

Alojamiento Turístico Accesible

Garantizar la accesibilidad de un alojamiento turístico significa asegurar que cualquier persona podrá disfrutar de los espacios y servicios que allí se ofrecen, independiente de su edad, habilidades físicas o sensoriales.

REQUISITOS PARA UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO ACCESIBLE

Un alojamiento accesible permite acceder desde el espacio público, circular y usar en forma independiente una habitación con baño accesible y todos los servicios que se ofrecen, como piscina, comedores, spa, gimnasio, terrazas, playa, etc. No implica espacios complejos o con soluciones técnicas poco atractivas, sino busca soluciones simples y estéticas que puedan ser aprovechadas por todos, con comodidad y en forma autónoma.

La gestión accesible implica comunicar correctamente los servicios que se ofrecen, entendiendo por ello ofrecer variedad de comunicación para personas con discapacidades sensoriales.

► RUTA ACCESIBLE

Al menos una **ruta accesible** debe comunicar todos los recintos de uso público. La ruta accesible es un trayecto de circulación en el espacio público y edificación que garantiza la movilidad de las personas de forma autónoma de todas las edades y habilidades. Esta ruta debe mantener una altura mínima despejada y continua de 1,1 m de alto y un ancho continuo de medida variable dependiendo del lugar de emplazamiento (entre 1,1 m a 1,5 m). Su pavimento debe ser estable, sin elementos sueltos, de superficie homogénea, antideslizante en seco y en mojado, libre de obstáculos, gradas o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y percepción de su recorrido.

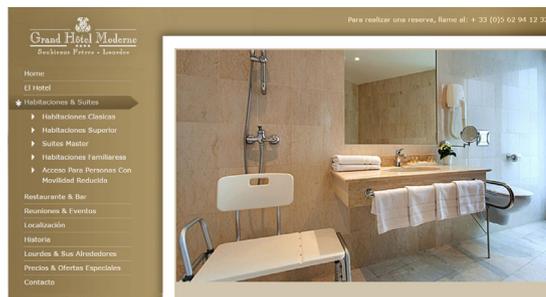


Acceso, circulación, uso y comunicación son las claves para lograr un servicio de alojamiento accesible.

► COMUNICAR LA ACCESIBILIDAD

Las barreras arquitectónicas en hoteles, cabañas, hostales, etc. son uno de los problemas más importantes que enfrentan los turistas con discapacidad en el momento de elegir un destino turístico. Una información correcta y transparente sobre la accesibilidad de los espacios y servicios ofrecidos es una condición primordial que debe informar todo recinto de hospedaje.

Se busca conocer anticipadamente algunas condiciones más relevantes como: estacionamientos para PcD, tamaño de la habitación, baño accesible, accesos sin desnivel a las distintas dependencias, uso de las instalaciones, etc.



La información de los servicios accesibles disponible en la página web debe ser detallada. Cuando se acompaña de fotos, planos o videos el pasajero podrá decidir anticipadamente si se ajusta a sus necesidades y reservar una habitación.



La información facilita la planificación del viaje, permitiendo evaluar anticipadamente si lo ofrecido satisface las necesidades personales. Por esto la importancia de comunicar en forma detallada el tipo de accesibilidad con que se cuenta, incorporando el máximo de información en el sitio web o medio publicitario.

La información que se entrega debe ser real, aun cuando no sea óptima, comunicando no solo lo accesible, sino también los espacios o trayectos que lo son parcialmente. Esto genera expectativas reales y evita sorpresas desagradables en el lugar. Permite tomar una decisión fundada en base a las necesidades reales de la persona.

Una **página web accesible** permitirá llegar con la información a personas con discapacidades sensoriales.

ACCESOS GENERALES

► DESDE LA VEREDA – PARADEROS

La accesibilidad de un alojamiento turístico comienza por sus accesos. Los requisitos a considerar son:

► Ruta accesible **desde la vereda** que enfrenta. El ingreso peatonal debe poder realizarse en forma autónoma, con itinerarios libres de peldaños, obstáculos y un pavimento estable hasta la puerta de acceso.

