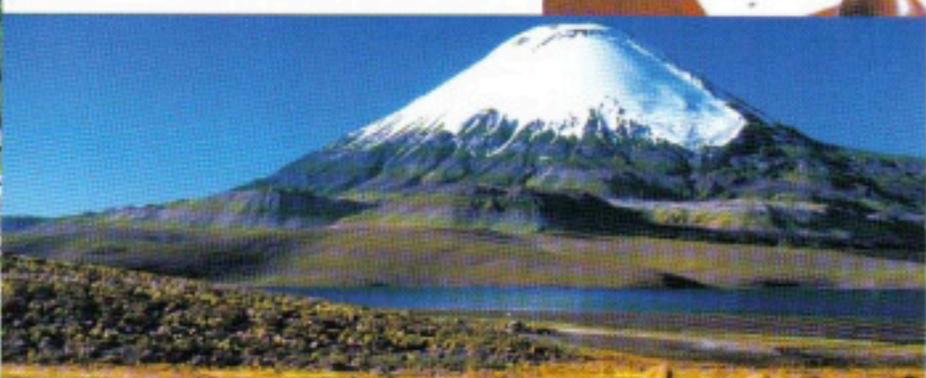
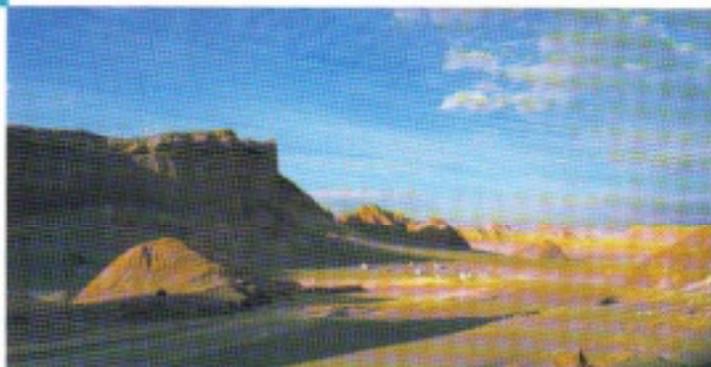


Manual DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

Para personas con movilidad reducida y discapacidad

PROGRAMA TURISMO MUNICIPAL



GOBIERNO DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

proyectoaccesible 
arquitectos consultores



El Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, en el marco de su Programa Nacional de Turismo Municipal ha publicado, en conjunto con la oficina de arquitectura Proyecto Accesible, este Manual con el propósito de entregar algunas herramientas y recomendaciones técnicas para facilitar y extender el uso de los servicios turísticos a todos los ciudadanos, incorporando a las personas que en forma permanente o temporal tienen alguna discapacidad o movilidad reducida.

El turismo ha sido fuertemente potenciado en este último tiempo y esto ha generado la urgente necesidad de adaptar los espacios urbanos y las instalaciones de tal forma de satisfacer las necesidades y requerimientos de todos los habitantes del país, es imprescindible, más aún en este territorio que fue dotado de tanta belleza en toda su extensión.

De alguna forma cada una de las personas o instituciones de este país tenemos ciertas responsabilidades en brindar esas oportunidades. Unos entregando información, otros tomando decisiones respecto del diseño y/o ejecución de los proyectos de arquitectura, otros invirtiendo o adaptando sus instalaciones y realizando ciertas modificaciones que permitan mejorar la atención de los usuarios.

El costo de habilitación de las instalaciones en muchos casos es marginal, más aún si se compara con los importantes beneficios que conlleva la posibilidad de que podamos tener las mismas oportunidades de disfrutar de la naturaleza de nuestro país, entonces recién estamos hablando de un crecimiento social.

Este trabajo está dirigido a estudiantes, empresarios, autoridades locales, profesionales de arquitectura, diseño y construcción, en definitiva a los que estamos participando del turismo y pretendemos potenciar la oportunidad de hacer de Chile un país turístico para todos sus habitantes.

OSCAR SANTELICES ALTAMIRANO
Director Nacional de Turismo

Capítulo I	AN TRO PO METRÍA, medidas mínimas y máximas - Persona + Silla de ruedas	5
Capítulo II	RECO MEN D AC IO NES DE ACCESIBILIDAD PARA EL ENTO RNO URBANO Y/O ESPACIOS DESCUBIERTOS - Recorridos - Estacionamientos en espacios públicos - Rebajes en espacios públicos - Mobiliario y pavimentos en zonas públicas	13
Capítulo III	RECO MEN D AC IO NES DE ACCESIBILIDAD PARA EL ENTO RNO ARQ UITECTÓ NICO Y/O ESPACIOS CUBIERTOS - Entrada principal al establecimiento. - Recorridos y circulaciones interiores. - Ascensores - Rampas y escaleras - Pasamanos y barandas - Dormitorios y hospedajes. - Servicio higiénicos	23
Capítulo IV	RECO MEN D AC IO NES PARA EL EQ UIPAMIENTO - Mesón de atención al cliente. - Restaurantes - Auditorio, cines y teatros	39
Capítulo V	RECO MEN D AC IO NES DE ACCESIBILIDAD EN EL MEDIO NATURAL Y ZONAS AL AIRE LIBRE. - Piscinas - Playas - Parques, plazas y senderos turísticos - Áreas de esparcimiento. - Simbología Internacional	45
Capítulo VI	RECO MEN D AC IO NES PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL C LIEN TE - Personas con dificultad para caminar - U suarios de silla de ruedas - Personas con dificultades para ver - Personas con dificultades para oír - Personas con discapacidad mental o limitaciones en la comprensión.	53
	ANEXO S	59
	G LO SARIO	66
	BIBLIO G RA FÍA	67



El Manual de Accesibilidad Turística ha sido creado para establecer directrices generales ante un tema muy poco conocido en nuestro país como es la accesibilidad al medio físico y el turismo para personas con movilidad reducida y discapacitados, con el único objetivo de facilitar la plena participación ciudadana en la vida social, económica, cultural y laboral de nuestro país.

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia a nivel mundial, transformándose en una experiencia que mejora el conocimiento, la comunicación y el grado de relación y respeto entre los ciudadanos de distintos lugares. Es por eso que debe estar al alcance de todos.

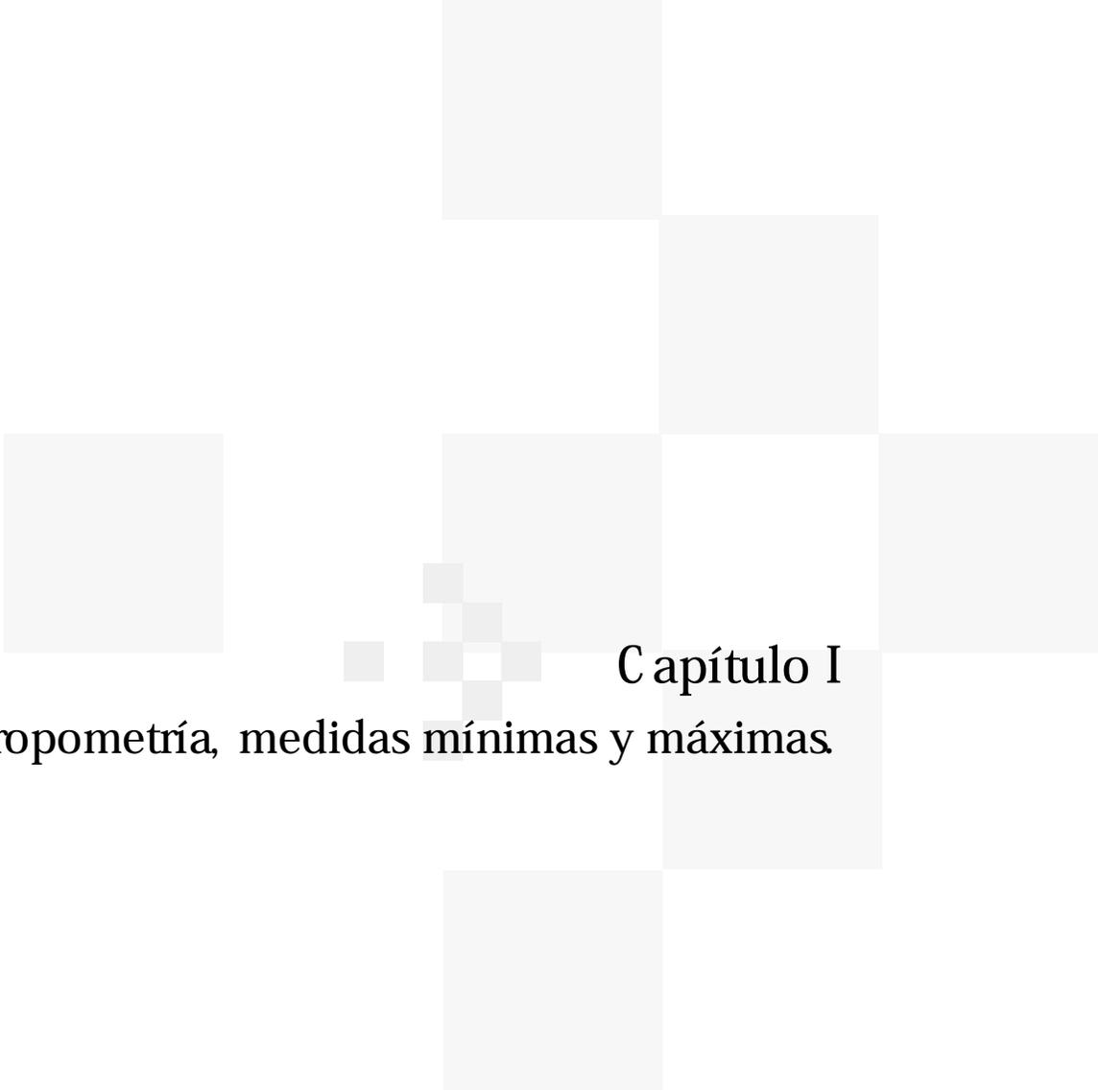
En el mercado turístico internacional, las personas con algún grado de discapacidad, adultos mayores y sus familiares adquieren cada día mayor relevancia, requiriendo de servicios e instalaciones que los contemplen. Este segmento se caracteriza porque viaja principalmente en temporada baja haciéndose acompañar generalmente por amigos o familiares, convirtiéndose en “multicliente” por el hecho de viajar siempre acompañados.

Chile enfrenta hoy un reto en lo que comprende la atención de este segmento, por lo que es importante conocer qué cambios debemos hacer en nuestras instalaciones para acogerlos. La infraestructura compuesta por alojamiento, transporte terrestre, aéreo o naval, centros de ocio y recreación, agencias de viajes, comercio y artesanía y recursos turísticos suponen muchos obstáculos para el turista con discapacidad cuando realiza la elección de su destino.

Aunque en Chile, el tema de la discapacidad toma fuerza con el lanzamiento de la Ley N° 19.284 de Integración Social de la Personas con Discapacidad, en el marco del diseño y construcción, la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción sólo hace referencia a temas puntuales sin mucha profundidad. Es por eso que el Servicio Nacional de Turismo en conjunto con Proyecto Accesible Arquitectos ha elaborado el presente manual con el objetivo de:

- Proporcionar información técnica para el diseño y la gestión de servicios e instalaciones turísticas, en el ámbito de la Accesibilidad al Medio Físico y Urbano.
- Dar respuesta a las diferentes necesidades y requerimientos de los establecimientos turísticos mediante propuestas basadas en los principios del Diseño Universal.
- Dar a conocer el concepto de Accesibilidad como un factor de calidad y diferenciación en la oferta turística existente.
- Dar soluciones acordes con la realidad chilena y dar a conocer que si son incorporadas en el proyecto desde el comienzo, la accesibilidad no es más cara.

De esta manera, el tiempo libre y el turismo en Chile conformarán un escenario donde el ser humano, incluidas las personas con discapacidad y sobre todo, las que tienen su movilidad reducida o son usuarios de sillas de ruedas, puedan desenvolver y desarrollar todo tipo de actividades en forma diversa, autónoma, digna y con seguridad.



Capítulo I
Antropometría, medidas mínimas y máximas.



La accesibilidad se define como la característica del medio ya sea del urbanismo, la edificación, el transporte o las comunicaciones que permita el libre desplazamiento de las personas con discapacidad.

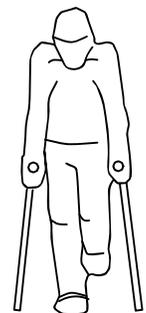
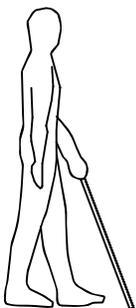
En el turismo, tanto el diseño de los espacios como la atención al cliente deben tener en cuenta la diversidad de características físicas, destrezas y habilidades de las personas que hacen uso de las instalaciones que ofrecemos. Es por eso que debemos conocer las medidas mínimas y máximas de este segmento para comenzar a entender que es "accesibilidad".

Cuando hablamos de accesibilidad, no sólo debemos pensar en una persona en sillas de ruedas -concepto erróneamente extendido en nuestro país-, sino que hay que tener en cuenta a todas aquellas personas que tienen algún grado de discapacidad, ya sea temporal o permanente, físicas o sensoriales.

Todas las personas pueden presentar problemas que, de una u otra forma, afectan su desenvolvimiento y comprensión del entorno. Representan un amplio porcentaje de la población básicamente representados en:

- Personas mayores y niños.
- Personas con una condición física deteriorada o enfermedad transitoria o permanente.
- Haber sufrido algún accidente.
- Familia con niños en coche.
- Mujeres embarazadas
- Tener alguna deficiencia, entre otras.

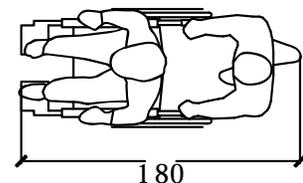
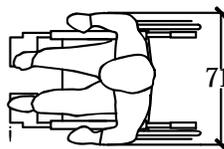
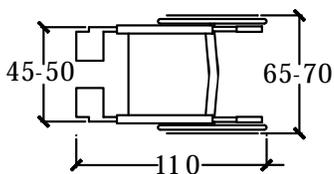
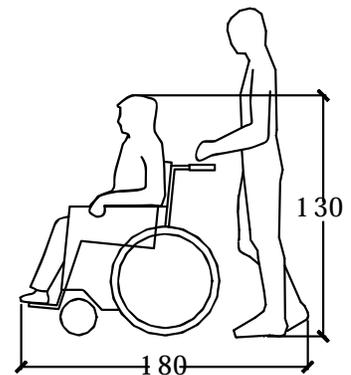
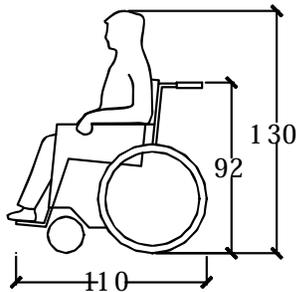
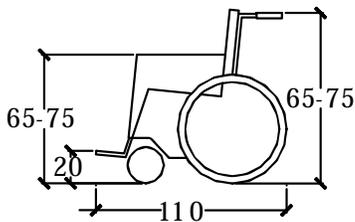
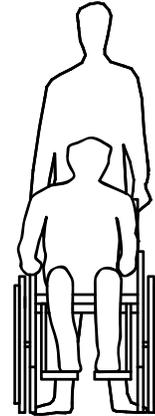
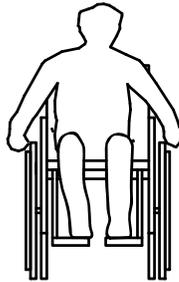
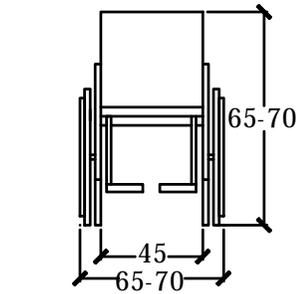
Es decir, todas las personas pasan por alguna situación en donde su movilidad o capacidad se ve reducida temporal o permanentemente en algún momento de sus vidas.



Persona + silla de ruedas

La silla de ruedas es la ayuda técnica más usada por las personas con discapacidad ya sea permanente o transitoria. Dependiendo de sus capacidades, requerirá o no la ayuda de otra persona para desplazarse.

El uso de la silla de ruedas, incide directamente en la forma en que la persona hace uso del entorno, por lo que el sector turístico de nuestro país debe conocer sus dimensiones básicas ya que todos los usuarios de sillas de ruedas encontrarán más o menos las mismas dificultades en este entorno: puertas pequeñas, pasillos angostos en una cafetería, espacios reducidos en servicios higiénicos, perchas muy altas para colgar o descolgar ropa en los clóset de habitación, mesón de recepción de hoteles muy altos, rampas con mucha pendiente, suelos pulidos, etc.



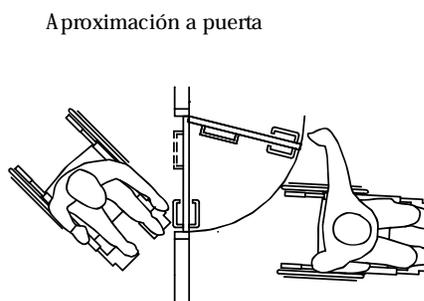
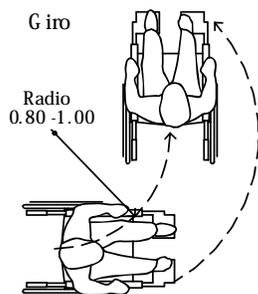
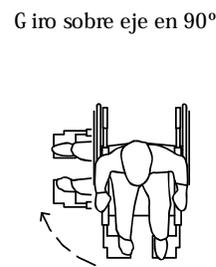
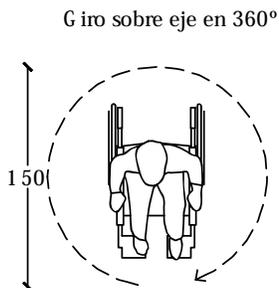
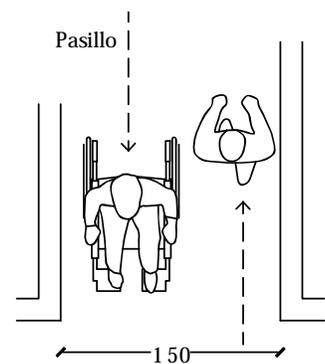
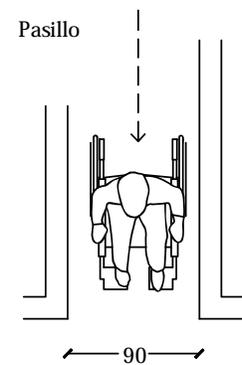
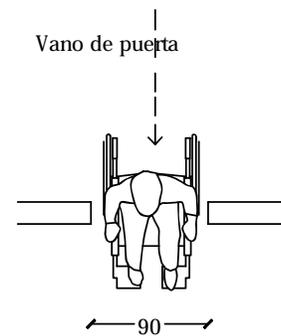


Para ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias de sillas de ruedas y sus acompañantes debemos comprender el problema de movilidad de la "persona + silla de ruedas" como un ser partícipe del entorno natural y construido.*

Maniobras de la silla

Existen cinco maniobras fundamentales que se ejecutan con la silla de ruedas, permitiendo a la persona "llegar al lugar deseado". Los tipos de maniobras son:

- Desplazamiento en línea recta.
- Traspaso de vanos y puertas
- Rotación sin desplazamiento, sobre el centro de gravedad.
- Giro o cambio de dirección en movimiento.
- Transferencia o movimiento para abordar y abandonar la silla de ruedas.



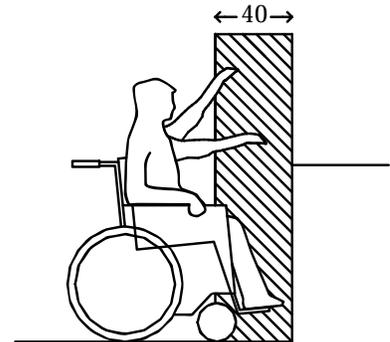
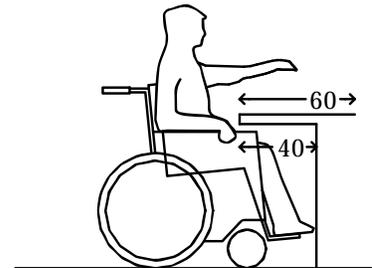
* Eduardo Álvarez, Clotilde Amengual, Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico

Medidas de alcance

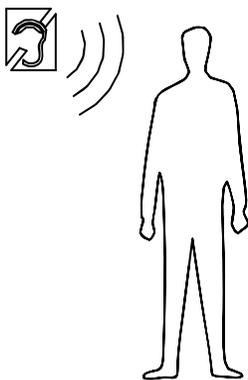
Es cuando una persona tiene dificultades de llegar a objetos. Se distinguen tres clases de dificultades de alcance, que permiten que “una vez en el lugar, la persona pueda desarrollar la actividad normalmente”.

- Alcance manual, afecta principalmente a los usuarios de silla de ruedas por su posición, ya que ésta (la silla) restringe el alcance horizontal y vertical de objetos, debido a que sus piernas presentan un obstáculo para la aproximación. (Ej.: Dificultad de colgar o descolgar ropa del clóset, girar dinero de cajeros automáticos, etc.).
- Alcance visual, incide principalmente en las personas que presentan deficiencia visual (Ej.: Carteles con letras muy pequeñas y sin contraste, pasillos mal iluminados), pero también a usuarios de sillas de ruedas, disminuyendo la altura y ángulo de visión (Ej.: Mesón de atención muy alto, ventanas muy altas en habitaciones, etc.).
- Alcance auditivo, incide principalmente en las personas con disminución o pérdida de la audición. (Ej.: Problemas para escuchar mensajes de alta voz si hay mucho ruido ambiental, etc).

