



DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



Créditos fotografía página 14 y portada:
Turisme Comunitat Valenciana



BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE

11

¿Cómo incluir la
accesibilidad en las
medidas de protección
frente a riesgos
sanitarios de contagio?

Junio 2021



RECOMENDACIONES PARA TENER EN CUENTA LA

ACCESIBILIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

FRENTE A RIESGOS SANITARIOS DE CONTAGIO

La situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, ha provocado que la industria internacional del turismo se haya visto obligada a establecer unos protocolos sanitarios que **garanticen la seguridad y la protección** de todos los viajeros, medidas que en

numerosas ocasiones perjudican las condiciones de accesibilidad y, por tanto, discriminan a las personas que, por diferentes necesidades físicas, sensoriales, cognitivas, pueden tener más dificultades en el acceso, uso y disfrute de un producto o servicio turístico.



“ A continuación, se exponen unas consideraciones a tener en cuenta en relación con las medidas de accesibilidad a adoptar en un contexto de restricciones a la movilidad, la interacción y el contacto, para que las personas con necesidades de accesibilidad no sufran una discriminación adicional, al restringirse su posibilidad de realizar una actividad o acceder a un servicio turístico en igualdad de condiciones, de la misma manera que el resto de la población. ”

* Las siguientes recomendaciones estarán sujetas, en cualquier momento, a las disposiciones establecidas por las autoridades sanitarias. *



RECOMENDACIONES

dirigidas a los
diferentes actores que
componen la cadena
de valor del turismo

01 FORMACIÓN

- **Se recomienda que todos los empleados**, en cuyo trabajo haya interacción directa con clientes y visitantes, **reciban una formación básica sobre las principales necesidades de las personas con discapacidad** en el contexto condicionado por la situación de riesgo

sanitario. Se considera importante esta formación por el desconocimiento extendido sobre la correcta interacción, manteniendo el distanciamiento social y cumpliendo todas las normas y procedimientos de seguridad y prevención de riesgos.

EN LA FASE DE PLANIFICACIÓN de acceso a un servicio turístico: información previa, reservas y pagos

- En el caso de que una actividad o servicio turístico **requiera una reserva, cuente con un sistema de cita previa o contemple una limitación de aforo**, se debe informar a los usuarios a través de los canales de promoción e información al turista. Toda la información

sobre las nuevas modalidades de acceso **tiene que ofrecerse en diferentes formatos** (visuales, auditivos, de fácil comprensión y mediante canales accesibles), para permitir a cualquier persona obtener la información en igualdad de condiciones.

- **Cualquier herramienta digital** para reservas o pagos de servicios turísticos, **deberá garantizar su utilización por todas las personas**, cumpliendo los criterios de accesibilidad para el desarrollo de software según la Norma UNE-EN 301549:2020. Es de obligado cumplimiento para entidades públicas o que reciban financiación pública, para entidades privadas con más de 100 trabajadores o que facturen más de 6 millones de € y altamente recomendable para el resto.

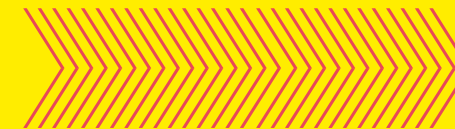
- **Se recomienda que las medidas de prevención sanitaria dirigidas a clientes o visitantes estén disponibles en la página web del proveedor del servicio turístico**, en formatos accesibles para lectores de pantalla, en Lengua de Signos Española/ Catalana, en vídeo tutorial subtulado, en Lectura Fácil, en formato audio. El cliente o visitante debe ser informado de estas medidas antes de hacer la reserva.

- Sería recomendable que, aquellos destinos que **ofrezcan información sobre la oferta de servicios *in situ*, útiles para personas con discapacidad** (p. ej. reparación y alquiler de productos de apoyo para la movilidad), **revisen sus horarios de apertura** y comuniquen eventuales cambios que pueden haberse producido por la situación sanitaria.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN *IN SITU*

- **En todas las comunicaciones** entre el proveedor del servicio y el cliente o visitante, y especialmente en la explicación de normas de seguridad y prevención de riesgos, **se** **deberán contemplar formatos alternativos a aquellos exclusivamente visuales** (cartelería, etc.) **o auditivos** (explicación en forma oral, megafonía, etc.).

- La información y las instrucciones sobre las medidas de protección y prevención de riesgos tienen que explicarse mediante un lenguaje claro y comprensible por el mayor número de personas (con dificultades de comprensión, con bajo dominio del idioma, niños, etc.), de ser posible en Lectura Fácil y complementadas con el uso de pictogramas universales.