► **Acceso principal** al recinto sin desniveles, preferentemente a nivel con el exterior, de pavimento estable y continuo desde la vereda y desde los estacionamientos de superficie o subterráneos.

► Si el acceso se resuelve mediante una **rampa**, su pendiente máxima no puede superar el 8%. Las rampas de longitud mayor a 1,5 m requieren descansos de 1,5 m de largo cada 9 m de desarrollo y pasamanos continuos a dos alturas en ambos costados. Rampas de longitud inferior a 1,5 m requieren de protección lateral de al menos 0,1 m para impedir la caída de una silla de ruedas.

► Los **pasamanos** a ambos lados de rampas y escaleras otorgan seguridad a personas que requieren apoyo en la marcha. Es necesario que las escaleras cuenten con peldaños de color contrastante y advertir el cambio de nivel con una diferenciación de textura o franja táctil de advertencia de 0,6 m en todo el ancho. Los pasamanos continuos tienen que extenderse 0,2 m desde los puntos de inicio y término. *Ver Ficha N°5 Rampas y Circulaciones verticales.*

► En casos de **adaptaciones de edificaciones antiguas**, donde no exista suficiente espacio para desarrollar una rampa, se puede implementar un elemento mecánico tipo plataforma elevadora siempre que sea de uso autónomo. Los accesos secundarios accesibles son alternativas para casos extremos como edificios de valor patrimonial. Si ese fuera el caso, se debe señalar en el acceso principal la alternativa accesible de ingreso y conectarlo en forma accesible desde la vereda y estacionamientos. *Ver Ficha N°5 Rampas y Circulaciones verticales.*



- ▶ Si existen **puertas** giratorias debe existir la alternativa de una puerta de abatir. La puerta de acceso tiene que considerar un ancho libre mínimo de 0,9 m.
- ▶ Se requiere que los espacios que anteceden a una puerta sean planos con espacio suficiente después del barrido de la puerta que permita el giro de una silla de ruedas o coche de niños.

▶ DESDE LOS ESTACIONAMIENTOS

- ▶ El estacionamiento accesible, ubicado en la superficie o en el subterráneo del recinto, es el primer eslabón de la cadena de accesibilidad que se piensa encontrar como pasajero con discapacidad.
- ▶ Los estacionamientos, de superficie o subterráneos, se tienen que comunicar en forma accesible hasta el hall de acceso.
- ▶ Es necesario que cumpla con las medidas mínimas normadas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, estar debidamente señalizado y demarcado y contar con una ruta accesible hasta el hall de recepción.
- ▶ Corresponde al Hotel debe velar por su correcto uso, destinado exclusivamente a pasajeros con discapacidad que cuenten con la credencial del Registro Nacional de la Discapacidad.

Ver Ficha 3: Estacionamientos Accesibles.



Los estacionamientos accesibles en un Hotel tienen que responder a las exigencias legales normadas en cuanto a número, señalización, demarcación y requisitos de uso exclusivo para personas que posean la Credencial del Registro Nacional de la Discapacidad.



El 100% de pasajeros de un hotel se beneficia con la accesibilidad del recinto. Para todos será más fácil acceder y circular al llevar maletas con ruedas.



CIRCULACIÓN Y USO | ESPACIOS Y RECINTOS INTERIORES

► RECEPCIÓN

- La recepción tiene que contar con espacio para que una silla de ruedas pueda circular con normalidad, como también un mueble de recepción accesible.
- El mesón de recepción debe considerar un tramo de 1,2 m a 0,8 m de altura. Bajo cubierta se requiere un espacio libre de 0,6 m de profundidad para permitir la aproximación de un pasajero en silla de ruedas.
- Este espacio permitirá atender a personas de baja estatura o en silla de ruedas, visualizar al recepcionista que tiene al frente y firmar o rellenar algún documento.
- Los terminales de pago inalámbricos o con cable extensible permiten una manipulación cómoda desde cualquier altura.