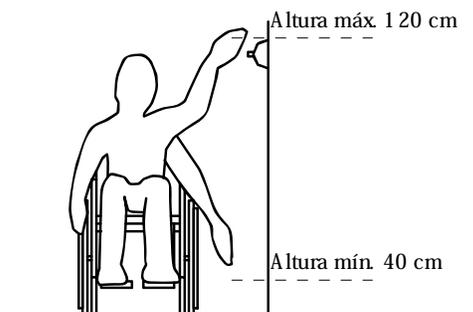
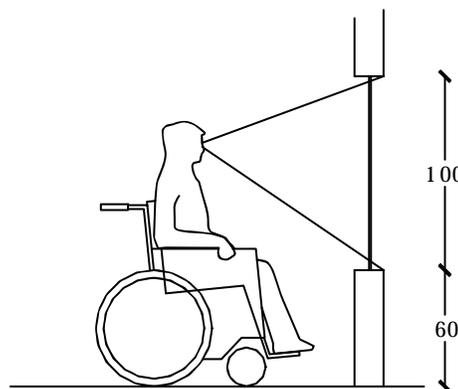
Alcance de objetos



Alcance Auditivo



Alcance visual





Cambios de nivel

Básicamente se distinguen tres clases de desniveles que enfrenta una persona con movilidad reducida.

- Continuos o sin interrupción (Ej.: Rampas).
- Bruscos o aislados (Ej.: Escalones).
- Grandes desniveles (Ej.: Escaleras, pasar de un piso a otro).



Acceso en desnivel.

Cerro San Cristóbal, Santiago, Chile

Dificultades en el control

Se distinguen dos clases de dificultades de control:

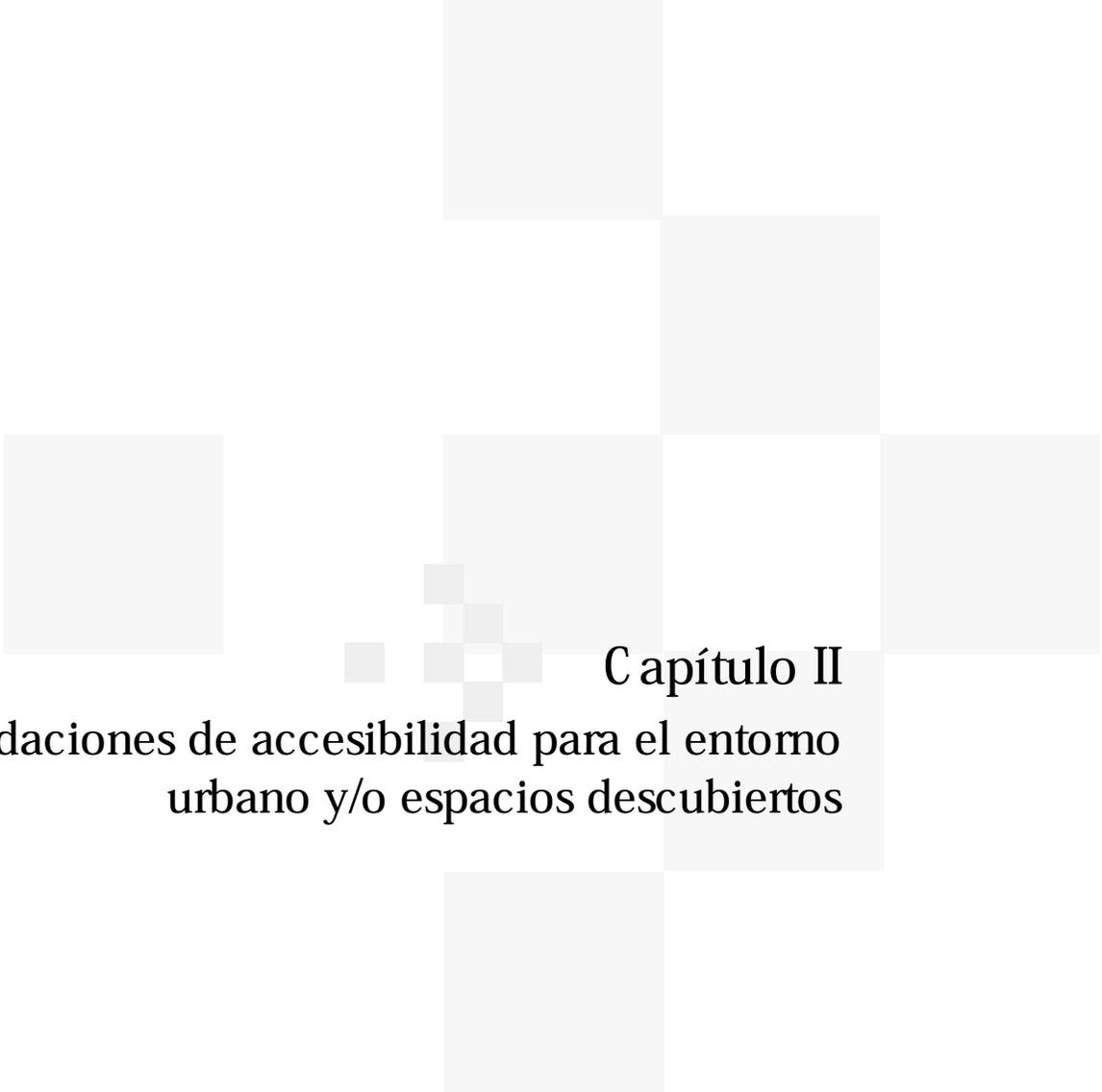
- Dificultad para el control del equilibrio. Afecta principalmente a personas en silla de rueda y ambulantes como consecuencia de la disminución en la movilidad de los miembros inferiores.
- Dificultades de manipulación. Afecta indistintamente a personas ambulantes o en silla de ruedas, ya que se asocia con las manos y brazos. Por ejemplo, manipulación de grifería, manillas de puertas, teclados muy pequeños de teléfonos, etc.



Manipulación de elementos.
Evitar utilización de manillas de pomo



Control del equilibrio.



Capítulo II
Recomendaciones de accesibilidad para el entorno urbano y/o espacios descubiertos

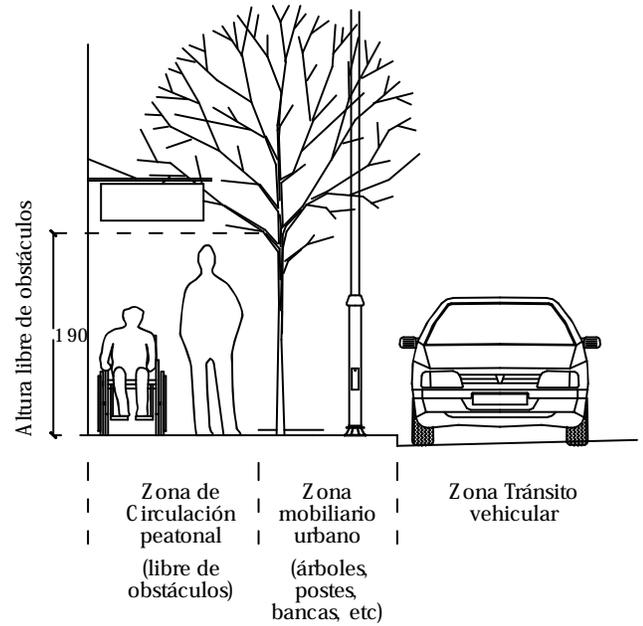
Para lograr un entorno accesible debe poder llegar al lugar deseado con la mayor normalidad posible. Una vez allí, se debe poder acceder y luego utilizar las instalaciones existentes.

Recorridos

Los recorridos (itinerario) turísticos que contemplen accesibilidad, deberán implementarse de manera tal, que permitan la circulación libre y sin obstáculos de todas las personas, independiente de su condición. Se debe evitar en lo posible realizar recorridos “distintos” o “exclusivos” para los discapacitados, ya que producen un efecto negativo en usuario y sus acompañantes.

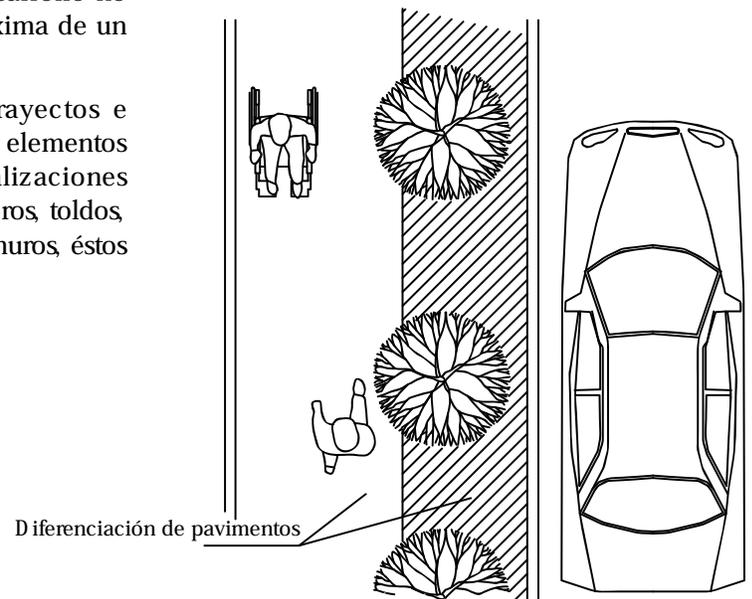
Para esto es recomendable tener presente los siguientes puntos:

- Establecer recorridos libres de peldaños y con un ancho suficiente que permitan la libre circulación de una silla de ruedas y sus acompañantes. Cuando se implemente una rampa, se deberá realizar con pendientes suaves. Cuando las pendientes sean mayores a las recomendadas, es imprescindible la instalación de pasamanos continuos y pavimentos antideslizantes.
- La pendiente máxima del recorrido debe ser 12% en un desarrollo no superior a 2 m. (en lo posible un 8% en un desarrollo no superior a los 8 m.) y una pendiente transversal máxima de un 2%. (ver detalle de rampas, Capítulo III)
- Evitar elementos sobresalientes en los muros, trayectos e instalaciones a una altura inferior a los 190 cm. Estos elementos deben ser fácil de detectar visualmente. Ej.: Señalizaciones verticales, mobiliario urbano, ramas de árboles, semáforos, toldos, etc. Si no es posible evitar elemento sobresalientes en muros, éstos deberán hacer llegar toda su base hasta el suelo.



Recorrido libre de obstáculos

Apoquindo, Las Condes



Estacionamientos en espacios públicos

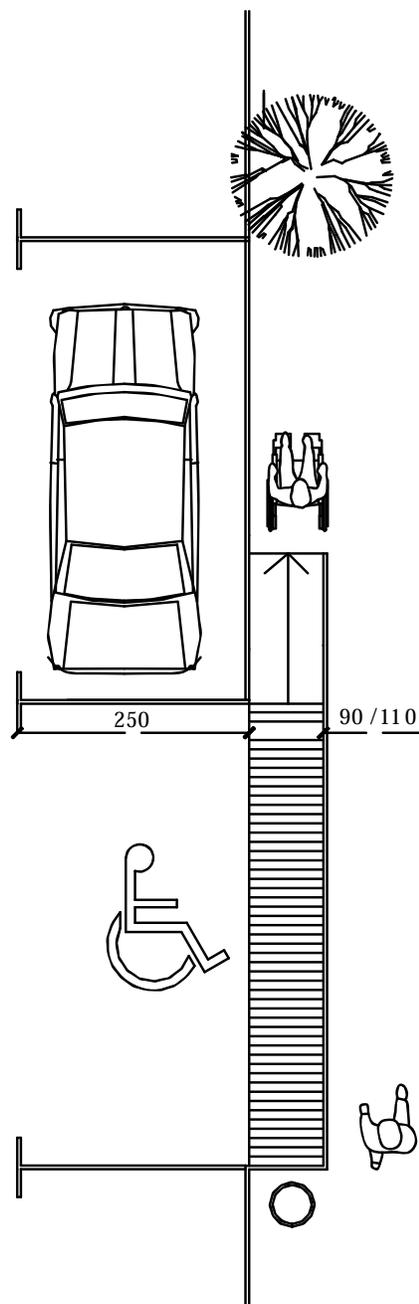
La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 2.4.2) señala que "...De la dotación mínima de estacionamientos que deba proyectarse, al menos un 1% deberá destinarse a ser utilizado por personas con discapacidad, con un mínimo de un estacionamiento, salvo que se trate de viviendas unifamiliares o cambio de destino de las mismas. Estos estacionamientos tendrán un ancho mínimo de 3,3 m, deberán singularizarse en los planos del proyecto y su comunicación con el resto del edificio, así como el acceso al espacio público, deberá efectuarse en concordancia con lo establecido en el artículo 4.1.7. de esta Ordenanza."

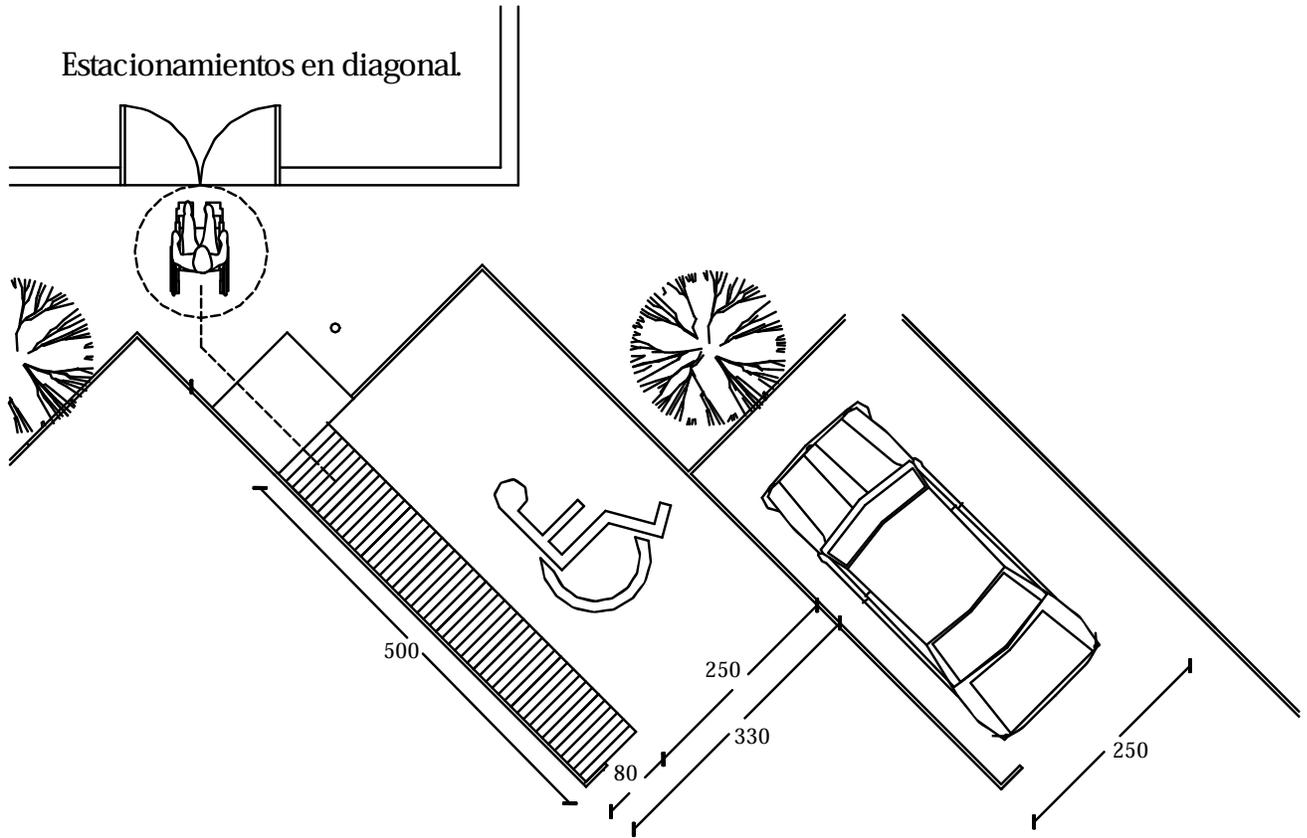
Para que todas las personas con problemas de movilidad o usuario de silla de ruedas pueda acceder a un establecimiento turístico, es muy importante contar con un estacionamiento reservado, ya sea en el mismo lugar o en las cercanías de sitios y edificios de interés turístico. Para que este estacionamiento sea accesible, debe reunir algunos requisitos

- Estar dentro de un recorrido libre de obstáculos evitando escalones, desniveles, etc.
- No ubicar los estacionamientos en sectores donde exista suelo de grava y arena. Es MUY difícil poder maniobrar la silla de ruedas o caminar con bastones en esas condiciones. En lo posible ubicarlos sobre cemento o tierra compactada.

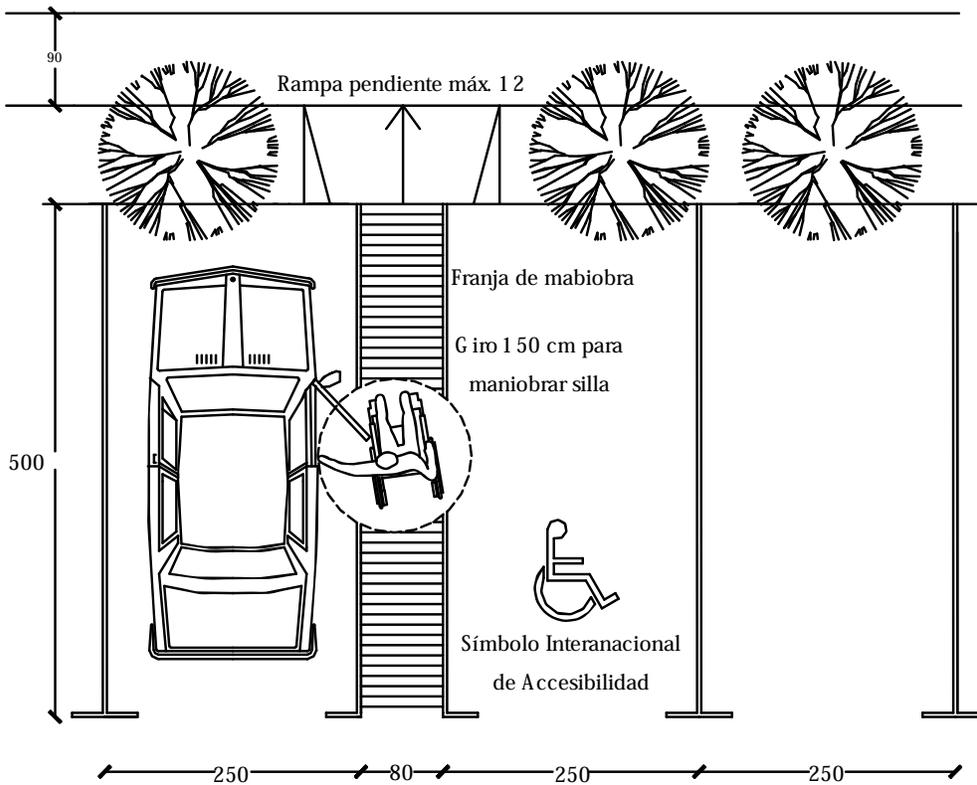
El ancho mínimo de estos estacionamientos debe ser de 330 cm y un largo de 500 cm, contemplando una zona de maniobra de 80 cm para la silla de ruedas a uno de los costados. Esta zona de maniobra debe estar conectada con el rebaje de la vereda, para poder acceder a ella.

Estacionamientos paralelo a la calzada.





Estacionamientos con franja central



Rebajes en espacios públicos

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 2.2.8) se señala que: “Con el objeto de facilitar el desplazamiento de personas con discapacidad, por espacios de uso público, se deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes prescripciones:

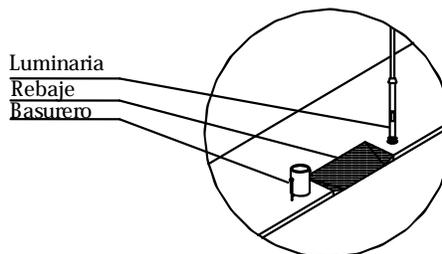
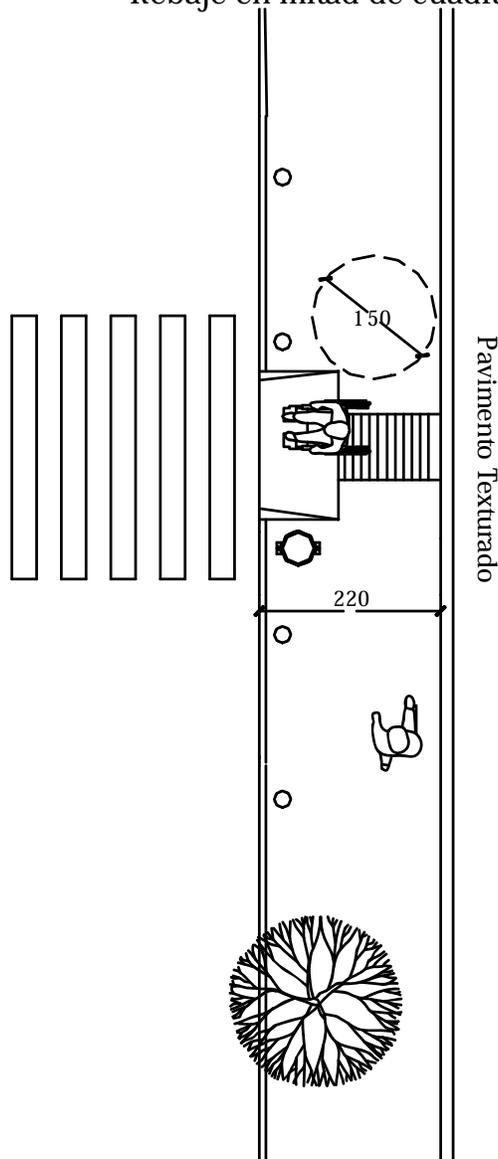
1. En los cruces peatonales ubicados en las esquinas e intersecciones de vías, el desnivel de las aceras con las calzadas deberá ser salvado mediante rampas antideslizantes, las cuales no podrán exceder el 12% de pendiente con un desarrollo máximo de 2 m y un ancho mínimo de 90 cm.
2. Las veredas deberán consultar espacios para el desplazamiento de personas con discapacidad en sillas de ruedas. Dichos espacios deberán ser de trazados preferentemente rectos; con pavimento liso; su recorrido deberá estar libre de entramientos y obstáculos, y las juntas de dilatación no podrán superar los dos centímetros de ancho...”

