text{ m}$	10%
$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$	8%
$6 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m}$	6%



- **La rampa no tendrá una longitud superior a 9 m.** Las rampas más largas de 9 m serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de 1,50 m.



- **La pendiente transversal debe ser  $\leq 2\%$**  para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas. En los lados libres y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 10 cm de altura. Antes y después de la rampa existirá un espacio horizontal de al menos 1,20 m de diámetro.

- **El principio y el final de la rampa estarán señalizados con una franja** de pavimento de color contrastado y textura distinta. Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,20 m de manera perceptible mediante bastón.
- En los pasillos de circulación debe asegurarse siempre un **ancho de paso mínimo**

- de **1,20 m** y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos. En pasillos largos, cada 10 m existirá un espacio de al menos 1,50 m de diámetro en el que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de 360°.
- **Se evitará la colocación de mobiliario u otros obstáculos** en los itinerarios y los elementos voladizos que sobresalgan más de 0,15 m por debajo de los 2,20 m de altura.



# ESPACIOS de restauración

- **El mobiliario** —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm, preferiblemente de al menos 1,20 m.
- Existirá al menos **un lugar en la sala** en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro.
- **Bajo las mesas** habrá un ancho libre  $\geq 80$  cm, una altura libre  $\geq 70$  cm y un fondo libre mínimo de 50 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

- Se debe permitir el acceso al restaurante con el perro de asistencia y perro guía.
- La barra del bar o cafetería contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal con la silla de ruedas o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

- La altura adaptada de la barra será de 85 cm como máximo para permitir la comunicación visual y tendrá una longitud mínima de 80 cm. Debajo de la barra habrá un fondo igual o mayor a 50 cm y una altura libre de al menos 70 cm.
- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura máxima de 85 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Debajo tendrán una altura libre de 70 cm y un fondo de 50 cm, como mínimo.

- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
  - Ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a 60 cm desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 1,40 m.
- Se recomienda disponer de mesas redondas, ya que facilitan la comunicación visual a personas con discapacidad auditiva.



05

## ASEOS

Es necesario 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. 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 de 1,50 m** de diámetro.

- La iluminación de los aseos deberá activarse mediante un **interruptor de luz de presión** con marco luminoso, que estará situado a una altura entre 0,80 y 1,20 m. No se usará temporizador.
- **El lavabo no tendrá pedestal** y estará a una altura máxima de 85 cm y un fondo de 60 cm. Bajo el mismo habrá un espacio libre de obstáculos de al menos 70 cm de altura y 50 cm de fondo. El grifo será monomando, preferiblemente de tipo gerontológico, o automático.

- **El espejo se situará a una altura máxima de 90 cm**, y preferiblemente inclinado hacia el lavabo. Los accesorios del baño estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.
- **El inodoro dispondrá de espacios de transferencia lateral** de 80 cm a ambos lados. El asiento tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.





- **Se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles** situadas a ambos lados, 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 de entre 70 cm y 1,20 m.

## 06 INFORMACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **La señalización debe ser fácilmente localizable,** mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.
- **El contenido de la información será conciso, básico, con**
- **símbolos comprensibles,** internacionalmente homologados.
- **Símbolos y textos de color contrastado respecto al fondo,** y respecto a la pared en la que se ubica.

- **Los sistemas de aviso** (alarma, señales de emergencia, información por megafonía) **deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales** fácilmente comprensibles y reconocibles o pantallas electrónicas de texto.
- **La carta del menú tiene que contar con textos de color contrastado**, letras grandes y de palo seco. Se recomienda que cada plato vaya acompañado de una imagen ilustrativa.
- Es recomendable disponer de **carta de menú en braille**.

“

Es recomendable que el personal reciba formación en atención a personas con discapacidad. ”

07

## NECESIDADES ALIMENTARIAS

En los establecimientos de la restauración es necesario tener en cuenta las diferentes necesidades alimentarias de las personas, relacionadas por ejemplo con las alergias o las intolerancias.

- **El personal de cocina y de sala** tiene que estar formado en la correcta manipulación de los alimentos y conocer los riesgos asociados a un mal manejo de los mismos.
- En la cocina, **se deben controlar las trazas de alérgenos en los diferentes platos**, en las herramientas utilizadas y en los espacios donde tiene lugar la manipulación.
- **En la carta del menú** se debe publicar qué tipo de alérgenos contiene cada plato, cumpliendo la normativa vigente.
- **Se tienen que poder ofrecer siempre menús alternativos** con alimentos exentos de determinados ingredientes y tratados sin contaminación.





“

#### Referencias normativas:

Reglamento (UE)  
1169/2011, Real Decreto  
126/2015 y Ley 17/2011 ”

- **Todo el personal del establecimiento** debe estar formado sobre cómo actuar en caso de reacción anafiláctica. Sería recomendable disponer de autoinyector de adrenalina.
- En el buffet, **es recomendable disponer de productos alimentarios envasados** alternativos a los productos a granel.
- Se debe **evitar el uso de guantes de látex** en el manejo de alimentos.

## 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.