► CIRCULACIONES INTERIORES | PASILLOS

Las circulaciones interiores que conducen espacios comunes como ascensores, restaurantes, salas de eventos, gimnasios, etc. tienen que contemplar itinerarios libres de peldaños y de objetos que puedan causar accidentes en personas de baja visión o niños. En algunos puntos del trayecto hay que considerar una amplitud mayor que permita el giro de una silla de ruedas (1,5 m Ø).

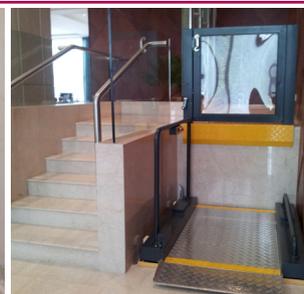
Con rampas de suave pendiente se pueden salvar los desniveles que se producen en las áreas públicas del lobby. Esto permitirá que todos los pasajeros puedan hacer uso de las instalaciones.



► ASCENSORES Y ELEVADORES

Las medidas mínimas de un ascensor son de 1,1 m x 1,4 m y la puerta de ancho mínimo 0,9 m. Intervienen también en la accesibilidad del ascensor una altura de botoneras entre los 0,9 m a 1,2 m e información para las discapacidades sensoriales, como botoneras en braille y aviso audible de pisos. Frente al acceso del ascensor debe existir un espacio de 1,5 m de diámetro libre que permita el giro de una silla de ruedas. Ver Ficha N°5 Rampas y Circulaciones verticales.

En la adaptación de edificaciones antiguas se permite el uso de plataformas verticales o inclinadas. Siempre de uso autónomo, que no requieran asistencia ni llamados por timbre para ser operadas o tener que abandonar la silla de ruedas.



► PUERTAS

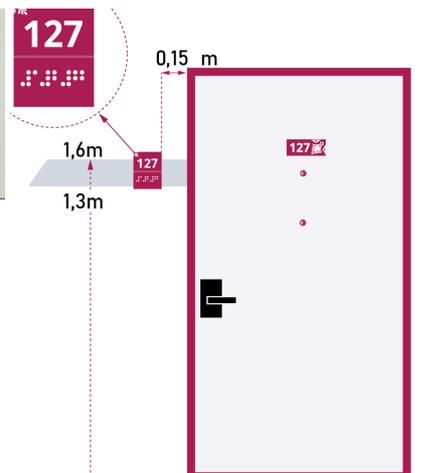
► Las puertas de acceso a los recintos de uso público deben tener un ancho mínimo de 0,9 m libres de paso. En puertas de baño se permite un ancho libre de 0,8 m.

► Las manillas deben ser de fácil uso, tipo palanca, descartando las manillas de pomo por las dificultades que presentan para ser manipuladas.

► Las habitaciones accesibles deben tener doble mirilla para poder mirar de pie y otra instalada a 1,1 m como máximo para poder ver desde una silla de ruedas.

► La base de los caracteres inferiores (letras o braille) debe estar a una altura de 1,3 m del piso y los superiores a 1,6 m como máximo. El letrero mantiene una separación de 15 cm con el marco de la puerta.

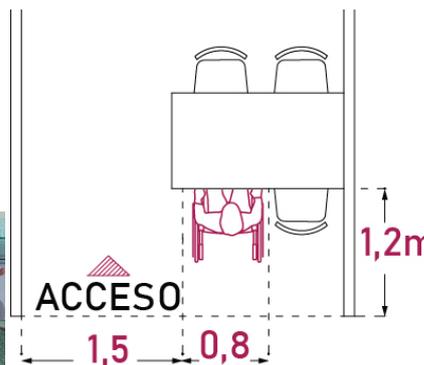
► Las puertas o paredes de vidrio requieren franjas de contraste entre los 0,85 m a 1 m y 1,2 m a 1,4 m para ser detectadas por niños y personas de baja visión.



► COMEDORES Y BARES

► Considerando pasajeros con discapacidad, especialmente en silla de ruedas, es necesario pensar en espacios de ancho suficiente para la circulación hasta las mesas (o al menos un sector).

► Los comedores con **autoservicio o buffet** requieren pasillos de circulación de mínimo 0,9 m de ancho para permitir la aproximación hasta el sector de alimentos.