Los rebajes en veredas son fundamentales para que los usuarios de sillas de ruedas puedan circular y superar los desniveles en la ciudad y en los recorridos turísticos, pero además sirven para que el resto de los usuarios puedan circular libremente con maletas, coches de niños, carros, bicicletas, etc. Es decir, los rebajes son útiles para todos, por lo que lo ideal es que estén integradas en los recorridos y permitan la continuidad de éstos.

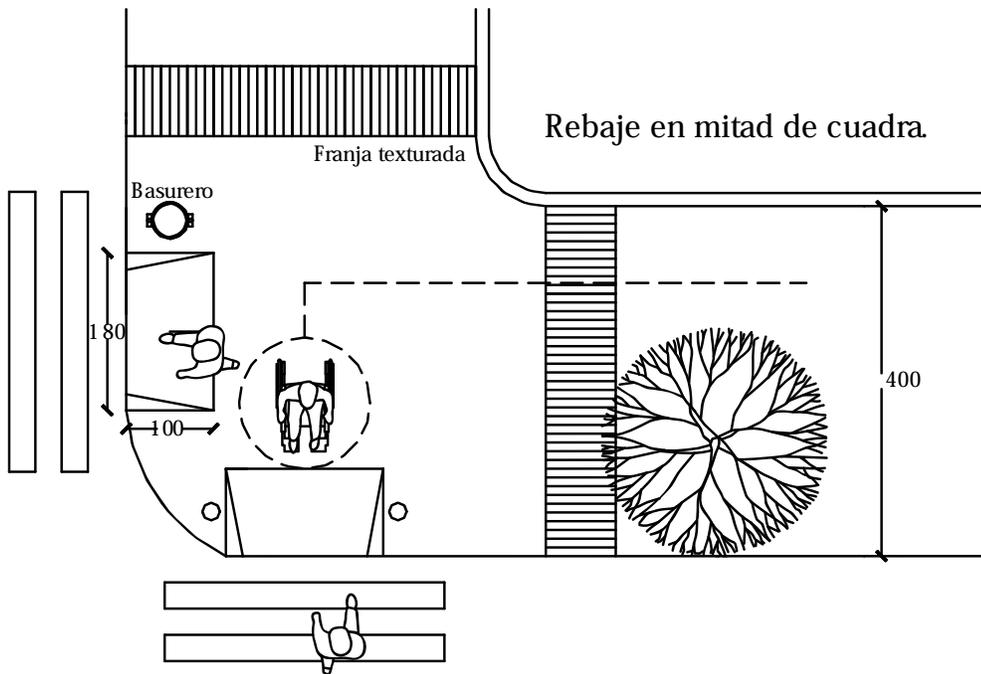
Los rebajes en los recorridos públicos deben considerar las siguientes recomendaciones

- La norma pide un ancho mínimo de 90 cm, pero a veces se hace poco. El ancho libre mínimo de los rebajes, debiera ser de 180 cm de forma que permita el tránsito de dos personas en silla de ruedas en distintas direcciones.
- La diferencia de altura entre pavimentos no debe superar los 2 cm. Entre rebaje y la calle NO DEBE EXISTIR DIFERENCIAS DE NIVEL.
- Señalizar el rebaje de las veredas con pavimento de textura y color diferente, para que lo puedan ver incluso los que tienen dificultades visuales o “despistados casuales” (a veces los rebajes no se ven, produciendo accidentes).
- No instalar elementos en la mitad del rebaje. Cuando hay acumulación de personas no se ven, produciendo accidentes. Es mejor instalar dos elementos (puede ser basurero, poste o “mojón”, uno a cada lado a una distancia de 180 cm evitando de esta manera que vehículos suban a la acera.

Rebaje en mitad de cuadra.

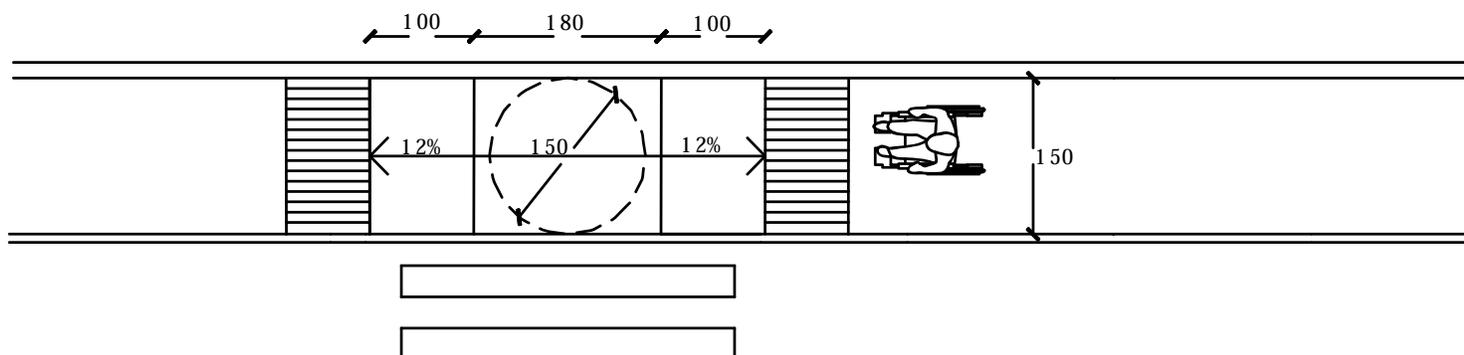


Detalle de rebaje.



No debe existir diferencia de nivel en rebajes.

Rebaje en vereda angosta y en mitad de cuadra.



Mobiliario y pavimentos en zonas públicas

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 2.2.8) se señala que “El mobiliario urbano ubicado en el espacio público, como ser teléfonos, señalizaciones y protecciones, deberá consultar condiciones adecuadas para las personas con discapacidad...”

El mobiliario deben disponerse de manera que no entorpezcan la circulación y puedan ser usados con la mayor comodidad y seguridad, ubicarlos a un mismo costado dejando un espacio mínimo de 90 cm libres para la circulación peatonal.

- Las bancas de paseos y plazas deben tener respaldo y apoya brazos
- Los basureros deben llegar al suelo con toda su base.
- Las rejillas en el piso y protección en árboles deben ubicarse perpendicularmente al recorrido.
- Los teléfono públicos no deben sobresalir de los muros cuando se ubican en recorridos principales
- Kioscos deben atender público a una altura que pueda ser utilizada incluso por niños



Kiosco no accesible.



Kiosco accesible para todos.



Basurero.



Banca con respaldo y apoya brazos

Los pavimentos deben asegurar el desplazamiento sin obstáculos a personas en silla de ruedas, orientar a las personas no videntes y además servir de ayuda para que el peatón identifique claramente las distintas zonas de circulación ya sea peatonal o vehicular. Se recomienda que las texturas del pavimento se dispongan de manera tal que indiquen las distintas zonas del itinerario. (Ej.: Pavimento liso para las zonas de libre tránsito peatonal y pavimento texturado para zona con mobiliario y árboles.)



Textura en pavimentos orienta al peatón.



Evitar utilización de piedras y gravilla en recorridos.



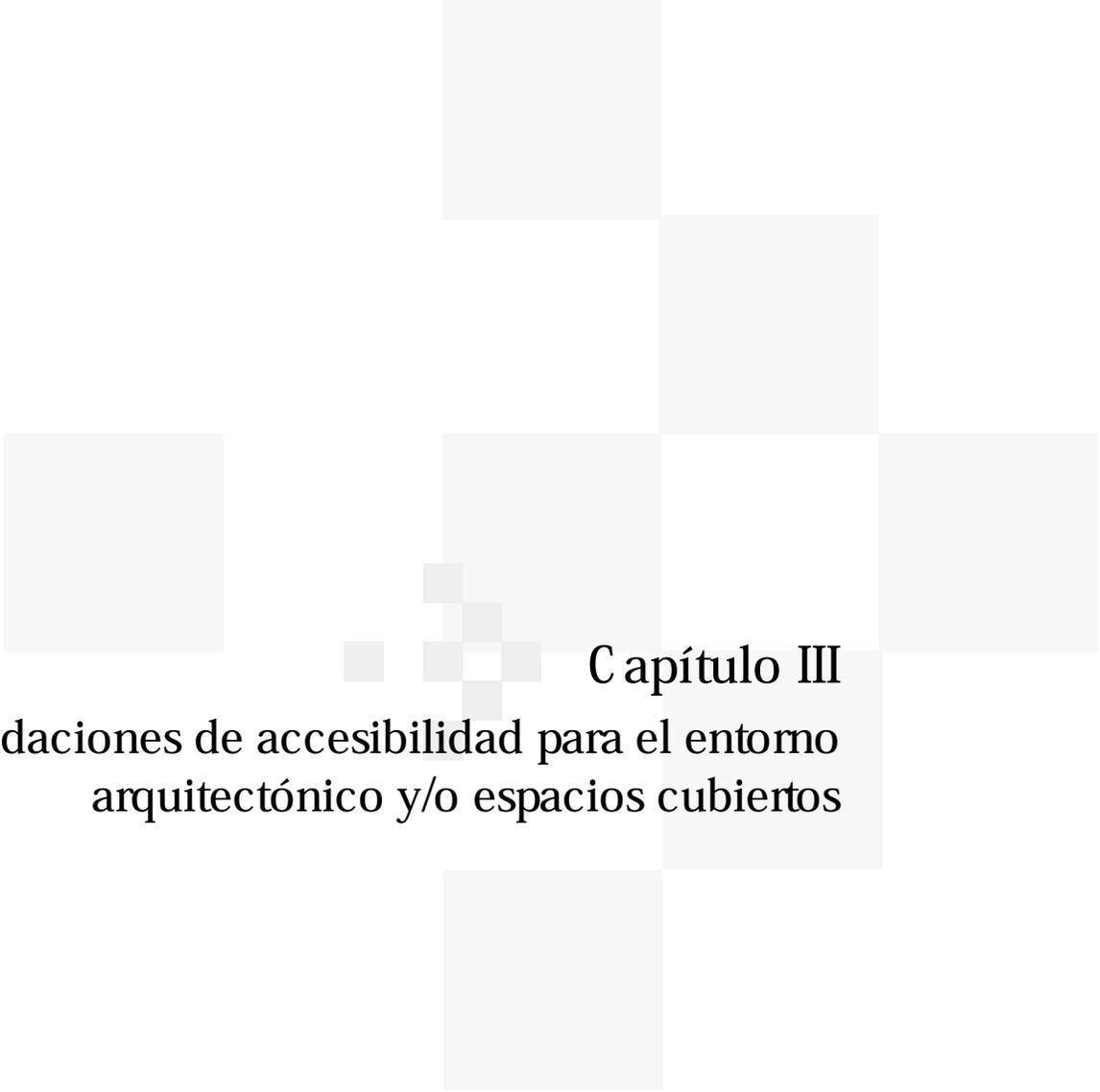
Rejilla no accesible. Rueda de silla cae entre las rejillas.



Rejilla accesible.



Protección de árboles con rejilla perpendicular a circulación peatonal.



Capítulo III
**Recomendaciones de accesibilidad para el entorno
arquitectónico y/o espacios cubiertos**



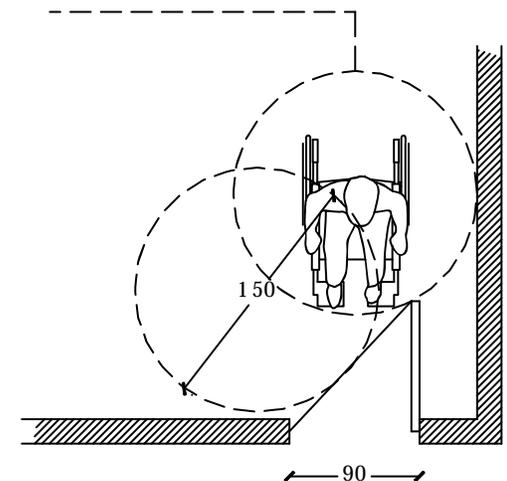
Entrada principal a establecimiento

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.1.7, obligatorio desde el 31 de diciembre de 2003,) señala que “Al menos una puerta en el acceso principal del edificio deberá ser fácilmente accesible en forma autónoma e independiente desde el nivel de la vereda para la circulación de silla de ruedas; consultar un ancho libre mínimo de 0,90 m y un peinazo resistente al impacto hasta una altura no inferior a 0,30 m, y no podrá ser giratoria. En los casos de construcciones existentes en los que no sea posible habilitar el acceso por la puerta principal, deberá estar claramente señalizado el acceso secundario, para las personas en silla de ruedas, usando la señalética internacional....”
 “...En los accesos principales, espacios de distribución y pasillos no se permitirá alfombras o cubre pisos no adheridos al piso, y los desniveles entre los pisos terminados no podrán ser superiores a dos centímetros...”

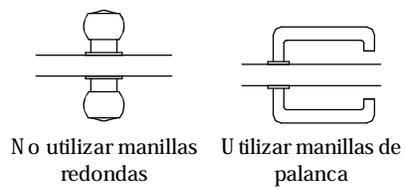
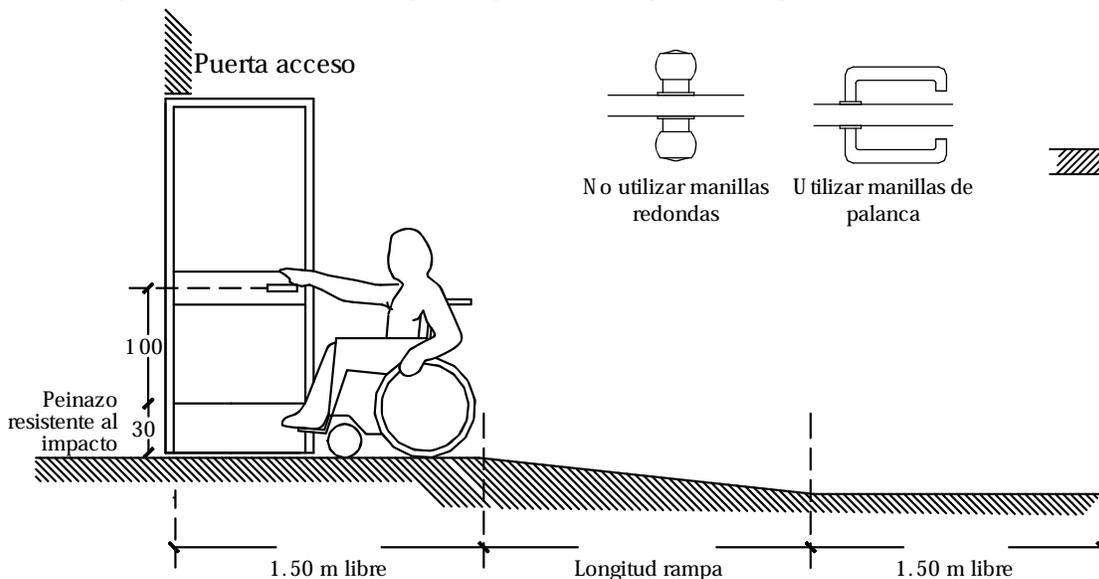
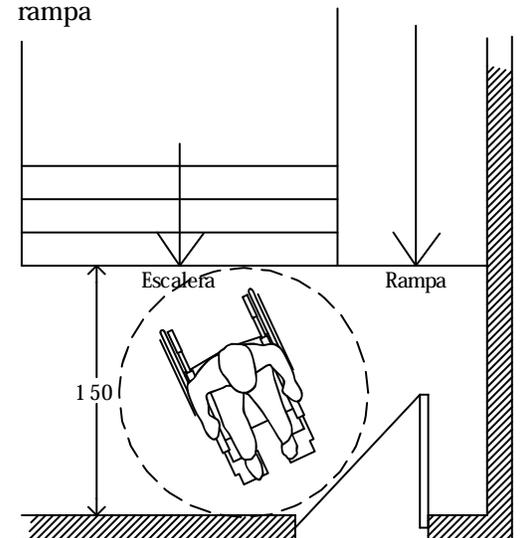
La entrada principal a un establecimiento deber estar señalizado en un lugar visible con el símbolo de accesibilidad universal (ver capítulo de Señalética) sólo si éste cumple con las recomendaciones básicas de accesibilidad (Ej.: Rampa de acceso, baño accesible, etc.).

Cuando la puerta se encuentre cerca de la rampa de acceso, se debe considerar un espacio de 1,50 m libre frente a la puerta (además de espacio de barrido de la puerta) para que el usuario de silla de ruedas pueda abrirla fácilmente. Si no lo hacemos, se verá imposibilitado de mantener el equilibrio y manipular la abertura de la puerta (recordar que muchos discapacitados son autosuficientes y no necesitan de ayuda para abrir y cerrar puertas).

Puerta acceso



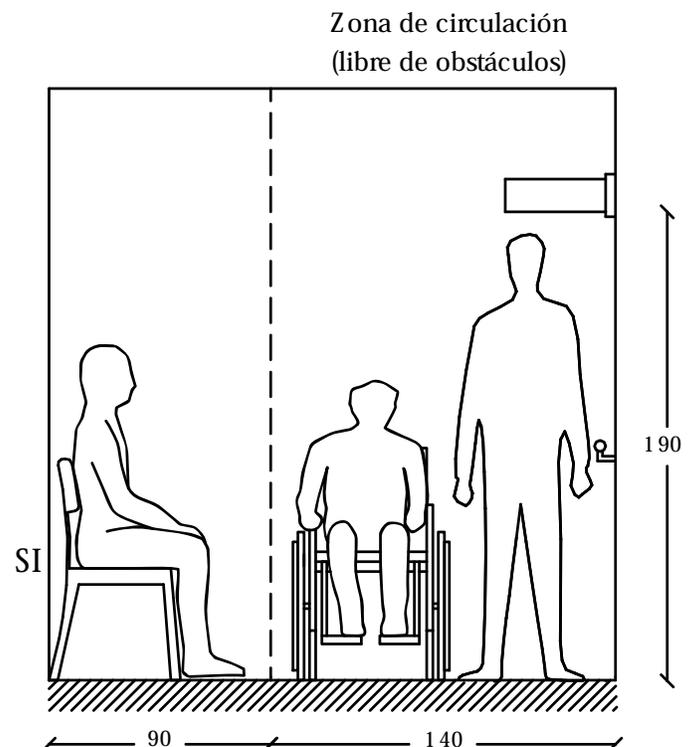
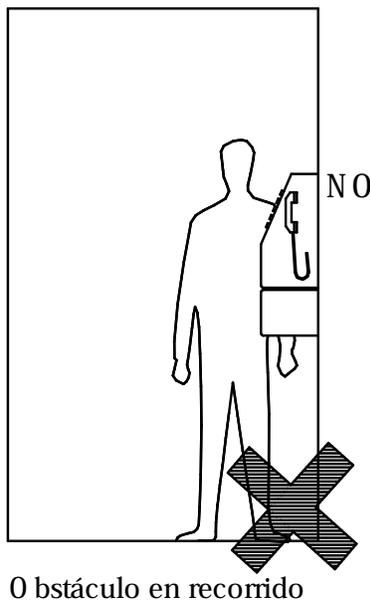
Puerta acceso frente a escalera y rampa

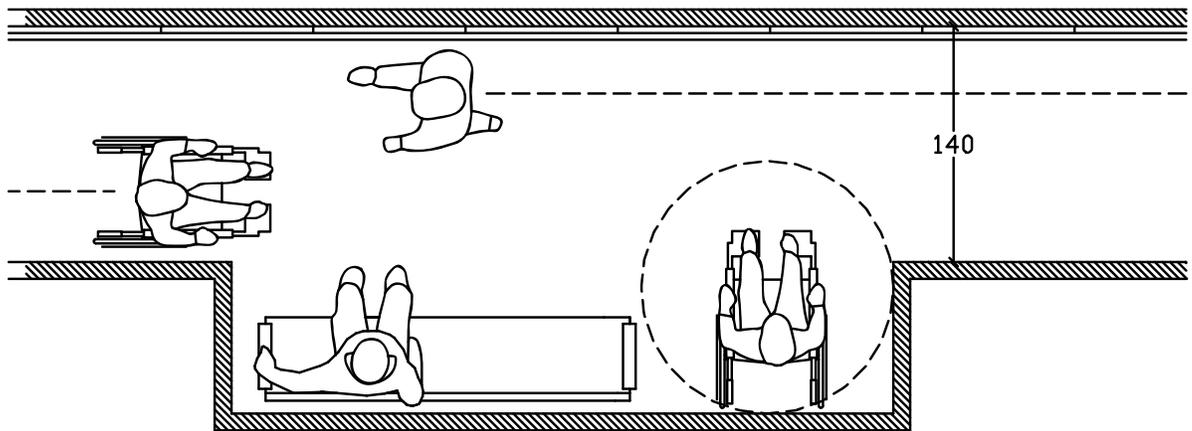


Recorridos y circulaciones interiores.