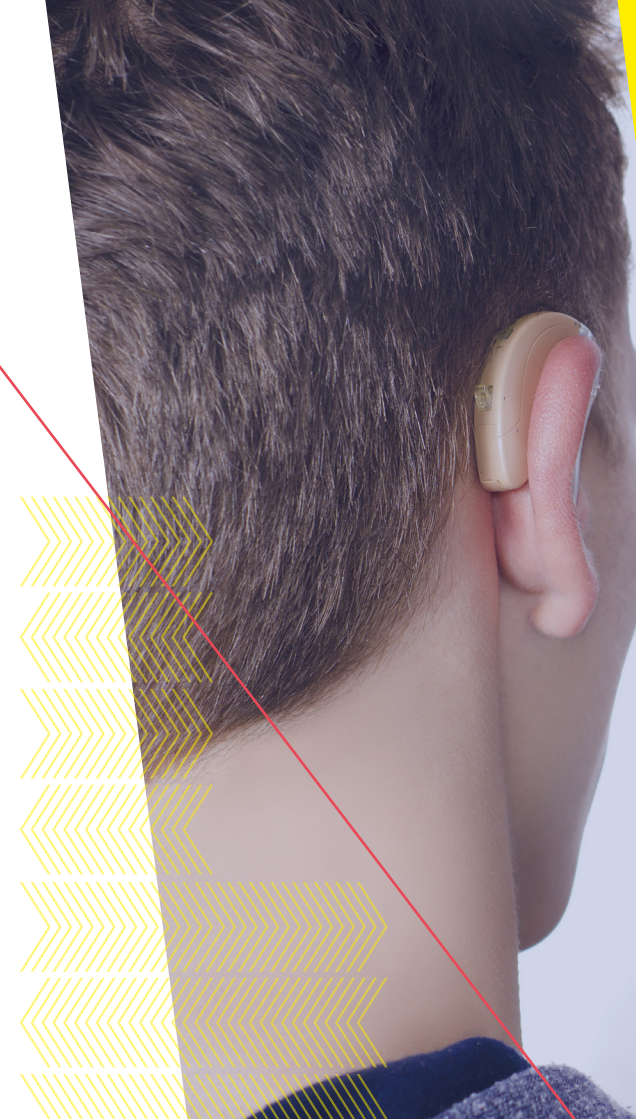
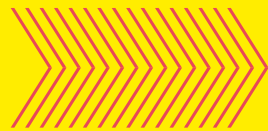
- En caso de que no exista *in situ* información sobre las medidas de prevención sanitaria en formatos alternativos accesibles, **el personal de atención al público deberá explicar a los clientes o visitantes el contenido de las mismas**, especialmente si se detecta con evidencia que estos tienen dificultades de visión, de audición o de comprensión.

- En caso de que se considere necesario evitar el uso compartido de material informativo en formato papel (cartas de restaurantes, etc.), en lugar de eliminarlo, **se recomienda colocarlo en un lugar que permita evitar el tacto, pero no impida su consulta**. Alternativamente, se proporcionará la misma información a través de medios digitales o de forma oral.

- Siempre que se habiliten documentos (formularios de quejas, información, hojas de solicitudes...) a través de códigos QR u otros formatos electrónicos alternativos a los impresos, **se deberá garantizar su accesibilidad y facilidad de uso** para todas las personas.
- **Los elementos físicos de separación**, para asegurar la protección, instalados en mostradores y ventanillas, **deberán seguir garantizando una correcta comunicación entre el cliente y el personal de atención al público**.
- **Es recomendable que las mamparas** y otros separadores transparentes **incorporen elementos que contrasten cromáticamente**, para ser detectados con más facilidad por parte de personas con dificultades de visión.

- **Se recomienda que los mostradores de atención al público, con o sin mamparas, cuenten con bucles de inducción magnética para facilitar la comunicación de personas con prótesis auditivas.** Este criterio cobra especial importancia porque la mascarilla impide la lectura labial a cualquier persona, dificultando la comprensión especialmente para aquellas con problemas auditivos.

- De la misma manera, **se procurará reducir el ruido** (p. ej. eliminar hilos musicales, insonorizar, etc.), **en aquellos espacios en los que la comunicación se vea dificultada por el uso de mascarillas, mamparas y otros elementos** de protección y separación, como los mostradores de recepción y puntos de información.



- **En general, se recomienda el uso de mascarillas y viseras que permitan la lectura labial y la visualización gestual**, para facilitar el entendimiento por parte de todas las personas y, especialmente, aquellas con discapacidad auditiva, intelectual, personas mayores o extranjeras.
- Siempre que se implementen medidas para minimizar riesgos de contagio, a través de **aplicaciones móviles u otras herramientas digitales**, estas **deberán garantizar su uso y fácil comprensión por todas las personas.**

04

HIGIENE, lavado de manos y uso de soluciones desinfectantes

- Para evitar la manipulación de los grifos, se recomienda instalar en lavabos grifos monomando o con sensor.
- **Los secadores de manos funcionarán preferiblemente con sensor** para evitar el tacto y estarán situados a una altura adecuada para niños, personas de baja estatura y personas usuarias de silla de ruedas (no más alto de 120 cm).