- ▶ La altura cómoda para barras en cafeterías o bares y líneas de autoservicio es de 0,8 m y una profundidad de 0,6 m libres.
- ▶ Una mesa funcional para una persona en silla de ruedas requiere una altura inferior libre de 0,7 m.



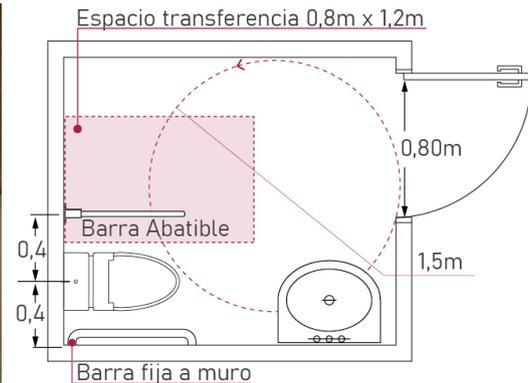
▶ SALONES DE EVENTOS Y CONVENCIONES

Un itinerario accesible debe comunicar desde los estacionamientos hasta la sala destinada a eventos y los servicios higiénicos de uso público. Es requisito contar con un baño accesible de acceso independiente o la alternativa de adaptar cubículos accesibles de inodoros en los baños existentes de hombres y mujeres. El uso de sillas en los salones de eventos permite la flexibilidad de distribuir espacios de uso universal y accesible, considerando pasillos de circulación entre mesas no menores a 0,9 m.



▶ BAÑO DE USO PÚBLICO EN HOTEL

Un baño público accesible es aquel al cual se puede acceder desde cualquier recinto del hotel, ya sea desde la recepción, el bar, restaurante, salones de eventos, etc. Es un baño de acceso independiente al resto de los baños públicos separados por hombre y mujer. No es un baño exclusivo pero una solución práctica cuando las personas con discapacidad necesitan asistencia o padres que deben acompañar a sus hijos al baño. Se puede señalar como “Baño Familiar y Accesible” e incorporar un mudador. Más información en Ficha N° 4: Baños Accesibles



CIRCULACIÓN Y USO | ESPACIOS Y RECINTOS EXTERIORES

Si el lugar de alojamiento cuenta con alternativas de canchas de tenis, piscinas o simplemente recorridos exteriores para paseos u otras actividades recreativas, éstas deben estar conectadas en forma accesible por medio de una ruta de dichas características.

► PISCINAS Y SPA

El circuito hacia la piscina, duchas y vestidores como también sus alrededores tiene que ser accesible desde cualquier dependencia del Hotel. Una piscina de uso universal necesita contar con una silla elevadora, dispositivo que permite el fácil acceso a personas con movilidad reducida mediante una silla que se sumerge en el agua.

Los camarines y baños en los recintos donde se ubiquen la piscina deberán tener la superficie suficiente que permita maniobrar una silla de ruedas, además de espacios de duchas y baños con las mismas condiciones accesibles descritas anteriormente (Art. 4.9.14. OGUC | Chile).