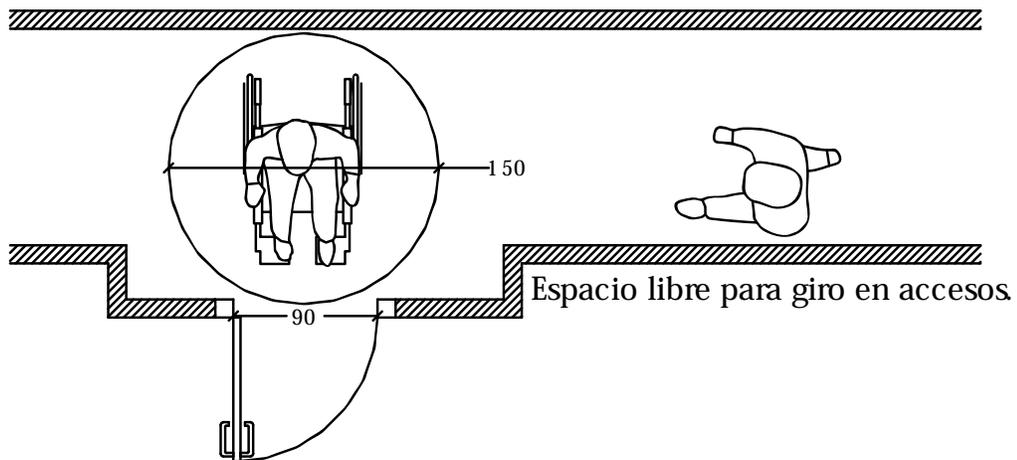
Es necesario que los edificios y establecimientos turísticos contemplen un recorrido accesible, que asegure a los usuarios de sillas de ruedas y personas con movilidad reducida la posibilidad de recorrer libremente las dependencias y acceder a todos los servicios que se ofrecen.

- Los pasillos y zonas de circulación deben tener un ancho mínimo de 1,40 m (así puede circular una silla de ruedas y una persona sin problemas en direcciones distintas) y deben estar libres de peldaños o escalones. En caso de existir desniveles, se debe instalar una rampa o elemento mecánico. También es recomendable mantener un espacio libre de elementos en los cambios de dirección de la silla de ruedas para maniobrarla (Ej.: Maceteros, basureros, sillones, etc.).
- Cuando el pasillo sea muy extenso, instalar barandas a lo largo del mismo a una altura máxima de 95 cm.
- Los elementos adosados al muro, deben instalarse sobre los 190 - 200 cm. Se deben evitar los muebles o elementos que entorpezcan la circulación en los pasillos. Por ejemplo, teléfonos públicos en pasillos, cajeros automáticos, carteles, etc.
- Evitar la utilización de pavimentos deslizantes (como el mármol, porcelanatos, algunas cerámicas, etc.) ya que pueden producir caídas cuando están húmedos.

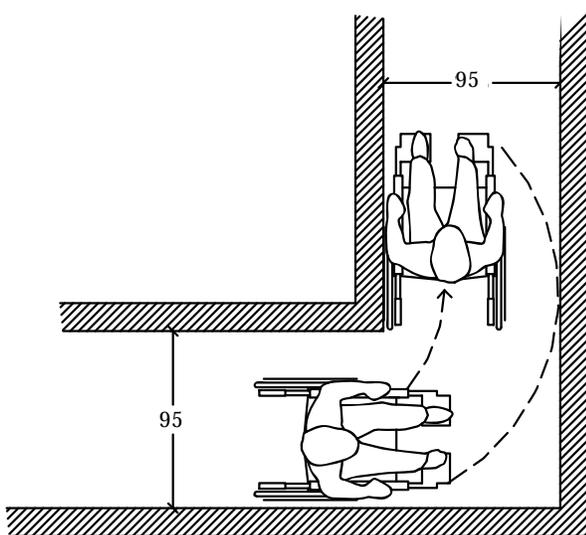




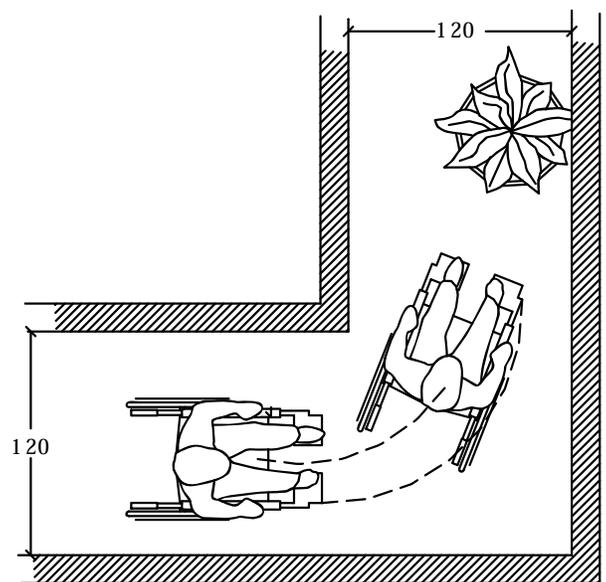
Espacio reservado para descanso.



Espacio libre para giro en accesos.



Ancho mínimo de pasillo para realizar giro en 90°.



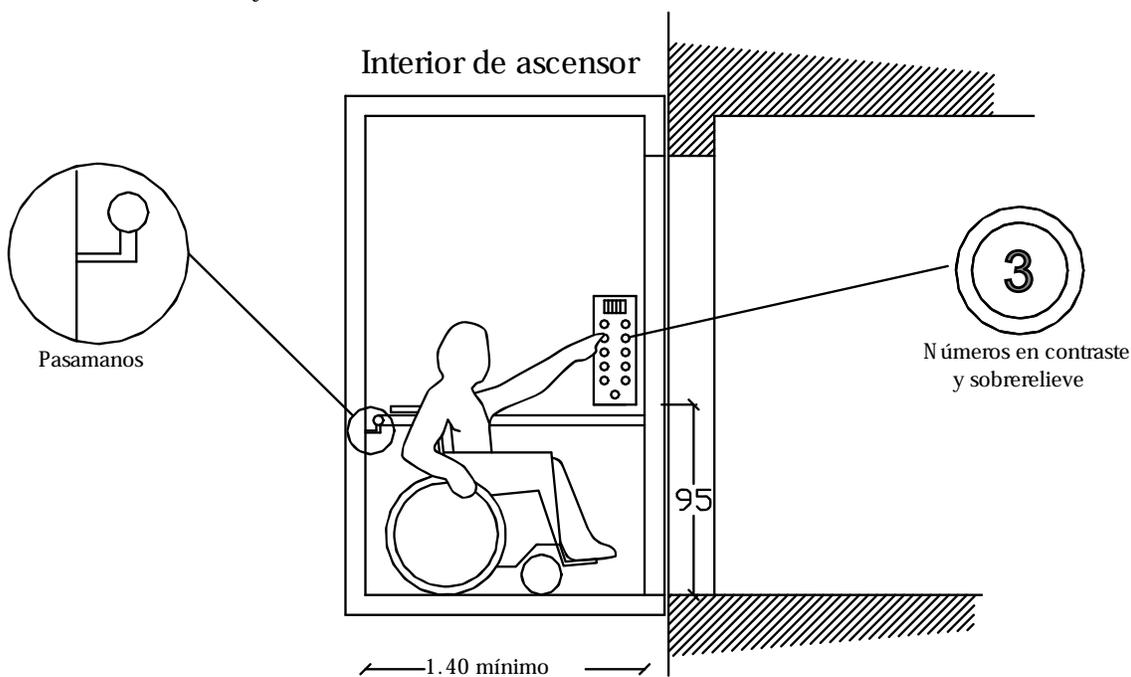
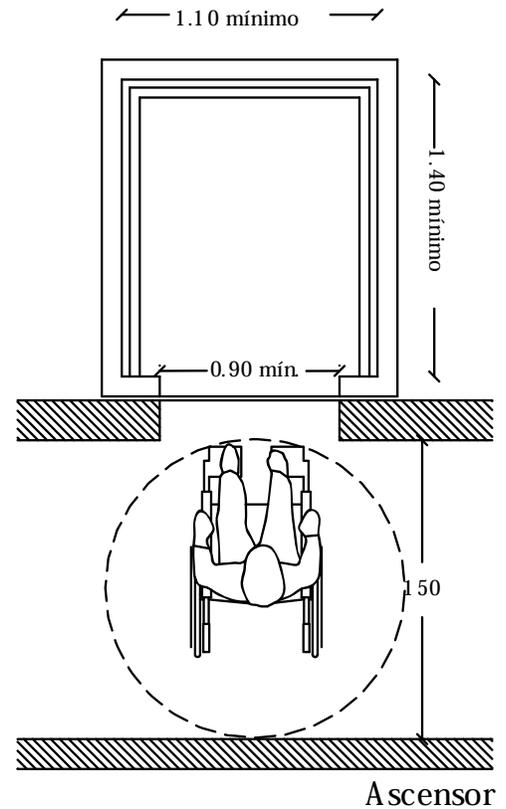
Evitar obstáculos en pasillos y recorridos.

Ascensores

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.1.11) señala que "...Los edificios de 4 o más pisos destinados a hospedaje que contemplen más de 50 habitaciones deberán consultar tres ascensores, uno de los cuales podrá ser de servicio. ...". El artículo 4.1.7, dice que "...Cuando se requieran ascensores, conforme al artículo 4.1.11..., uno de ellos deberá contar con las medidas mínimas de cabina establecidas en el número 2 de ese mismo artículo." ("Artículo 2: De los ascensores requeridos, al menos uno deberá tener las siguientes medidas mínimas de cabina: Profundidad: 1,40 m libre interior. Ancho: 1,10 m libre interior. Puerta (ancho libre): 0,80 m en edificios de vivienda de hasta 14 pisos 0,90 m en los demás casos.")

El recorrido hacia el ascensor debe ser siempre accesible y libre de obstáculos. El área frente al ascensor debe tener un largo y ancho libre mínimo de 1 40 - 1 50 cm. (espacio necesario para realizar el giro sobre el eje de la silla de ruedas).

La puerta debe tener un ancho mínimo de 90 cm y la cabina de 1 40 cm de profundidad x 1 10 cm de ancho, lo que equivale a un ascensor para 5 personas. Las botoneras deben estar ubicadas a una altura entre los 90 y los 1 20 cm y los números deben ser contrastante con el fondo, y en lo posible en sobre relieve. También es recomendable instalar un pasamano alrededor de la cabina a una altura de 90 cm y buena iluminación.





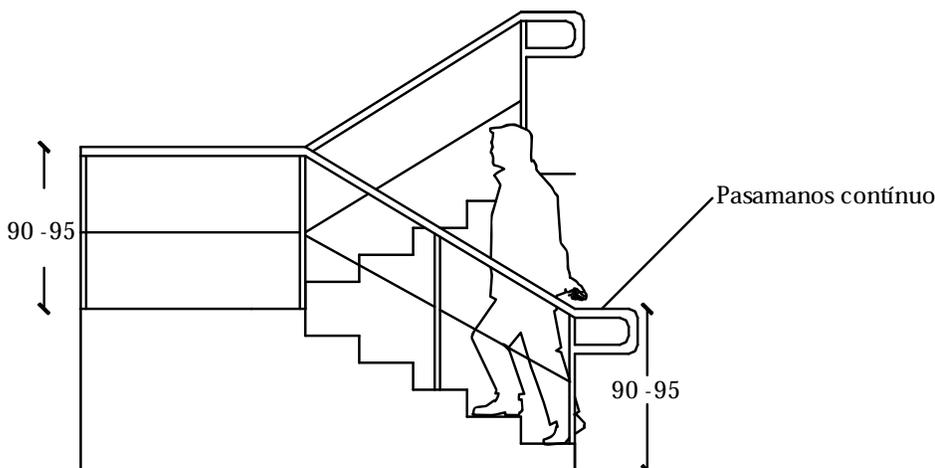
Rampas y escaleras

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.1.7) señala que "...Las rampas antideslizantes deberán contar con un ancho libre mínimo de 0,90 m sin entramientos para el desplazamiento y consultar una pendiente máxima de 12% cuando su desarrollo sea de hasta 2 m. Cuando requieran de un desarrollo mayor, su pendiente irá disminuyendo hasta llegar a 8% en 8 m. de largo". "En caso de requerir mayor desarrollo, el largo deberá seccionarse cada 8 m, con descansos horizontales de un largo libre mínimo de 1,50 m." "Cuando su longitud sea mayor que 2 m, las rampas deberán estar provistas de al menos un pasamanos continuo de 0,95 m de altura." "Cuando se requieran juntas estructurales o de dilatación, en la superficie de circulación no deben acusarse huelgas superiores a dos centímetros."

En el Artículo 4.9.14 señala que "...en los sectores accesibles para personas con discapacidad, cuando la altura del piso sobre el suelo adyacente sea de entre 0,30 m y 1 m, se deberá disponer un borde resistente de una altura no inferior a 0,30 m, precedido de un cambio de textura en el pavimento a 0,50 m del borde..."

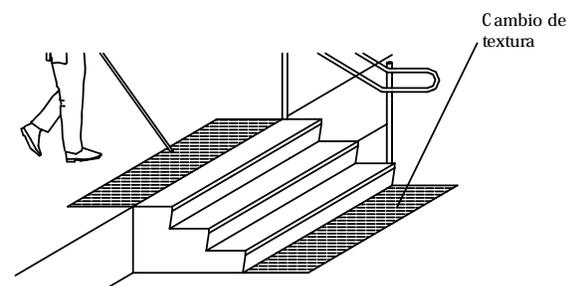
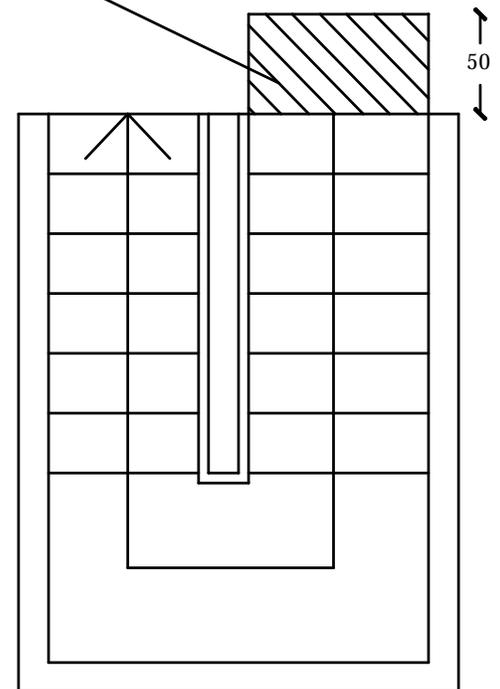
Las rampas son una solución complementaria a las escaleras y son fundamentales para que los usuarios de silla de ruedas puedan acceder a los distintos niveles, pero además resultan muy útiles para poder circular con maletas, coches de niños, carros, etc. Las rampas que se proyecten deben tener las siguientes consideraciones:

- Tener un ancho mínimo de 90 - 100 cm, para que la silla circule con facilidad.



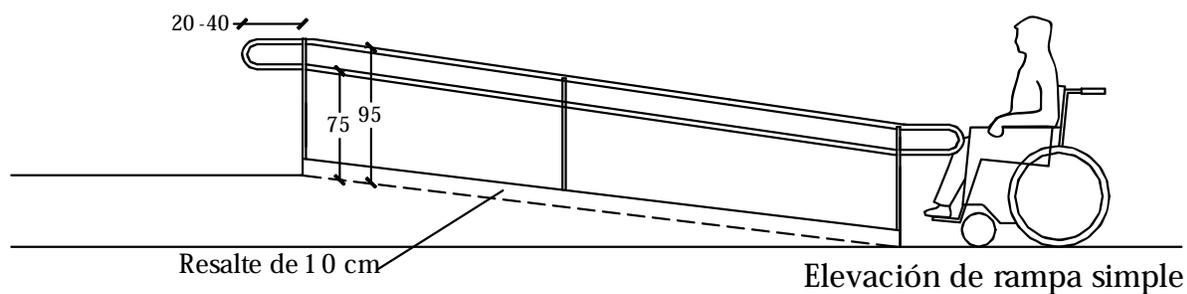
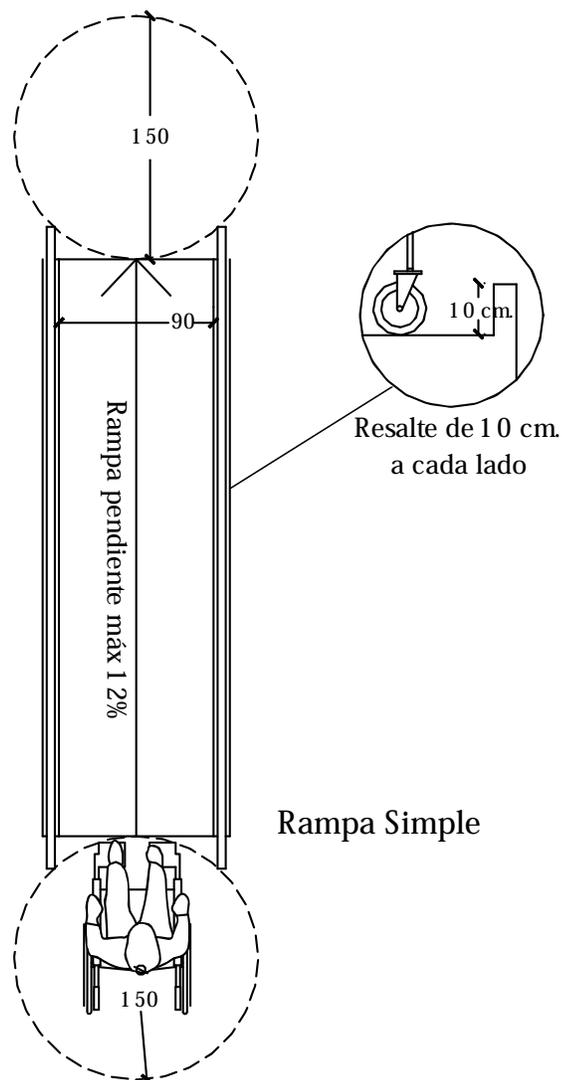
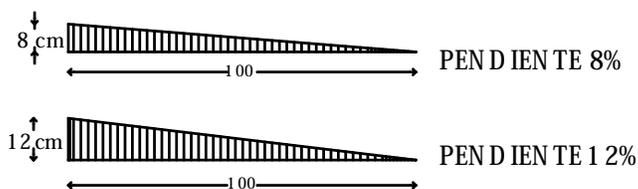
Escalera con pasamanos

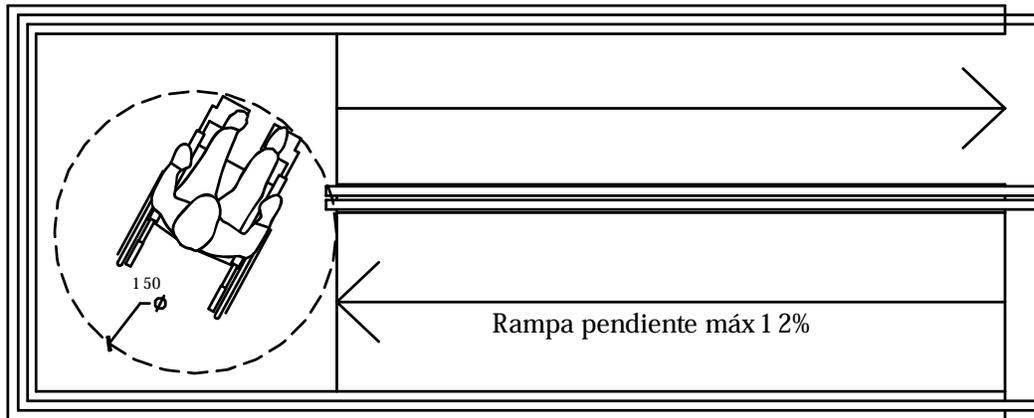
Escalera tipo
Cambio de textura



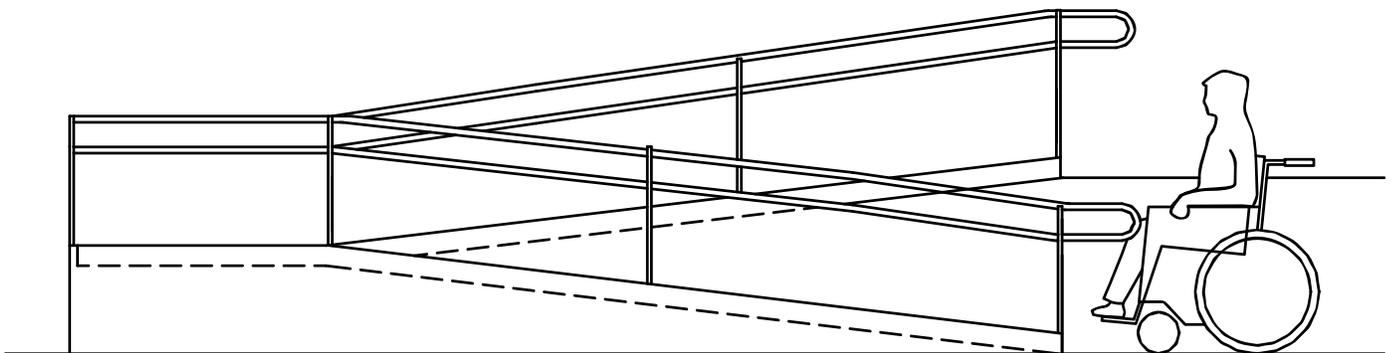
Franja texturada

- Se debe contemplar un espacio de 150 x 150 cm al inicio y al final de la rampa para maniobrar la silla de ruedas (girar sobre su eje).
- Si la rampa llega a una puerta, se debe contemplar un espacio de maniobra plano de 150 cm frente a la apertura de la puerta.
- Cuando las rampas son muy largas pueden traducirse en un recorrido demasiado extenso para personas mayores y usuarios de muletas y bastones, por lo que en estos casos se recomienda, además de la rampa, una escalera que tenga un pasamanos continuo a ambos lados y a dos alturas diferentes del piso (95 y 75 cm); éstos deben prolongarse 30 cm al comienzo y al final de la escalera.
- La superficie de la rampa debe ser antideslizante.
- Si la rampa cambia de dirección, este cambio debe realizarse sobre una superficie horizontal.
- La rampa debe tener un borde de 10 cm en la base a ambos costados, para evitar que la rueda de la silla caiga por los bordes.