- **Los dispensadores de geles hidroalcohólicos** u otras soluciones desinfectantes colocados en la entrada de un establecimiento, lugares de paso, baños u otras estancias, **deberán estar a la misma altura recomendada**

para otros accesorios (entre 70 y 120 cm). A ser posible, deben evitar el contacto con el usuario (p. ej. dispensadores con sensor), siendo, de esta manera, su uso más sencillo también para personas con dificultades en la manipulación.

- **Se recomienda el uso de un adecuado contraste cromático entre los dispensadores y el fondo** donde estén ubicados, para facilitar su localización, especialmente a personas con dificultades de visión.



- **Se recomienda sustituir las papeleras y otros elementos con accionamiento manual** a través de pedal y tapa auto-retorno, por otras de accionamiento no manual, al menos en las estancias reservadas para personas con movilidad reducida (baños y vestuarios adaptados, habitaciones adaptadas, etc.).

- Asimismo, se recomienda que **el uso de dichos dispositivos sea sencillo y fácil de comprender por parte de todas las personas.**
- Además de asegurar la seguridad e higiene de todos aquellos elementos, utensilios u objetos utilizados por todos los clientes, **se recomienda reforzar las medidas de higiene en los elementos usados mayormente por personas con necesidades de accesibilidad** que requieran contacto (aseos adaptados, barandillas, reposabrazos, etc.).
- **Restringir el uso de lavabos accesibles a aquellos usuarios que los necesitan** y proceder, en la medida de lo posible, a su higienización después de cada uso, puesto que implica un mayor contacto con las diferentes superficies (p. ej. inodoro, barras).

05

SERVICIOS DE APOYO y acompañamiento de personas

- Si el usuario del servicio es una persona con movilidad reducida o con otras necesidades de accesibilidad y precisa apoyo humano para la realización de la actividad (p. ej. baño asistido u otro tipo de servicio de asistencia), **el apoyo deberá ser prestado por**

el personal del proveedor del servicio turístico utilizando los medios de protección necesarios para garantizar la protección del personal y del usuario, según lo que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto de trabajo.



- Siempre que la evaluación de riesgos lo contemple, **se valorará también la posibilidad de permitir que ese apoyo**, en caso de que la persona con discapacidad vaya acompañada, sea **prestado por su acompañante**, dándole las indicaciones adecuadas.
- **Cuando se utilicen productos de apoyo** para ofrecer asistencia o para la realización de una actividad (p. ej., sillas de ruedas en aeropuertos y estaciones, sillas o muletas anfibias en playas), estos **deberán desinfectarse cada vez que dejen de ser utilizados por un cliente.**



06 VISITAS GUIADAS

- En la realización de visitas guiadas, **se recomienda utilizar mascarillas transparentes u otros sistemas de protección que permitan la lectura labial**, especialmente si participa alguna persona con dificultades de audición o de comprensión.

- **Las empresas o profesionales** que cuenten con bucles personales de inducción magnética para facilitar la escucha de personas con prótesis auditivas en las visitas guiadas, **deberán desinfectarlos después de la utilización de cada cliente.**

- **En espacios culturales o educativos** que tengan a disposición del público maquetas tiflológicas, información en braille o altorrelieve, reproducciones táctiles de las obras o exposiciones interactivas (pantallas táctiles, otros dispositivos interactivos),

se extremarán las medidas de higienización, procediendo a su desinfección tras cada uso. Cuando esto no sea posible, se recomienda dotar de guantes a los visitantes antes de iniciar el recorrido, evitando retirar los elementos táctiles.



07 MOVILIDAD, desplazamientos y zonas comunes

- Cuando se requiera una modificación en la distribución del mobiliario (sillas, mesas, etc.) para garantizar la distancia social de seguridad, se vigilará que este **no obstaculice la zona de paso** o afecte a las condiciones de accesibilidad del itinerario.