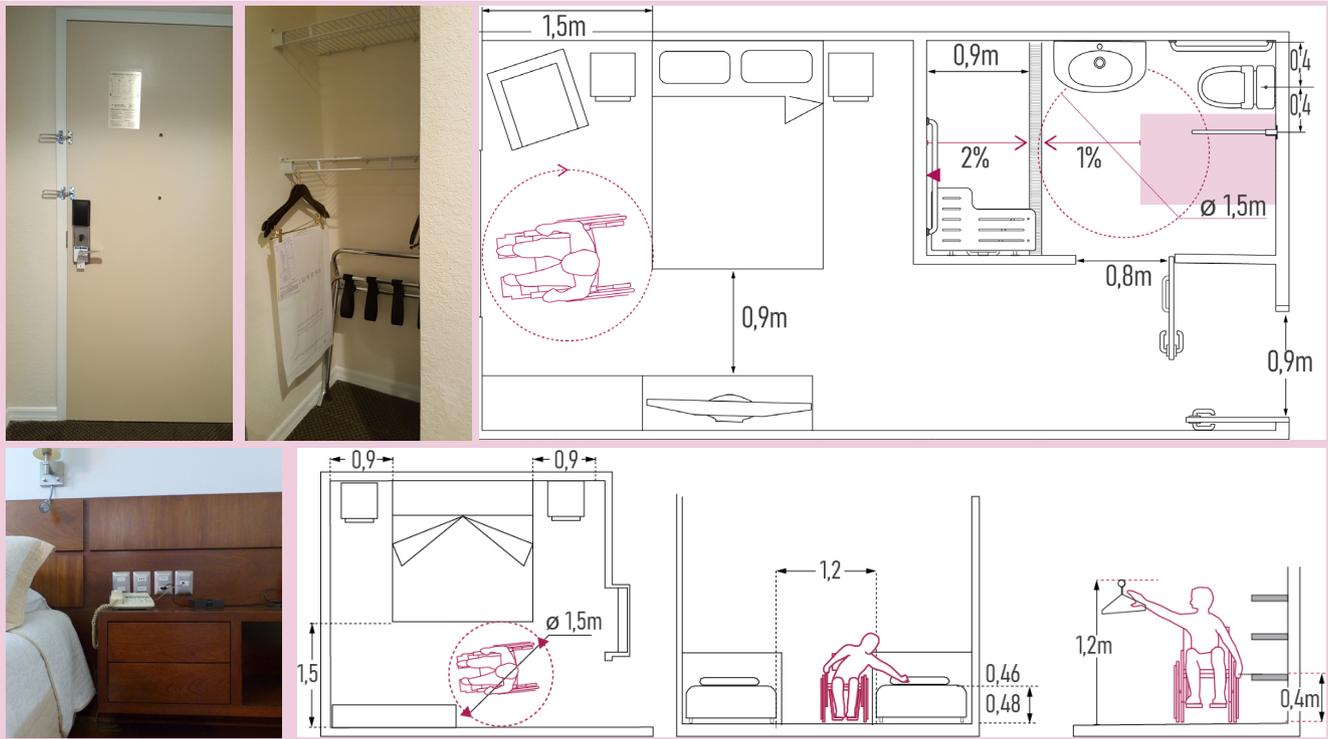
CIRCULACIÓN Y USO | HABITACIÓN ACCESIBLE

Una habitación accesible no requiere ser “especial” o llena de ayudas técnicas, solo necesita considerar algunas características adicionales manteniendo el mismo atractivo que las restantes. Cada habitación accesible permite ampliar la oferta y asegurar mayor ocupación.

Las características accesibles de una habitación comienzan con una circulación expedita desde la recepción hasta la puerta de acceso.



- ▶ La puerta de acceso debe medir 0,9 m y la del baño puede tener un ancho libre de paso mínimo de 0,8 m con manilla tipo palanca o puerta de tipo corredera con barra vertical de apertura.
- ▶ Mirilla y cadena de seguridad doble en puerta, uno a altura estándar y el segundo a 1,1 m de altura máxima.
- ▶ Espacio de circulación de 0,9 m de ancho entre los diferentes elementos de mobiliario y un sector de giro interior de 1,5 m. mínimos para permitir los movimientos de una silla de ruedas entre los distintos sectores como baño, terraza y otros.
- ▶ Armario accesible. Repisas, cajones y barra dispuestos entre los 0,4 m y 1,2 m.
- ▶ Caja de seguridad, enchufes, interruptores y controles temperatura ambiental situados a una altura entre 0,4 m y 1,2 m.
- ▶ Información de servicios en formato Braille.
- ▶ Alarma de seguridad sonora y visual.
- ▶ Baño accesible conectado a la habitación





Las habitaciones accesibles tienen que mantener la misma estética que el resto de las piezas, solo requieren una distribución que permita la circulación, uso de los espacios y medidas de alcance de interruptores, enchufes, escritorio, armarios, etc.

► BAÑO ACCESIBLE EN LA HABITACIÓN

Las barreras más importantes se encuentran en el baño, donde los espacios suelen ser muy limitados para permitir el giro, las transferencias y uso de los sanitarios.