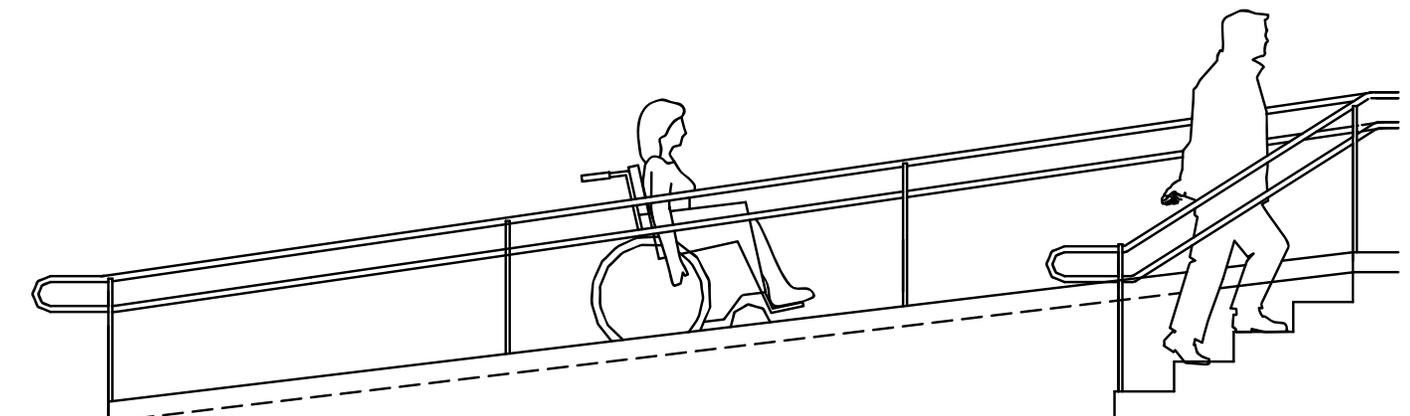




Rampa en dos tramos



Rampa en dos tramos



Combinación rampa / escalera

Pasamanos y barandas

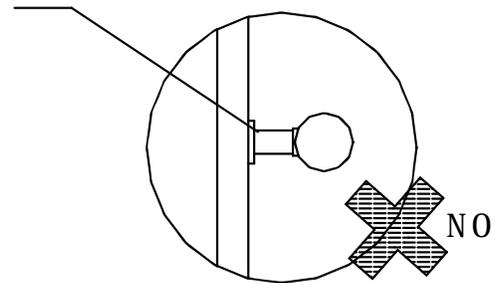
La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.1.7, obligatorio desde el 31 de diciembre de 2003,) señala que "...Cuando su longitud sea mayor que 2 m, las rampas deberán estar provistas de al menos un pasamanos continuo de 0,95 m de altura."

Toda rampa y escalera debe contar con un pasamanos al menos a uno de sus costados. El pasamanos es útil para aumentar la sensación de seguridad de las personas usuarias de nuestros establecimientos.

- El diámetro de la baranda debe ser entre 35 y 45 mm, separados del muro por 40 - 50 mm.
- El pasamanos deberá estar firmemente sujeto y permitirá el desplazamiento de las manos sin interrupción (evitar uniones de material y cortes filosos).
- En las rampas, el pasamanos deberá tener dos alturas. La primera a 70 cm del suelo para niños y la segunda de 95 cm para adultos y usuarios de silla de ruedas.

Detalle pasamanos

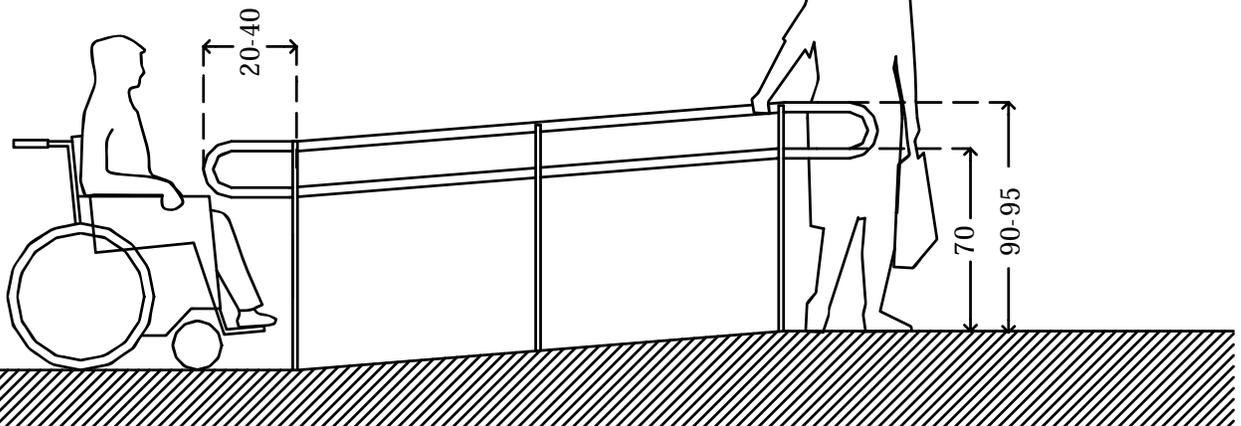
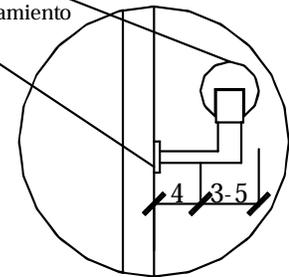
Este tipo de fijación a la pared interrumpe el deslizamiento de manos



Detalle pasamanos

Perfil Tubular Continuo

Fijación a la pared sin interrumpir el deslizamiento de manos



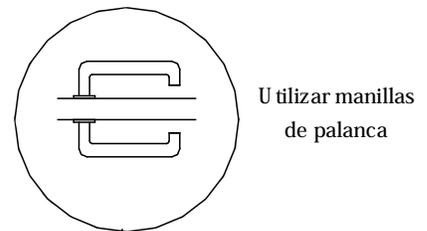
Implementación del pasamanos



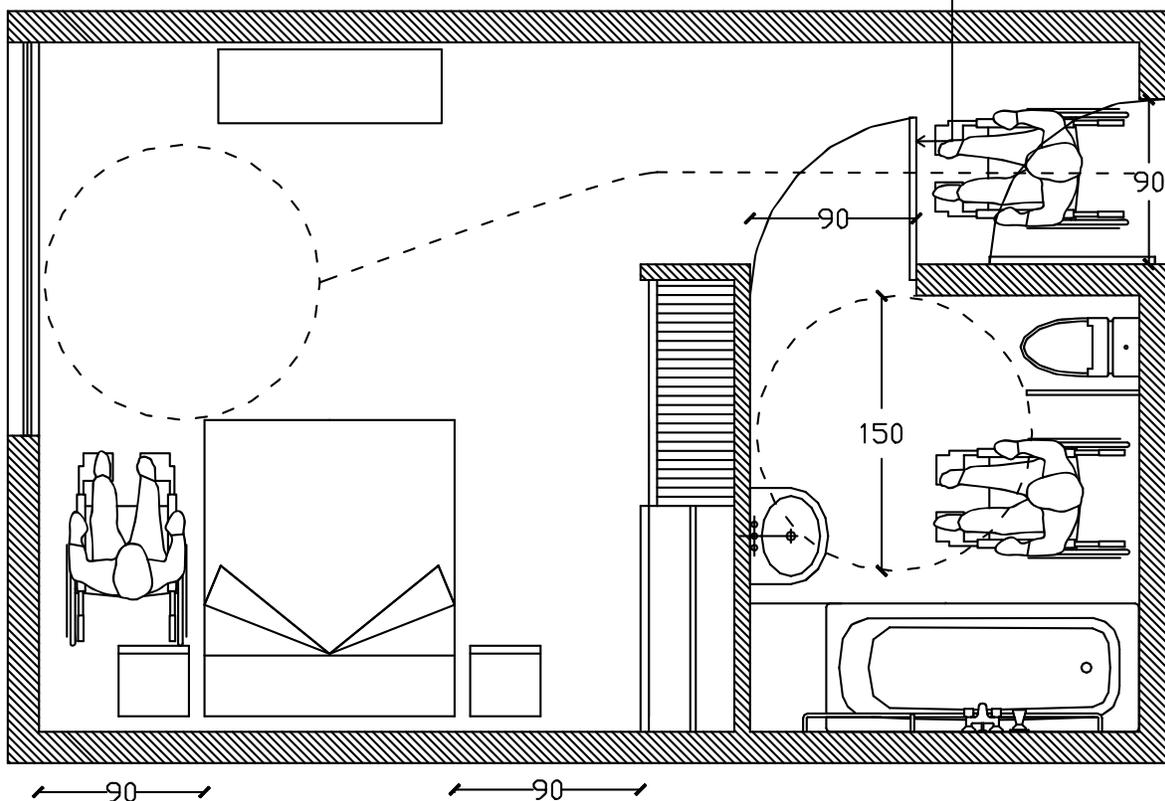
Dormitorios y hospedajes

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.9.14) se señala que "...todo edificio destinado a hotel con capacidad para más de 50 camas deberá consultar al menos una habitación con acceso a un baño habilitado para el uso de personas con discapacidad en sillas de ruedas..."

Para recibir a huéspedes usuarios de sillas de ruedas y personas con movilidad reducida en las habitaciones del establecimientos, hay que tener en cuenta que necesitan no sólo tener facilidad de acceso a la habitación sino que también deben poder utilizar los distintos elementos y servicios que cuenta el hotel. (Ej.: Acceso a piscina, restaurante, sala de conferencias, baños de recepción, mesón de atención en hall, etc.)



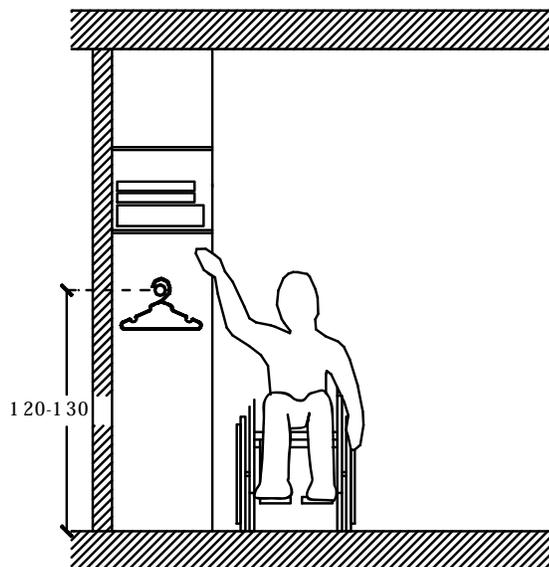
Dormitorio Tipo



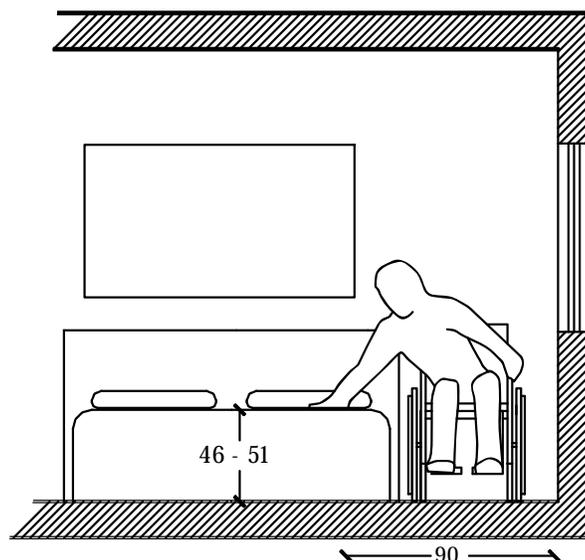
La mejor manera de saber si la habitación de nuestro establecimiento cuenta con las condiciones mínimas de accesibilidad, es subirse a una silla de ruedas y utilizar los espacios. Eso ayudará mucho para saber dónde están las falencias.

- Las habitaciones accesibles deben instalarse en lo posible en los primeros pisos y cerca de los ascensores.
- El huésped debe llegar a la habitación a través de un recorrido sin escalones ni desniveles pronunciados.
- La puerta debe tener un ancho mínimo de 90 cm y poseer una manilla de palanca, no de pomo o redonda.
- La habitación deberá tener los muebles justos y no deben ser instalados en recorridos o cambios de dirección de la silla de ruedas. Por ejemplo, retirar mesa de centro o instalar mesas laterales, maceteros grandes, etc. De esta manera el huésped -y su acompañante- tendrán más comodidad al poder desenvolverse con comodidad.
- La cama debe tener una altura entre 46 y 51 cm (son un poco más altas que lo normal) para facilitar la transferencia desde una silla de ruedas y ayudar a las personas mayores a ponerse de pie con facilidad. Debe tener un pasillo a cada lado de un ancho mínimo de 90 cm para realizar la transferencia hacia la cama.
- Para el clóset se recomienda utilizar puertas de corredera. La barra para colgar la ropa no debe ubicarse a una altura mayor a 1,30 m. En el caso de que la habitación sea de uso múltiple y no exclusiva para discapacitados (recomendable) la barra puede ser móvil. En el caso que no se pueda o no se quiera bajar la barra, se puede utilizar un bastón con gancho o colgador móvil.

Clóset con puerta corredera



Dormitorio





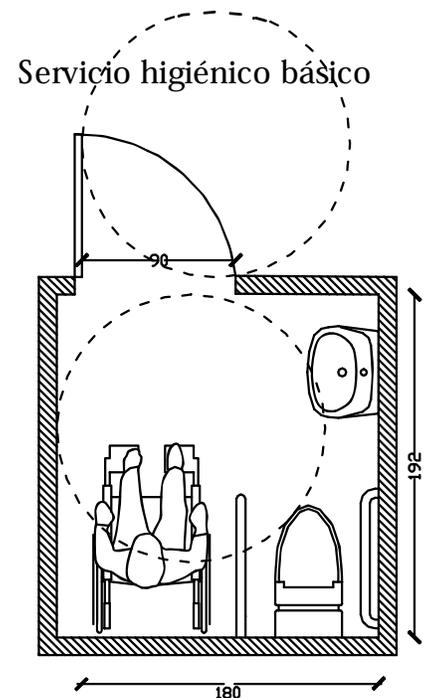
Servicios higiénicos

La Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.1.7.) señala que "...todo edificio de uso público, sin importar su carga de ocupación que considere al menos un recinto con carga de ocupación superior a 50 personas, tales como salas de reuniones, teatros, hoteles, restaurantes, clínicas casinos, etc., deberán contar con un recinto destinado a servicio higiénico con acceso independiente para personas con discapacidad, para uso alternativo de ambos sexos, de dimensión tal, que permita consultar un inodoro, un lavamanos, barras de apoyo y además el ingreso y maniobra de una silla de ruedas con un espacio que permita giros de 180 grados, de un diámetro de 1,50 . Este recinto podrá estar incluido dentro de la dotación mínima de artefactos y servicios higiénicos considerados en la presente Ordenanza."

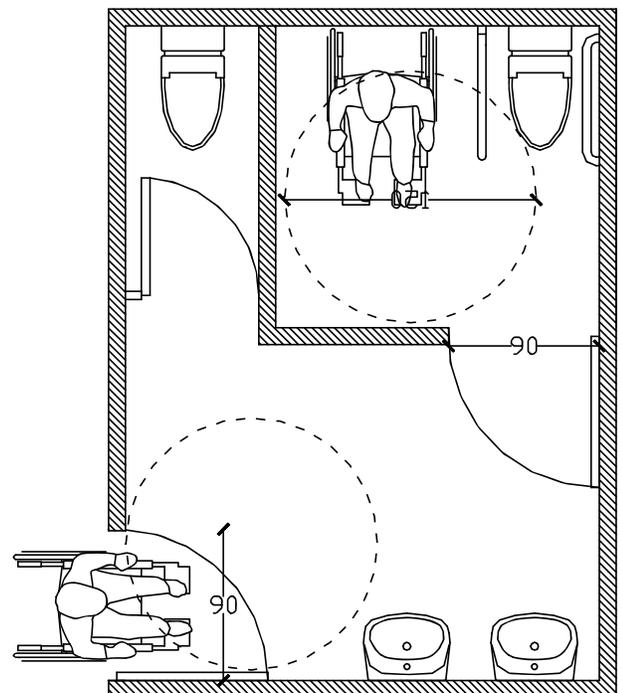
La sencillez y la normalidad en el uso es la clave que facilitará el acceso y uso de este espacio.

Condiciones y medidas mínimas

- La zona de acceso debe tener un ancho libre entre 90 cm.
- La puerta debe abrir hacia fuera (si abre hacia adentro y alguien sufre una caída en el interior del baño, puede bloquear la puerta imposibilitando la ayuda desde el exterior).
- Se debe considerar el radio de giro y de maniobra de la silla de ruedas en el interior del baño de 1,50 m.
- Los pavimentos de los baños deben ser antideslizantes.
- Se deben instalar barras de apoyo junto al inodoro y en la tina o ducha.



Servicio higiénico público básico



Lavamanos

- El lavamanos se debe instalar a una altura máxima de 80 cm manteniendo una altura libre inferior mínima de 67-68 cm. De esta manera se podrá aproximar de frente al lavamanos. Suprimir pedestales existentes
- La grifería debe ser de tipo monomando (grifería de una sola pieza que emite agua fría y caliente). Evitar usar de pomo (redondas) ya que son complicadas de utilizar por personas que tienen problemas en sus manos y muñecas (Ej.: Artritis).
- El espejo debe ubicarse a una altura de 90 cm desde el piso para que niños, usuarios de silla de ruedas y adultos puedan utilizarlos sin distinción.
- Los accesorios como toalleros, jaboneras, etc. se deben colocar a una altura máxima de 1,20 m y en un rango de acción máximo de 60 cm desde el lavamanos.



Lavamanos correctamente implementado

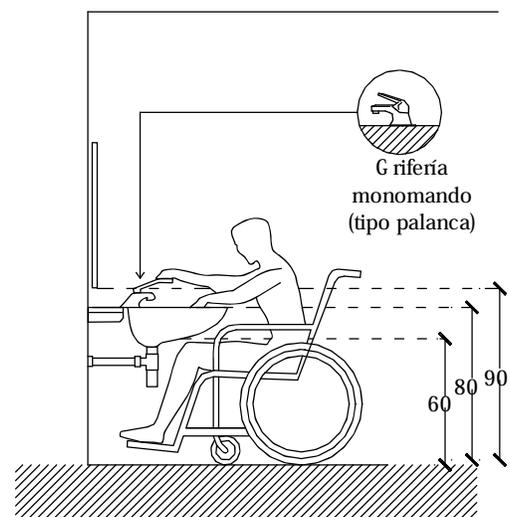
Detalle y alturas de lavamanos



Barras mal instaladas



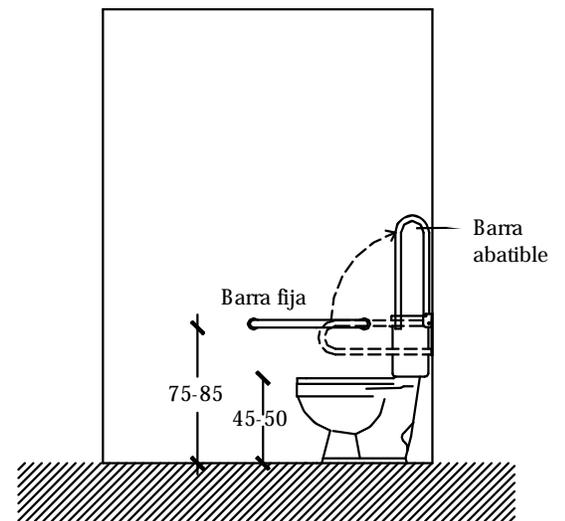
Falta espacio de aproximación bajo lavamanos





Inodoros

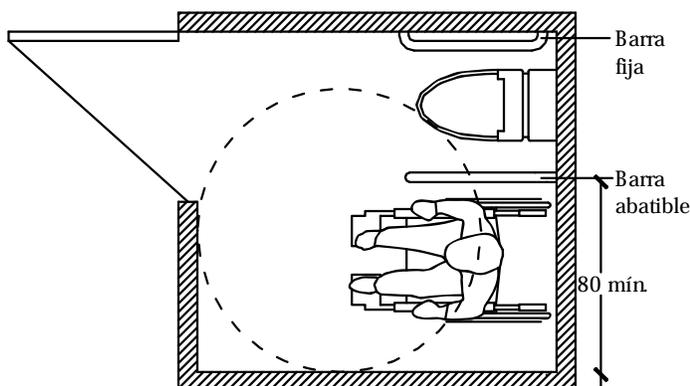
- La altura del WC debe ser de 45 - 50 cm (equivalente a la altura de una silla estándar). En el mercado existen varios modelos que cumpla con esa condición, de precio bastante accesible.
- La aproximación al WC puede ser lateral, oblicua o frontal. La más recomendada y utilizada es la aproximación lateral.
- Para la aproximación lateral es necesario un espacio libre mínimo de 80 cm para colocar la silla de ruedas y realizar la transferencia lateral. Suele ocurrir que en esta ubicación se instala una barra fija al piso o el lavamanos, errando en la implementación de la accesibilidad.
- Se recomienda utilizar dos barras de apoyos, uno fijo al muro y uno abatible para permitir la transferencia lateral. La altura recomendable de los apoyos es de 75 - 80 cm.
- Es recomendable que el sistema de descarga del agua pueda ser accionado con el codo (Ej.: Palanca).
- Los accesorios como el papel higiénico, deben ubicarse a una altura de 70 - 90 cm y deben ser alcanzables a un radio de 60 cm.