- En actividades que impliquen colas y posibles aglomeraciones (p. ej. parques de atracciones, entradas a espectáculos, etc.), habrá un **acceso prioritario** para personas mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y personas con discapacidad, por considerarse colectivos vulnerables.
- Cuando se apliquen medidas de reducción de aforo en espacios, será necesario mantener **la proporción adecuada de plazas y asientos previamente reservados** para personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas y otras personas que puedan necesitarlo.
- En ascensores y otros elementos de movilidad vertical que exijan un uso individual o una limitación de aforo, tendrán **prioridad las personas mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y personas con discapacidad.**

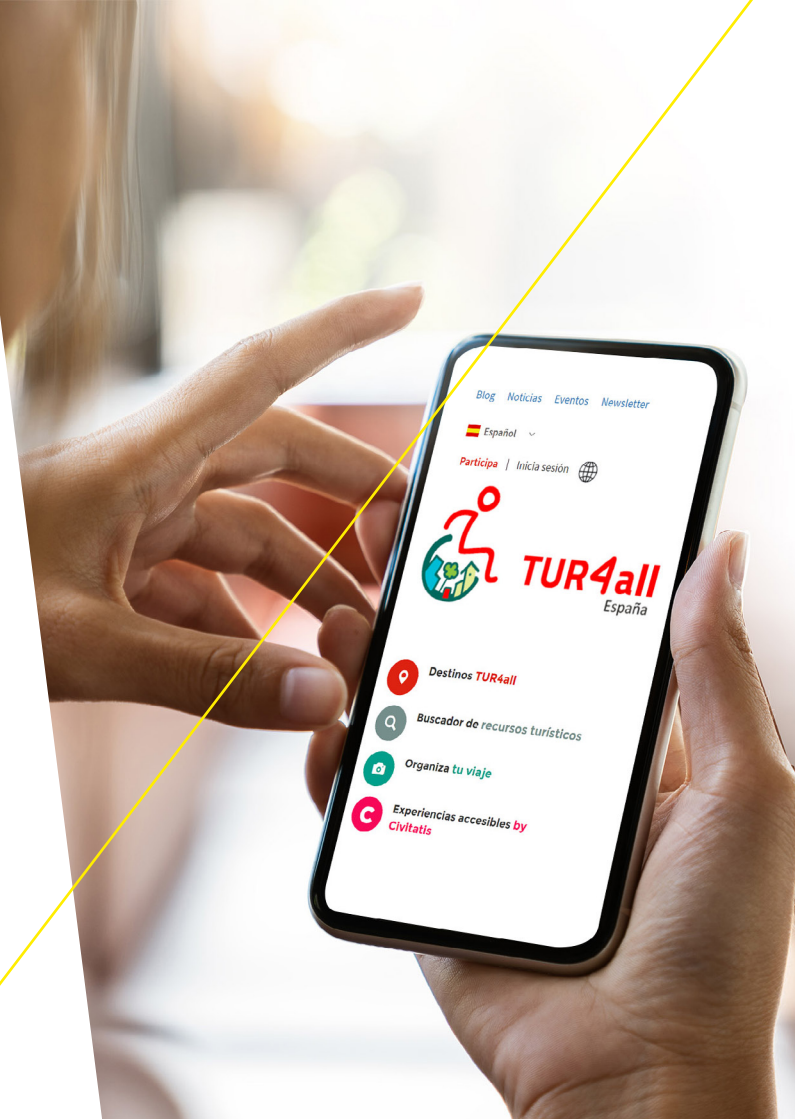
- Siempre que sea posible, se procurará colocar **sistemas táctiles de marcado** en el suelo o balizas, para que también personas con dificultades de visión puedan detectar la distancia de seguridad mínima que respetar. En ausencia de marcado táctil, será responsabilidad del personal informar y orientar verbalmente al usuario.
- Cualquier elemento de separación que se instale en mesas para la protección del riesgo de contagio, **no deberá limitar la movilidad del usuario** ni impedir la aproximación de una persona en silla de ruedas.

- Siempre que sea posible, en cualquier **zona de espera** (oficinas de turismo, recepción de hoteles, infraestructuras de transporte, etc.) en las que se hayan retirado bancos y otros elementos de descanso, se recomienda **mantener, al menos, un número mínimo reservado para personas con movilidad reducida y otras necesidades de accesibilidad que puedan precisarlo.**



Las recomendaciones expuestas han sido elaboradas por PREDIF y algunas de ellas han sido incluidas en publicaciones en las que PREDIF ha colaborado:

- Medidas para la reducción del contagio Sars-Cov-2 (ICTE) y Especificaciones UNE para reducir riesgos frente al COVID-19 en el turismo (UNE-ICTE).
- Recomendaciones de apoyo para los prestadores de servicios turísticos (ISTO).
- Manual de Reapertura del turismo (OMT, F. ONCE, ENAT).
- Protocolo Covid-19 “Planifica tu viaje” (PREDIF).



TUR4ALL

“Turismo Accesible para todas las personas”

Si tienes necesidades de accesibilidad, si gestionas un destino, si posees un establecimiento o eres un proveedor o intermediario de servicios turísticos, en www.TUR4all.com puedes encontrar más información sobre como

planificar tu viaje individual o grupal de manera segura y las pautas para aplicar las medidas de prevención en situación de riesgo sanitario o contagio, manteniendo unas condiciones adecuadas de accesibilidad de las instalaciones y servicios turísticos.

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