Detalle y altura de WC y barras



Espacio libre para maniobrar la silla



Transferencia lateral hacia inodoro



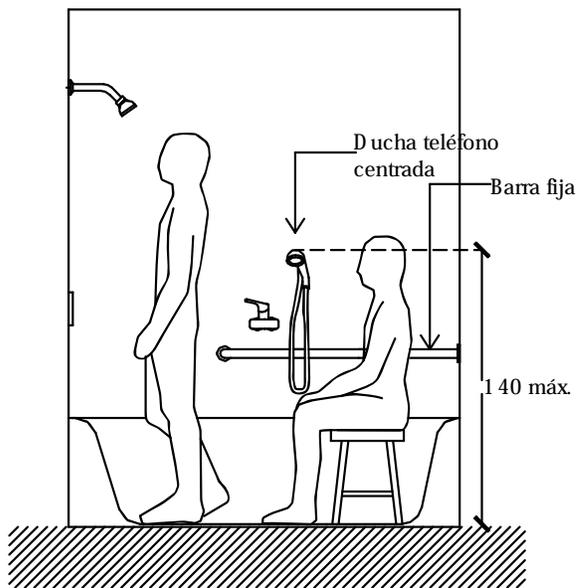
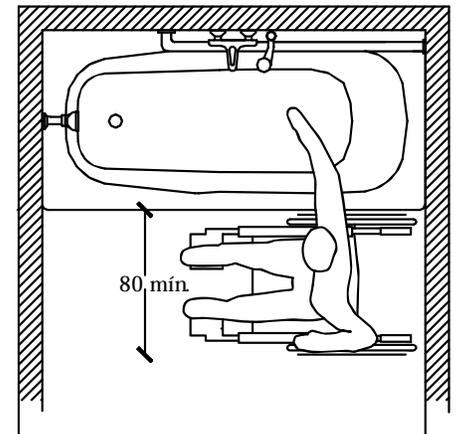
Baño para discapacitados mal implementado

Tinas y duchas

- Si se utiliza un plato de ducha (70 x 70 cm aprox.), será conveniente instalar un barra de apoyo a una altura 75 -85 cm y una silla abatible o piso removible para ducha o tina (existente en el mercado a bajo costo) para que la persona que lo necesite pueda sentarse.
- Si existe una tina, deberán instalarse barras para entrar y salir en forma segura y una barra de apoyo a lo largo de la tina para que una persona en silla de ruedas pueda acceder y realizar la transferencia. Instalar un asiento fijo o removible si es necesario e implementar una ducha teléfono que pueda ser regulable en altura.
- Si existe receptáculo de ducha (es decir, no existe tina ni plato) el suelo deberá tener una pendiente del 2% para la descarga del agua y se deberá evitar construir un borde "para que el agua no salga". Será suficiente con la pendiente y una cortina de baño más larga que lo normal.

En todos los casos anteriores debemos instalar grifería de palanca y piso antideslizante (en seco y mojado).

Transferencia lateral hacia tina



D ucha accesible de múltiple uso
con dos salidas de agua



Transferencia lateral a tina



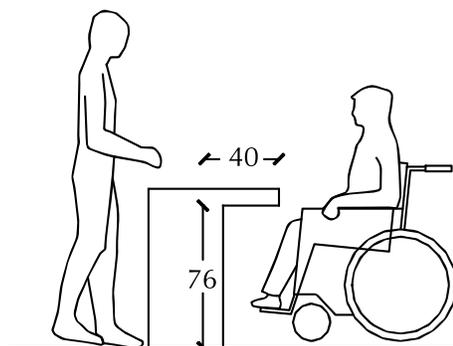
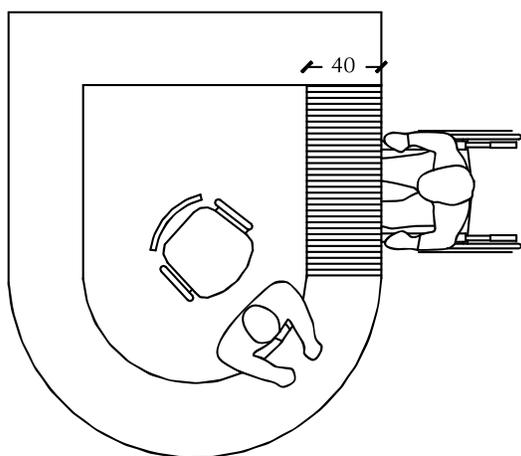
Capítulo IV

Recomendaciones para el equipamiento

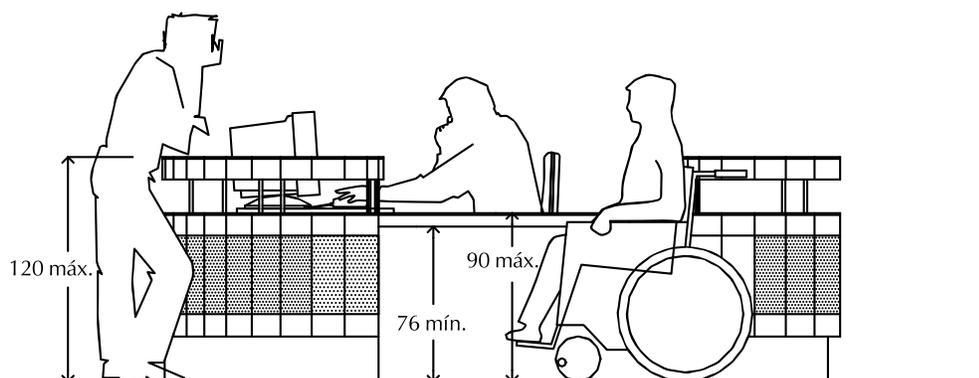
Mesón de atención al cliente

El mobiliario destinado a la atención de clientes, como son la recepción de un hotel, centro de información turística, venta de boletos en cines y teatros entre otros, deben presentar diferencias de alturas para atender a diferente público. El mostrador-mesón no puede tener una altura única, ya que no podrá atender a personas de pie y sentadas al mismo tiempo. La zona más alta (para personas de pie) debe tener una altura de 120 cm y la zona baja (para niños y usuarios de silla de ruedas) una altura de 80 cm, con espacio libre bajo el mesón de 75 cm para que la silla de ruedas se aproxime.

Mesón de atención a público.



Zona libre de 40 cm. mín. bajo mesa.

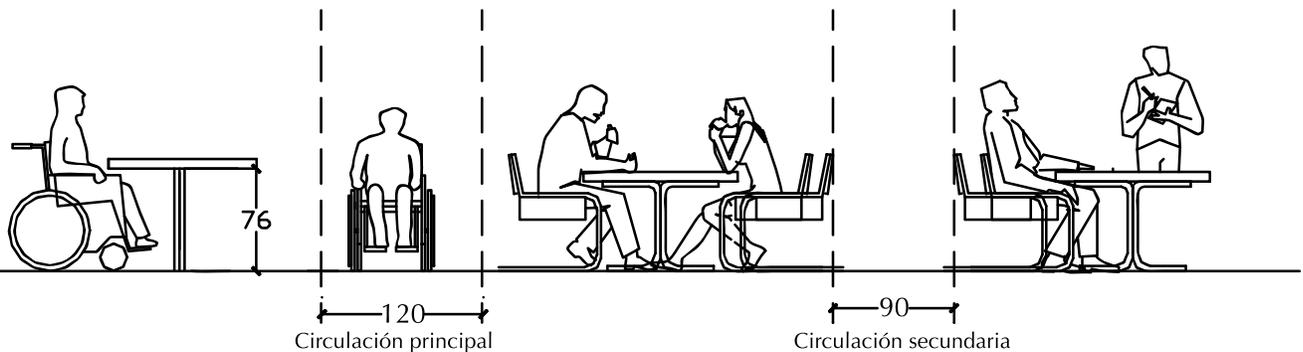
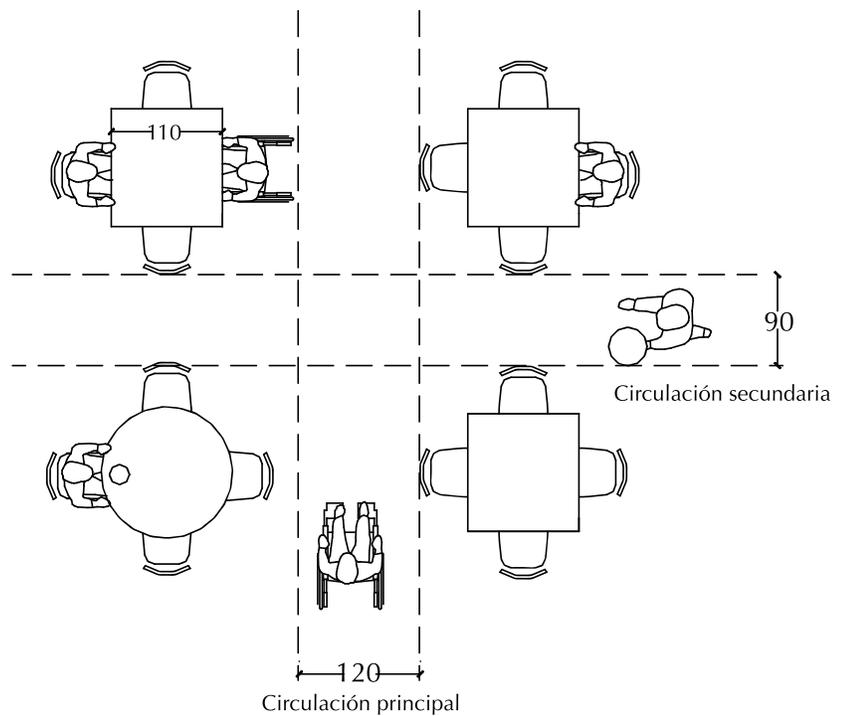


Elevación de meson de atención.

Restaurantes

Cuando un restaurante ofrezca facilidades para usuarios de sillas de ruedas, deberá estar señalizado desde el exterior y en un lugar visible con el símbolo internacional de accesibilidad. Las mesas deberán estar ubicadas a una distancia prudente entre el acceso y los servicios higiénicos. El recorrido entre ellos jamás deberá tener escalones o desniveles superiores a 2 cm.

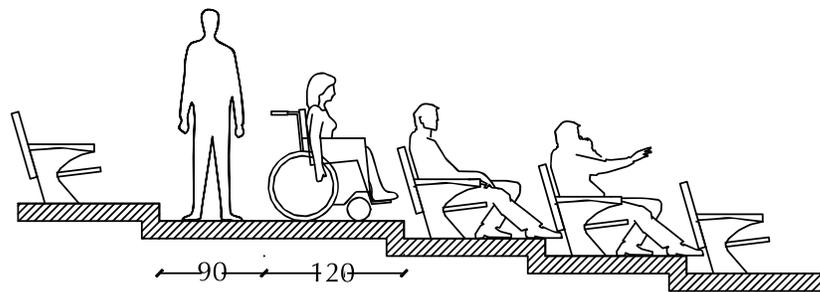
- La mesa debe ser de cuatro bases (o patas) o un pedestal central.
- El ancho libre entre la bases debe ser de 90 cm para que pueda ingresar la silla de ruedas.
- La altura mínima libre bajo la mesa debe ser de 76 cm.
- El área de circulación principal debe ser de 120 cm.
- El área de circulación secundaria debe ser de 90 cm.



Auditorios, cines y teatros

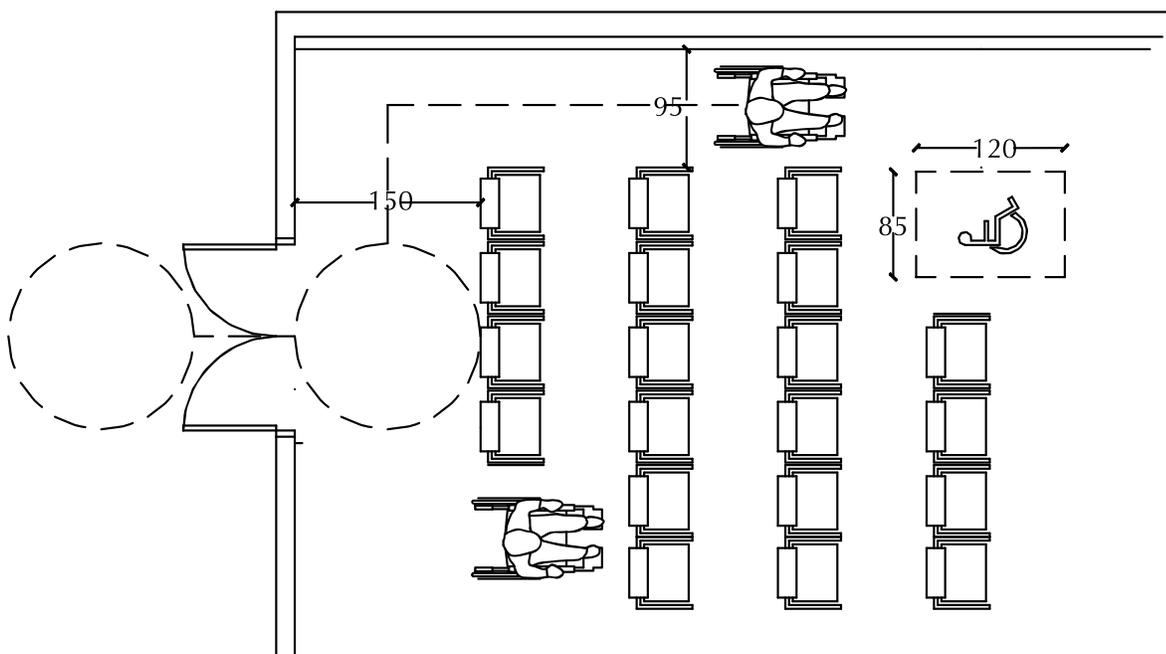
En todos los establecimientos de este tipo debe existir espacio destinado a personas con discapacidad. Cuando las butacas sean fijas, se deberá disponer de uno o más lugares para la silla de rueda, señalizados debidamente con el símbolo internacional de accesibilidad. Jamás ubicar todos los lugares juntos (Ej.: última fila), pues generalmente van acompañados.

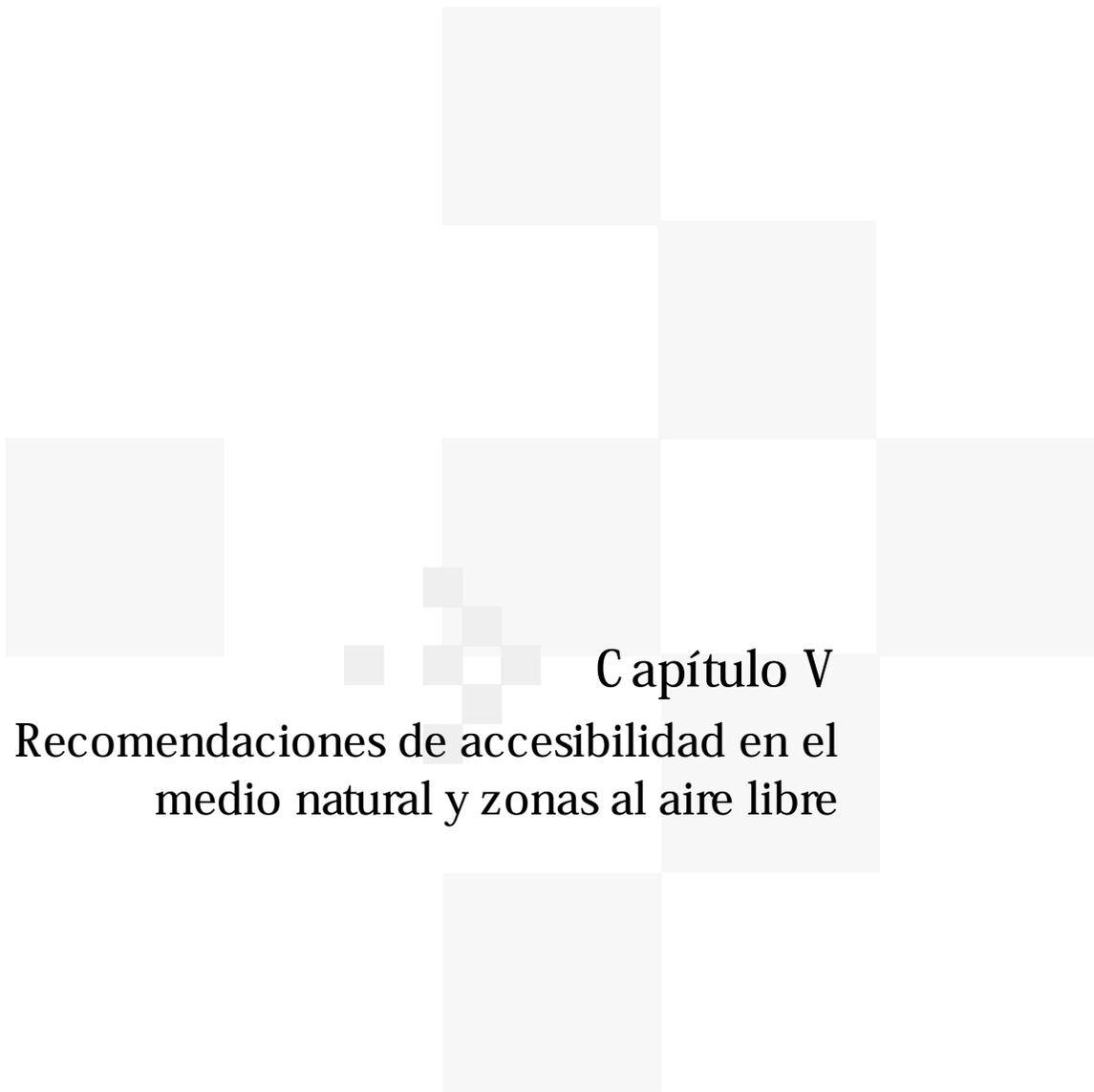
El espacio libre debe ser de 125 x 85 cm, ubicado próximo a la salida, y el recorrido hacia ella debe estar libre de obstáculos (Ej.: escalones, basureros, publicidad, etc.).



Ejemplo de auditorio escalonado.

Ejemplo de auditorio plano o pendiente leve.





Capítulo V
Recomendaciones de accesibilidad en el
medio natural y zonas al aire libre



En nuestro medio natural, no es posible hacer que TODO sea accesible, sobre todo por las pendientes que encontramos en nuestra larga geografía. A la hora de seleccionar una zona que queramos que cumpla con los requisitos de accesibilidad, debemos considerar que no debemos alterar el equilibrio del lugar llenándolo de “rampas y pasamanos” y conocer qué actividades pueden realizar los discapacitados para poder ofrecerles la infraestructura adecuada. De esta manera, si queremos implementar un sendero accesible, éste deberá tener pasamanos en los lugares de más pendientes, sectores de descanso con bancas y/o sombra, señalar lugares donde exista peligro, etc. Los lugares al aire libre pueden ser: jardines, parques, paseos, playas, zonas deportivas, etc.

Las recomendaciones básicas son:

- Definir al menos un recorrido libre de obstáculos (no exclusivo para discapacitados) y señalarlo con el símbolo internacional.
- Instalar bancas para descansar fuera del recorrido, como también postes de iluminación, basureros, etc. para especialmente para las personas con visión reducida.

Tener cuidado con las ramas de árboles, ya que éstas pueden provocar accidentes a personas con visión reducida.

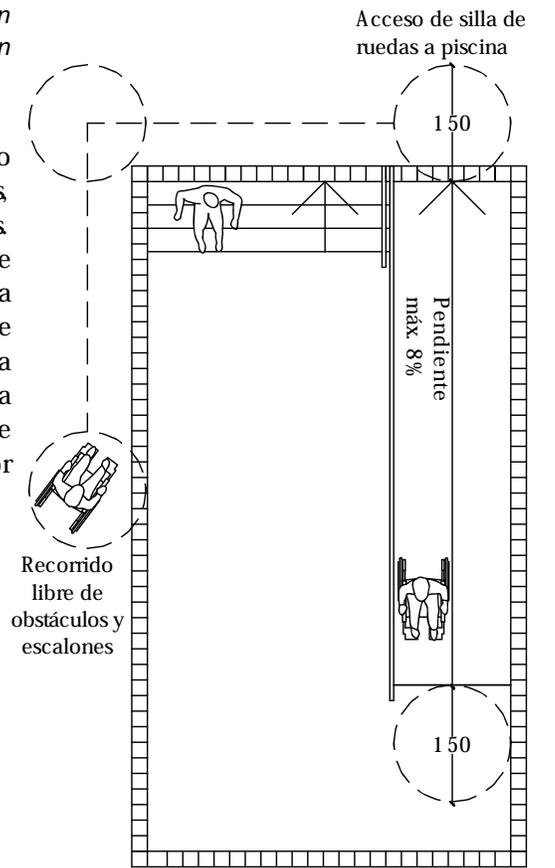
Independiente del uso que queramos darle al lugar de recreación, debemos tomar las siguientes precauciones:

- Pavimentos: Deben ser antideslizantes y compactos, como hormigón, madera, tierra compactada, cerámica, entre otras. Cuando los suelos sean arenosos, como las playas, deberá instalarse una superficie de madera, procurando construir todos los elementos bajo las recomendaciones de los capítulos anteriores (ancho, pendientes, etc.)
- Pendiente: Todos los caminos deberán tener en su inicio, la información correspondiente al trayecto: dónde conduce, tipo de pavimento, tiempo de recorrido aproximado, si es que hay lugares de descanso intermedio, si existen barandas para el apoyo, etc. Las pendiente de los recorridos no podrán superar el 12% máximo, ya que será inviable el recorrido con la silla de ruedas

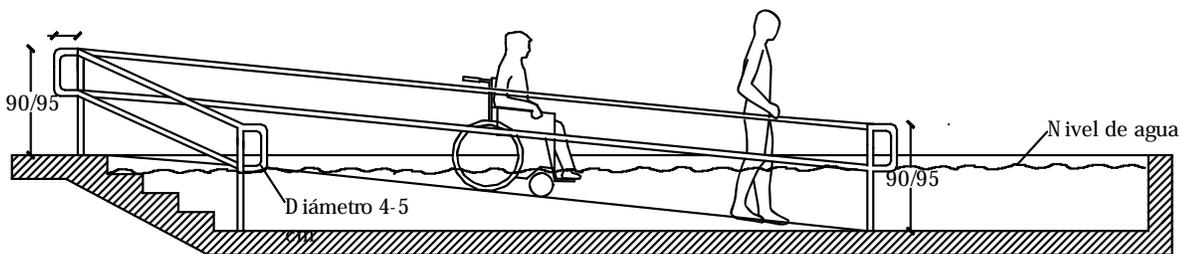
Piscinas

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (Artículo 4.8.2) referente a instalaciones deportivas, tales como estadios, gimnasios, piscinas públicas, pistas, canchas, multicanchas y demás localidades de dominio público o privado, destinados a la práctica de deportes, de actividades sociales o recreativas, dice "...Estarán dotados de servicios higiénicos, duchas y camarines para ambos sexos, además de servicio higiénico y ducha para personas con discapacidad, apto para el ingreso y circulación de una silla de ruedas, con artefactos adecuados.... "

Las piscinas deben tener un área de circulación libre de obstáculos como también los recorridos de aproximación desde estacionamientos, camarines, baños, etc. Para acceder a la piscina se podrán implementar dos sistemas. El primero consiste en la instalación de un mecanismo hidráulico donde una silla sin ruedas baja a la persona dentro del agua. El segundo sistema es la implementación de una pista completa con una rampa que baje suavemente por ambos costados de pendiente máxima de 8%. De esta manera una silla de ruedas especial para el agua podrá bajar con completa normalidad. A este sistema se deben incorporar barandas de acero inoxidable y un cambio de color del fondo para prevenir accidentes producidos por los piqueros.



Piscina Accesible



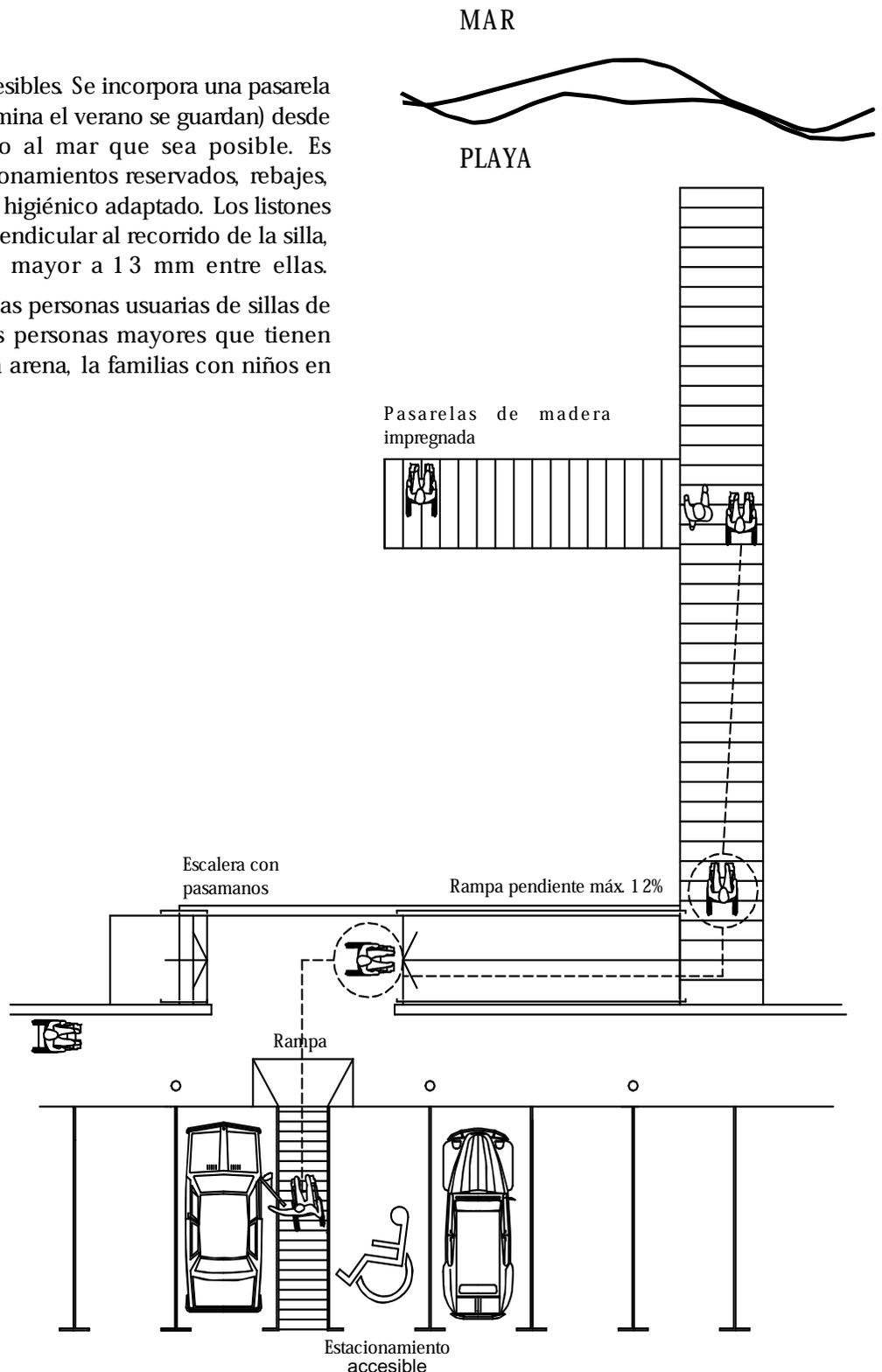
Corte de Piscina Accesible



Playas

Las playas también pueden ser accesibles. Se incorpora una pasarela de madera enrollables (cuando termina el verano se guardan) desde el acceso hasta lo más cercano al mar que sea posible. Es indispensable implementar estacionamientos reservados, rebajes, rampas y en lo posible un servicio higiénico adaptado. Los listones de madera deberán instalarse perpendicular al recorrido de la silla, procurando no dejar un ancho mayor a 13 mm entre ellas.

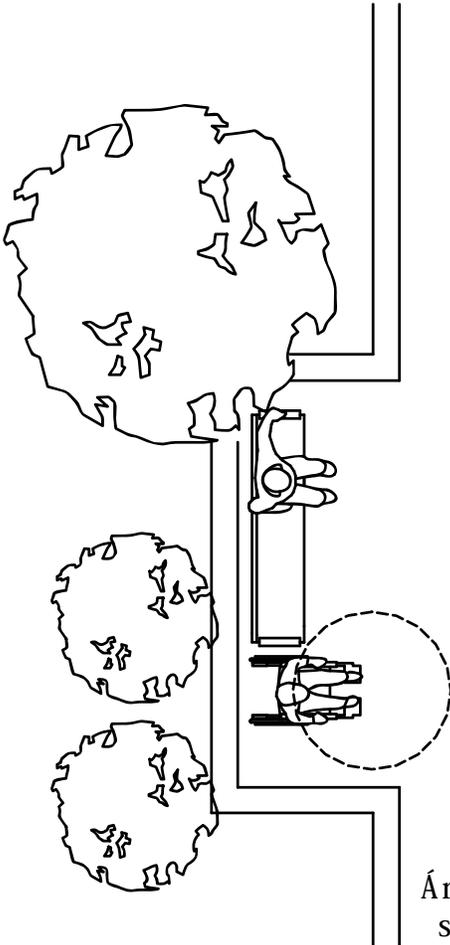
La pasarela no sólo será útil para las personas usuarias de sillas de ruedas, sino que lo será para las personas mayores que tienen dificultades para caminar sobre la arena, la familias con niños en coche, jóvenes en bicicleta, etc.



Parques, plazas y senderos turísticos.

El entorno y accesos a parques, plazas y senderos turísticos deben considerar las variables de accesibilidad antes descritos. Los estacionamientos reservados para personas usuarias de sillas de ruedas, adultos mayores y mujeres embarazadas deben instalarse cerca del o los accesos. Cuando sean parques nacionales, debiera instalarse un baño accesible que cumpla con las condiciones mínimas de accesibilidad, procurando instalarlos en sectores de fácil acceso y sin escalones en accesos. El mobiliario se deberá ubicar retirado de la circulación principal del sendero y sobre pavimento compacto.

Se podrá implementar un sendero de menor longitud que incorpore las variables de accesibilidad, que podrá ser recorrida por personas con movilidad reducida, familias con niños y usuarios de sillas de ruedas. Es muy importante la señalización clara y visible.



Sendero con pavimento compacto.



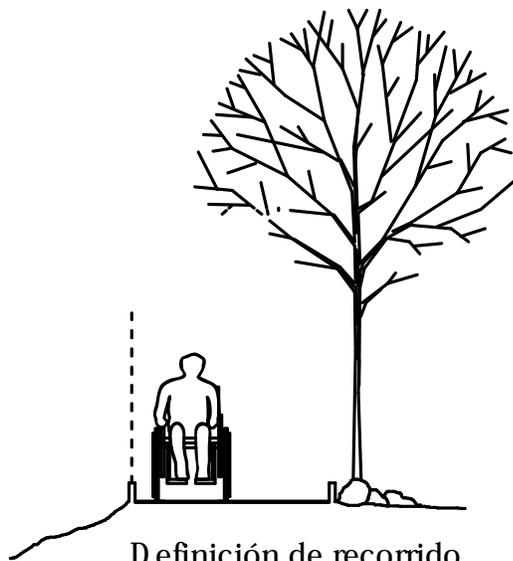
Ejemplo en plaza.



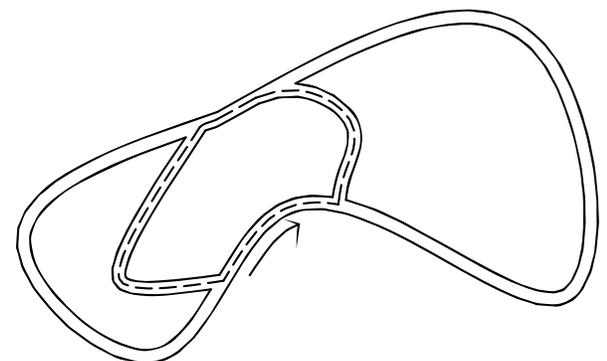
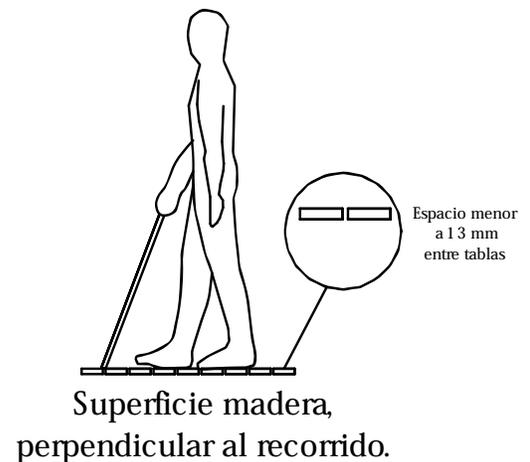
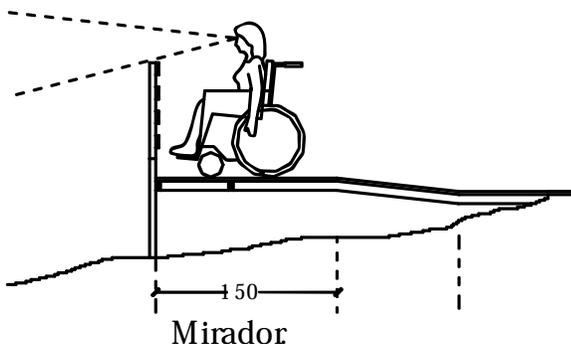
Áreas de esparcimiento.

Primordial será la elección o la implementación de una ruta libre de obstáculos desde el lugar de estacionamientos o llegada a los sectores de pesca y camping. Para el sector de pesca y muelles, instalar el revestimiento del suelo (Ej.: listones de maderas) transversalmente y con diferencias entre ellas de no más de 1 cm. Eso evitará que la rueda de la silla se atore entre ellas, produciendo accidentes y pérdidas de equilibrio. Esto es útil para bicicletas, coches con niños pequeños y personas con bastones de apoyo.

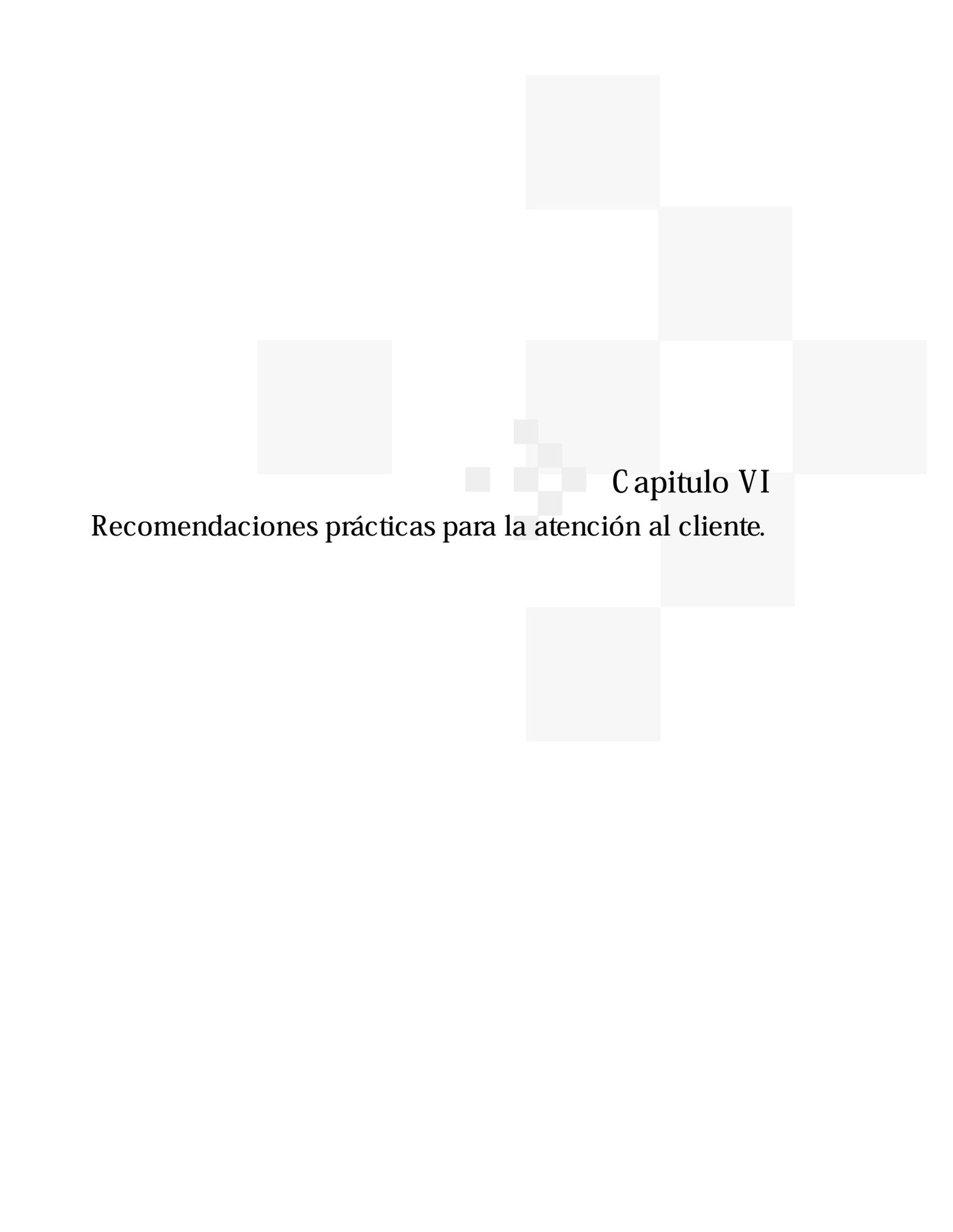
Por otro lado, se deberá implantar distintas alturas de pasamanos. Para personas de pie, será suficiente una altura de 110 cm y para un usuario de silla de ruedas o persona sentada en una silla normal, 85 cm.



Definición de recorrido con resalte de 15 cm.



Elección de recorrido alternativo para sendero accesible.



Capítulo VI
Recomendaciones prácticas para la atención al cliente.



Una de las mayores preocupaciones por parte de los profesionales del turismo es tener información clara de cómo se debe tratar a los clientes con movilidad y/o comunicación reducida. Como recomendación básica en la atención al cliente con necesidades especiales debemos tener en cuenta:

- Ponerse en el lugar del cliente para entender sus necesidades.
- No subestimarlas
- No ayudarles nunca sin ofrecérselo primero
- Comportarse con naturalidad
- Nunca tratarlos como niños. Hablarles de frente, mirándolos a los ojos.
- Nunca dirigirse a sus acompañantes para preguntar “¿Qué va a comer él?” a menos que visiblemente no pueda comunicarse por sí mismo.
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente.

Personas con dificultad para caminar

Cuando un cliente tenga problemas para caminar, protegerlos de otras personas, ofrecerles ayuda para subir y bajar escalera, entrar y salir de auto y no hacerlas permanecer mucho tiempo de pie.

En el caso de que se trate de personas que utilicen bastones, se deberá tener en cuenta su dificultad para desplazarse, por lo que es necesario ubicarlos en habitaciones cerca de la recepción o situarlas en las mesas más cerca de la salida de los comedores o restaurante.

Usuarios de silla de ruedas

Existen varias reglas básicas cuando debemos tratar con personas usuarias de sillas de ruedas.

- Cuando nos acercamos a hablar, diríjase a la persona en silla de ruedas, no a su acompañante.
- Debemos colocarnos siempre de frente a la persona a una distancia prudente. Nunca por detrás o por los costados. De esta manera se sentirá más cómoda.
- Para ayudar a una persona usuaria de silla de ruedas y que pide ayuda para movilizarse, seguir siempre sus instrucciones. Nunca tomar la iniciativa en las acciones que realicemos, ya que podemos crear un accidente.

El manejo práctico de la silla de ruedas es el siguiente:

- Empujar la silla suavemente, sin empujones ni sobresaltos.
- Poner los frenos de la silla cuando se detenga. La silla podría desplazarse sola si existe una pendiente mínima.
- Cuando haya que levantar la silla para subir algunos escalones, escaleras o desniveles, nunca agarrarla de los posa brazos. Éste es un error muy común cuando queremos ayudar, pero como éstos se encuentran sueltos generalmente uno se queda con ellos en las manos. Lo más adecuado es agarrar la silla desde su estructura, sobre las ruedas.
- Una forma segura de subir y bajar escalera con la silla de ruedas es (se requieren dos personas): acercar la silla marcha atrás hasta que las ruedas de atrás toquen el primer escalón. Luego subir escalón por escalón. La segunda persona que ayuda, se debe instalar por en el frente y sujetar los tubos que están fijos del posa pies, para mantener el control y procurar ofrecer seguridad.

Personas con dificultades para ver

Con frecuencia esta deficiencia no se nota a simple vista, a menos que veamos utilizar a la persona su bastón. Pero hay muchas personas mayores que también tienen su capacidad reducida para ver, estando sujetos a posibles accidentes.

Para ambos casos, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Identificarse primero, si queremos hablarles u ofrecerles ayuda. (“ Mi nombre es Andrés, ¿necesita ayuda?”)
- Para ofrecerles un asiento en un restaurante, sólo bastará con poner su mano sobre el respaldo de la silla.
- Cuando se le ofrezca algo, hay que indicarles dónde está y qué distancia. (“ Aquí tiene su jugo. Lo puse a su derecha sobre el plato”)
- Cuando le ofrezcamos ayuda para circular, nunca tomarles el brazo y empujarlos. Debemos ofrecerle nuestro brazo y caminar levemente un poco más adelante para guiarlos.
- Si vamos guiándolo debemos advertirle cambios de nivel o posibles obstáculos.
- No hablarles más fuerte. No son sordos, sólo tienen problemas con su visión.
- Nunca discriminar a los perros guías cuando éstos accedan a un restaurante o supermercado.

De todas las discapacidades la persona ciega es la que requiere menos habilitación especial ya que es capaz de caminar, sortear obstáculos, saltar, subir y bajar pendientes, pasar acequias ayudado con su bastón, con el perro guía o con un guía relator. Es por esto, que los requerimientos para que obtengan una buena experiencia turística son básicas y alcanzables.



“¿Cómo actuar frente a una persona que usa perro guía?”

- El “perro guía” es un perro de trabajo, de servicio; no constituye una mascota, no es un perro de exhibición; su comportamiento y trato es totalmente diferente y debe ser respetado en su función de guía y fiel compañero de su amo ciego.
- No toque o acaricie a un perro guía cuando se encuentra trabajando, es decir con arnés, esto le significa distracción de su misión; lo más adecuado es ignorarlo, así efectuará un trabajo perfecto.
- No sienta temor hacia un perro guía, nunca le hará daño.
- Si tiene un perro, contrólole, evitando que pueda producir un accidente, cuando pasa junto a un ciego con perro guía.
- No ofrezca golosinas o alimentos a un perro guía; su dueño ciego se encarga con esmero de su alimentación en manera responsable y con cariño; un perro guía está siempre bien alimentado, tiene horario predefinido para tales efectos; de este modo el perro realiza su trabajo en forma más eficiente.
- Cuando se dirija a una persona ciega que usa perro guía, hable directamente a la persona y no al perro.
- Si un ciego con perro guía se encuentra en necesidad de ayuda, lo solicitará; acérquese por el lado derecho de modo que el perro queda a la izquierda, pregunte si necesita asistencia; si acepta, ordenará al perro que lo siga u ofrezca su codo izquierdo, el o ella lo cogerá y hará una señal al perro para indicar que está temporalmente fuera de trabajo.
- Si un ciego con perro guía pregunta direcciones, dé indicaciones claras del sentido en que debe girar o seguir para ubicar el lugar al cual se dirige.
- No corra o tome el brazo a una persona ciega con perro guía sin antes hablarle.
- Nunca toque o coja el arnés de un perro guía solo es útil para la persona ciega a la que acompaña.
- La salud e higiene de un perro guía es excelente, no transmite enfermedades a otros seres vivos. Su amo ciego se ocupa con diligencia de mantener sus controles veterinarios y vacunas al día.
- Los perros guía tienen lugares y horarios predeterminado para evacuar sus esfínteres.
- Un perro guía está habituado a viajar en todo medio de transporte echado a los pies del ciego, lugar de donde no se mueve hasta que su amo se lo ordene, sin causar molestias a los pasajeros, trátese de viajes dentro o fuera de la ciudad o fuera del país.
- El perro guía, en virtud de su riguroso entrenamiento, está habituado y capacitado junto a su amo a ingresar y permanecer en todo tipo de establecimientos tanto de salud como comerciales restaurantes u otros locales de expendio alimenticio; supermercados cafés, en cines teatros centros de estudio o trabajo, etc. Sin causar alteración al normal funcionamiento de los mismos ni molestias al personal o público.
- En el lugar de trabajo, un usuario se encuentra capacitado para ejercer sus funciones con el perro guía a su lado; en ningún momento un perro guía deberá vagar a su capricho por el recinto, acorde al entrenamiento recibido.
- Los perros guía tienen derecho a libre acceso, igual que sus amos, a todos los lugares públicos, colabore en la difusión de este mensaje por todo el mundo.



Algunas sugerencias para el óptimo desplazamiento de las personas ciegas en servicios turísticos son:

- Diferenciar los baños (hombre - mujer), a través de las manillas en escritura braille.
- Capacitar al personal para estar atento a cualquier requerimiento frente a una o un grupo de personas ciegas, por ejemplo acercarlos al centro de información o para entregarle datos claros sobre la ubicación del lugar
- En Chile existen perros guías e incluso hay empresas que comenzarán a corto plazo con el adiestramiento en nuestro país. Mientras se promulga una ley apropiada, tenga presente que estos perros son especialmente amaestrados, por tanto, considere que no alteran ningún ambiente y deben acompañar a su amo ciego a todos los lugares que los acompañan (buses, alojamiento, restaurante, etc.).
- Existe la posibilidad de hacer material turístico en sistema braille, que incluya información sobre ubicación y precios de los terminales de buses, alojamiento, restaurantes, lugares de recreación y todo lo referente a la infraestructura del sector.
Se puede mandar a imprimir en braille en la Biblioteca Nacional, Biblioteca Central para Ciegos y en la Asociación de Ciegos.

Personas con dificultades para oír

Existen dos grandes grupos con esta deficiencia. Los sordos y los que tienen un nivel de audición por debajo de lo normal. En el primer caso debemos considerar hablarles de frente, a los ojos y en un lugar bien iluminado para que pueda leer los labios. Rara vez un centro turístico en Chile cuenta con intérprete por lo que si no conocemos el lenguaje de signos, debemos hablar despacio y claro, verificando que haya comprendido lo que tratamos de comunicar. Si hablamos con normalidad y utilizamos frases cortas, no tendremos problemas en la atención al cliente con dificultades para oír.

El segundo caso de personas con nivel bajo de audición, debemos considerar que la mayoría desconoce el uso de la lengua de signos, por lo que posiblemente lean los labios. Cuando utilicen ayudas técnicas, como los audífonos, debemos procurar hablarles en lugares con poco ruido ambiental o salas con mucha resonancia.

Personas con discapacidad mental o limitaciones en la comprensión.

El trato de las personas con discapacidad mental o limitaciones en la comprensión tiene que ver con la naturalidad y en la sencillez con la cual nos enfrentamos a ellos. Es recomendable mostrar interés y tener paciencia, tratando de responder todas sus dudas.

Nunca hablar de su discapacidad en frente a ellos, ni preguntarles por ella. Limitarse a ayudar sólo en lo que sea necesario para que se desenvuelvan por sí solo en el lugar.



Anexos

Anexo I Normas

Concepto de Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud, “deficiencia es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Discapacidad es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” y “minusvalía, es una situación desventajosa para un 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)”

Concepto de Accesibilidad

Accesibilidad es la característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte o los sistemas de comunicación que permite a las personas, independiente de sus condiciones físicas o sensoriales, el acceso y la utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios. Tal accesibilidad queda garantizada mediante el cumplimiento de una mínima normativa de diseño arquitectónico para la eliminación de barreras u obstáculos urbanos. La accesibilidad se califica en distintos niveles de espacios, instalaciones, edificaciones y servicios de atención:

- Nivel Adaptado: Un espacio se considera adaptado si se ajusta a los requisitos funcionales y dimensiones que garanticen su utilización autónoma y cómoda por las personas con discapacidad.
- Nivel Practicable: Cuando por sus características, aún sin ajustarse a todos los requisitos que lo hacen adaptado, permite su utilización autónoma por personas con discapacidad.
- Nivel Convertible: Cuando mediante modificaciones, que no afecten a su configuración esencial, pueda transformarse como mínimo en practicable.

Accesibilidad es sinónimo de seguridad, por lo tanto debemos tener en cuenta que cuando se implementa una solución para mejorar la accesibilidad de un lugar que no es seguro para todas las personas, no es accesible.

Normativa específica sobre accesibilidad y turismo, Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, Chile.

Aquí se podrán encontrar un extracto de todos los artículos de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción de Chile donde se mencionan los requisitos que deben cumplir los edificios y lugares públicos, para asegurar un libre desplazamiento a las personas con discapacidad, siempre en referencia a los establecimientos turísticos.

- Cruces Peatonales

Art 2.2.8

Con el objeto de facilitar el desplazamiento de personas con discapacidad, por espacios de uso público, se deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes prescripciones:

1. En los cruces peatonales ubicados en las intersecciones de vías, el desnivel de las veredas con las calzadas deberá ser salvado mediante rampas antideslizantes, las cuales no podrán exceder el 12% de pendiente con un desarrollo máximo de 2 metros y un ancho mínimo determinado preferentemente por las líneas demarcatorias del cruce peatonal al que se enfrenta o en su defecto con un ancho mínimo de 1,20 metros y deberán permanecer libres de obstáculos. En los casos de reposiciones de las veredas o calzadas, se deberán construir dichos rebajes de soleras con sus respectivas rampas, permitiendo la continuidad de la circulación peatonal.
2. Las veredas deberán consultar espacios para el desplazamiento de personas con discapacidad en sillas de ruedas. Dichos espacios deberán ser de trazados preferentemente rectos; con pavimento liso; su recorrido deberá estar libre de entramamientos y obstáculos, y las juntas de dilatación no podrán superar los dos centímetros de ancho.

3. Los dispositivos de control de los semáforos de accionamiento manual, que se consulten en las veredas, en los cruces peatonales de vías de tránsito vehicular, deberán ubicarse a una altura máxima de 0,90 m respecto de la vereda.
4. El mobiliario urbano ubicado en el espacio público, como ser teléfonos, señalizaciones y protecciones, deberá consultar condiciones adecuadas para las personas con discapacidad.
5. Los estacionamientos para personas con discapacidad deberán ubicarse en un lugar libre de obstáculos y situados de tal manera que permitan el descenso y circulación libre y segura de personas con discapacidad.
6. En las vías de mayor flujo peatonal, las Municipalidades deberán dotar a los semáforos con señales auditivas, para las personas con discapacidad visual.

- Estacionamientos

Art 2.4.2

De la dotación mínima de estacionamientos que deba proyectarse, deberán habilitarse para el uso de personas con discapacidad, los estacionamientos resultantes de la aplicación de la tabla contenida en este inciso, con un mínimo de un estacionamiento, salvo que se trate de viviendas unifamiliares o cambio de destino de las mismas. Estos estacionamientos tendrán un ancho mínimo de 3,6 metros, de tal manera de permitir el descenso y ascenso a una zona de circulación libre y segura, la que se deberá demarcar de color amarillo de 1,10 metros de ancho. Esta zona podrá ser común para otros estacionamientos de personas con discapacidad y estará incluida en el ancho de 3,6 metros indicado en el presente inciso. Estos estacionamientos deberán singularizarse en los planos del proyecto y su comunicación con el resto del edificio, así como el acceso al espacio público, deberá efectuarse en concordancia con lo establecido en el artículo 4.1.7. de esta Ordenanza.

Dotación de Estacionamientos	Estacionamientos para Personas con Discapacidad
Desde 1 hasta 20	1
Sobre 20 hasta 50	2
Sobre 50 hasta 200	3
Sobre 200 hasta 400	4
Sobre 400 hasta 500	5
Sobre 500	1 % total, debiendo aproximarse las cifras decimales al número entero siguiente.

En los edificios colectivos de vivienda deberá contemplarse al menos un estacionamiento, del tipo indicado en el inciso anterior, como parte de la exigencia de estacionamientos de visitas. Los estacionamientos requeridos podrán disponerse como estacionamientos dobles, esto es, uno detrás de otro dispuestos en forma perpendicular a la circulación vehicular, en hasta un 30% del total, salvo que el respectivo Instrumento de Planificación Territorial disponga una mayor restricción.

- Accesibilidad a edificios públicos

Art 4.1.7

El cumplimiento de este artículo es obligatorio desde el 31 de Diciembre del 2003, según lo establece el . Con el objeto de facilitar la accesibilidad y desplazamiento de personas con discapacidad, toda edificación colectiva cuya carga de ocupación sea mayor a 50 personas y todo edificio de uso público deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

1. Al menos una puerta de acceso al edificio deberá ser fácilmente accesible desde el nivel de la vereda; consultar un ancho



los recorridos, mediante rampas antideslizantes o elementos mecánicos especiales, entendiéndose incluidos en ellos los ascensores.

4. Las rampas antideslizantes deberán contar con un ancho libre mínimo de 0,90 m sin entramientos para el desplazamiento y consultar una pendiente máxima de 12% cuando su desarrollo sea de hasta 2 m. Cuando requieran de un desarrollo mayor, su pendiente irá disminuyendo hasta llegar a 8% en 8 m de largo.

La pendiente máxima que la rampa deberá consultar en función de su longitud se calculará según la siguiente fórmula:

$$i\% = 13,14 - 0,57L$$

$i\%$ = pendiente máxima expresada en porcentaje

L = longitud de la rampa

En caso de requerir mayor desarrollo, el largo deberá seccionarse cada 8 m, con descansos horizontales de un largo libre mínimo de 1,50 m.

Cuando su longitud sea mayor que 2 m, las rampas deberán estar provistas de al menos un pasamanos continuo de 0,95 m de altura.

Cuando se requieran juntas estructurales o de dilatación, en la superficie de circulación no deben acusarse huelgas superiores a dos centímetros.

5. Las rampas y las terrazas que tengan diferencias de nivel de piso de al menos 1 m respecto de los espacios que los rodean deberán consultar una solera de borde con una altura mínima de 0,30 m.

6. La superficie de piso que enfrenta a las escaleras deberá tener una franja con una textura distinta, de aproximadamente 0,50 m de ancho, que señale su presencia al no vidente.

7. En los accesos principales, espacios de distribución y pasillos no se permitirá alfombras o cubrepisos no adheridos al piso, y los desniveles entre los pisos terminados no podrán ser superiores a dos centímetros.

8. Los pasillos que conduzcan a recintos de uso o de atención de público tendrán un ancho mínimo de 1,40 m.

9. Cuando se requieran ascensores, conforme al artículo 4.1.11. de este mismo Capítulo, uno de ellos deberá contar con las medidas mínimas de cabina establecidas en el número 2 de ese mismo artículo.

10. En cada detención, la separación entre el piso de la cabina del ascensor y el respectivo piso de la edificación no podrá ser superior a dos centímetros y su diferencia de nivel máxima será de un centímetro.

11. El área que enfrente a un ascensor deberá tener un largo y ancho mínimo de 1,40 m y el ancho frente a la puerta del ascensor no podrá ser menor que la profundidad de la cabina.

12. Los botones de comando del ascensor para personas con discapacidad deberán estar ubicados a una altura que fluctúe entre 1 m y 1,40 m como máximo. La numeración y las anotaciones requeridas deberán ser sobre relieve. El tiempo de detención deberá ser suficiente para permitir el paso a una persona con discapacidad, en silla de ruedas o a un no vidente.

13. Tanto los ascensores como los servicios higiénicos públicos para uso de las personas con discapacidad deberán señalizarse con el símbolo internacional correspondiente.

14. Cuando existan teléfonos de uso público, al menos 1 de cada 5 de ellos, con un mínimo de 1, deberá permitir el uso por personas en sillas de ruedas.

- Barandas y Antepechos Art 4.2.7

“...En los sectores accesibles para personas con discapacidad, cuando la altura del piso sobre el suelo adyacente sea de entre 0,30 m y 1 m, se deberá disponer un borde resistente de una altura no inferior a 0,30 m, precedido de un cambio de textura en el pavimento a 0,50 m del borde...”

- Zonas de evacuación Art 4.2.20

Las rampas previstas como recorrido de evacuación se asimilarán a los pasillos en el dimensionamiento de su ancho y tendrán una pendiente máxima de 12%, sin perjuicio del cumplimiento, cuando corresponda, de las condiciones establecidas para personas con discapacidad en el artículo 4.1.7. de este mismo Título.

- Teatros y locales de reuniones

Art 4.7.3 Área reservada

“...En los edificios a que se refiere este capítulo se deberán consultar áreas para personas en sillas de ruedas equivalentes como mínimo al 1% de las localidades accesibles por ellas...”

Art 4.7.21 Servicios higiénicos

“...Los teatros y otros locales de reuniones, deberán contar con un recinto independiente destinado a servicios higiénicos para personas con discapacidad que permita el ingreso u la circulación de una silla de ruedas y disponga de artefactos adecuados, debiendo agregarse un recinto más por cada 200 personas o fracción que exceda de esa cantidad”

- Recintos Deportivos Art 4.8.1

Los establecimientos deportivos y recreativos deberán cumplir, en cuanto les sean aplicables, las condiciones generales de diseño, seguridad y habitabilidad de esta Ordenanza. Además deberán consultar facilidades para el uso y desplazamiento de personas con discapacidad de acuerdo al artículo 4.1.7. de este mismo Título.

Art 4.8.2

“...Artículo b: Para atender las necesidades de personas con discapacidad, se deberá considerar, además de los estacionamientos especiales requeridos, el recorrido necesario desde éstos hasta un área que permita la ubicación de espectadores en silla de ruedas.”

“Artículo c: Estarán dotados de servicios higiénicos, duchas y camarines para ambos sexos, además de servicio higiénico y ducha para personas con discapacidad, apto para el ingreso y circulación de una silla de ruedas, con artefactos adecuados.”

“Las baterías de baños, para uso de espectadores con acceso directo desde el nivel donde se sitúen las personas con discapacidad, deberán contar con instalaciones adecuadas para ellos.”

- Hoteles Art 4.9.14

“...Todo edificio destinado a hotel con capacidad para más de 50 camas deberá consultar al menos una habitación con acceso a un baño habilitado para el uso de personas con discapacidad en sillas de ruedas...”

- Estaciones de servicio Art 4.11.10

Las estaciones de servicio automotor que consultan atención de restaurantes, deberán considerar espacios e instalaciones para personas con discapacidad en los estacionamientos, circulaciones y servicios higiénicos.

Anexo II Señalética

La señalización es un elemento muy importante para que cualquier persona haga uso del entorno de forma efectiva. La información debe ser clara, simple, identificable y coherente. Por ejemplo, un restaurante que sus instalaciones son accesibles, tanto en el acceso como al interior del recinto, podrá instalar en la puerta de acceso el símbolo internacional que significa –en todo el mundo- que el lugar es apto para las personas con discapacidad y que cumple con las normas básicas.

Simbología Internacional

El símbolo internacional de accesibilidad, es indicador de la no existencia de barreras arquitectónicas tanto en el acceso como en interior del lugar, ya sea construido o natural. La medida mínima es de 15 x 15 cm. El símbolo debe ser blanco sobre fondo azul (Pantone 294) y debe estar ubicado mirando hacia la derecha. Sirve para identificar:



- Recorridos de accesos o itinerario turísticos:

Cuando no sea posible el acceso para usuarios de sillas de ruedas por el acceso principal en los establecimientos, se deberá señalar claramente el acceso alternativo.

- Servicio higiénico y ascensores:

Según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (artículo 4.1.7 obligatorio desde el 31 de diciembre de 2003) "...Tanto los ascensores como los servicios higiénicos públicos para uso de las personas con discapacidad deberán señalizarse con el símbolo internacional correspondiente...".

Evitar señalar con la leyenda "Exclusivo para Discapacitados" pues produce una discriminación negativa hacia el resto de las personas.

- Estacionamientos:

Deberá estar señalizado verticalmente con un letrero. El pavimento deberá estar demarcado con el símbolo internacional de accesibilidad.

Glosario

- Accesibilidad: Es la característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte o los sistemas de comunicación que permite a las personas, independiente de sus condiciones físicas o sensoriales, el acceso y la utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios
- Antropometría: Ciencia que se ocupa de las dimensiones del cuerpo humano con la finalidad de determinar diferencias en los individuos, grupos, etc.
- Carga de ocupación: relación del número máximo de personas por metro cuadrado, para los efectos previstos en la presente Ordenanza, entre otros, para el cálculo de los sistemas de evacuación según el destino del edificio o de sus sectores si contiene diferentes usos. (OGUC)
- Deficiencia: Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- Discapacidad: Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano
- Edificio de uso público: aquel con destino de equipamiento cuya carga de ocupación total, es superior a 100 personas (OGUC)
- Equipamiento: construcciones destinadas a complementar las funciones básicas de habitar, producir y circular, cualquiera sea su clase o escala. (OGUC)
- Espacio público: bien nacional de uso público, destinado a circulación y esparcimiento entre otros. (OGUC)
- Minusvalía: es una situación desventajosa para un 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.

Bibliografía

1. Andrea Rojas Lagos
Alumna Tesista "Propuesta de un Modelo de Sendero para Discapacitados Visuales en la Localidad de Vilches Alto VII Región del Maule", Carrera de Ecoturismo, Universidad Andrés Bello.
2. Architecture and Engineering for Parks Canada, *Design Guidelines for Accessible Outdoor Recreation Facilities*. Minister of Canada Heritage, 1994
3. Eduardo Álvarez, Clotilde Amengual, *Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico. Evitación y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones*. Editorial Artegraf, sexta edición, diciembre 1998, España.
4. Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Madrid, *Por un Madrid Accesible*. Editorial Monterreina Artes Gráficas. Primera Edición 2000, España.
5. Julius Panero, Martin Zelnik, *Las Dimensiones Humanas en los Espacios Interiores*. Editorial GG México, décima edición 2002, México.
6. Ley 1/1998 de 5 de mayo, *Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación*. Generalitat Valenciana.
7. Natividad Casado, *Codi d'accessibilitat de Catalunya*, Col.legi d'Arquitectes de Catalunya. Edición Junio 1999.
8. Natividad Casado, Rocío Castellote, *Accesibilitat al Medi Físic: Supressió de Barreres Arquitectòniques*. Col.legi d'Arquitectes de Catalunya.1991.
9. Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad, *Recomendaciones de Accesibilidad*. Presidencia de la República de México.
10. *Ordenanza General de Urbanismo y Construcción*. Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile. Chile.
11. Pamela Prett Weber, *Diseño Accesible, construir para todos*. Corporación Ciudad Accesible. Primera Edición 2002, Chile.
12. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, *Curso de Turismo Accesible*. Primera Edición. España
13. www.ceremi.es, *Turismo Accesible*, Daniel Marcos Pérez, Daniel González Velasco. España.
14. www.leaderdog.org
15. www.rovira-beleta.com, Enrique Rovira-Beleta y Cuyás, Arquitecto. España.

Manual de Accesibilidad Turística
para personas con movilidad reducida y discapacidad.

Realizado por:

Andrea Boudeguer Simonetti, arquitecto.

Francisco Sepúlveda Donoso, arquitecto.

Miembros del estudio de arquitectura Proyecto Accesible Ltda.

www.proyectoaccesible.cl

andrea@proyectoaccesible.cl

Diseño y diagramación:

Nicole Favre Morel, diseñadora.

Coordinado por:

Departamento de Planificación.

Servicio Nacional de Turismo de Chile.

Publicado por:

Servicio Nacional de Turismo de Chile.

www.sernatur.cl