- La **puerta de acceso** debe tener un ancho libre de 0,8 m y abrir hacia el exterior. Puede abrir hacia adentro si el círculo de 1,5 m libre en el interior no es invadido por el barrido de la puerta. En casos de adaptación, la puerta tipo corredera es una opción ya que ocupa menos espacio cuando el baño enfrenta un pasillo.
- Tiene que existir un **espacio libre de giro** de 1,5 m de diámetro en el interior entre los 0 y 0,7 m del suelo.
- **Artefactos y barras de apoyo** tienen que ser instaladas con medidas y ubicación adecuadas.
- El **lavamanos o vanitorio** despejado en su parte inferior. La grifería de fácil uso tipo mono mando (de cuerpo alto para facilitar el lavado de sondas).
- La **ducha a nivel de piso** es una solución más universal que la tina, permitiendo el uso a personas con movilidad reducida, tanto sentados o de pie. Permite la transferencia desde la silla de ruedas a un banco de ducha o la utilización de una silla de ruedas propia. El suelo de la ducha debe ser antideslizante y continuo con el del resto del baño, con pendientes y desagüe adecuado que permitan un buen escurrimiento de las aguas.
- **Grifería** tipo mono mando y ducha ajustable en altura tipo teléfono.
- **Banco para ducha** de uso universal. Si es fijo al muro, tiene que ser abatible para no restar espacio al usuario por si utiliza una silla de ruedas o banco propio para ducharse. *Ver Ficha N°4 Baños Accesibles*



Las duchas a nivel resuelven en la forma más universal la posibilidad de ducharse de pie o sentado.

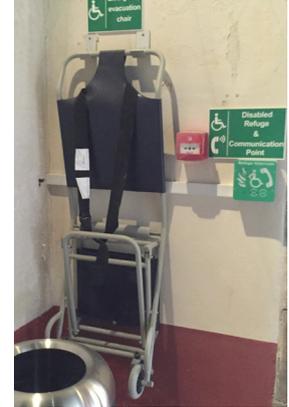


GESTIÓN ACCESIBLE

La gestión accesible incorpora aquellos aspectos que deben ser analizados y establecidos dentro de los protocolos y programas de acción del establecimiento. Implica una revisión, actualización y capacitación periódica para llegar a internalizar una gestión accesible a la par con la infraestructura.

► SEGURIDAD | EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

- Es necesario garantizar al menos una vía de evacuación accesible y protocolo de evacuación descrito en la habitación accesible para casos de emergencia.
 - La habitación debe disponer de la información gráfica adecuada y contar con alarmas audibles y visuales.
 - Instrucciones y protocolos de evacuación tienen que estar impresos en Braille o disponibles a través de códigos QR para pasajeros con discapacidad visual.
 - Cuando las habitaciones accesibles se ubican en pisos superiores se recomienda mantener recintos seguros de espera en las caja escala y sillas de evacuación en caso de inutilización de ascensores producto de terremotos o incendios. El área de refugio y espera tiene que contar con luz de emergencia y algún modo de comunicación.
 - Los protocolos estándares de evacuación deben considerar las necesidades de los pasajeros con discapacidad y estar al tanto de su ocupación en caso de generarse alguna situación de emergencia.
- Ver Ficha N°16: Criterios de evacuación accesibles.*



► CAPACITACIÓN, LENGUAJE Y COMUNICACIÓN

- La comunicación verbal y el uso de términos adecuados en temas de discapacidad es muy importante al interactuar o comunicarse con un pasajero con discapacidad. Se requiere una capacitación permanente del personal en contacto con pasajeros y turistas. Desde conocer y poder informar el nivel de accesibilidad del establecimiento, características de las habitaciones, baños o sectores inaccesibles y poder transmitir claramente esta información en caso de consultas.
- Mantener información de servicios en Braille o documentos digitales audibles para pasajeros con discapacidad visual y capacitación básica del personal para comunicarse e interactuar con personas sordas.
- Capacitación e información para recibir y atender las necesidades de personas con discapacidades cognitivas o intelectuales.



► Los códigos QR permiten, con un funcionamiento sencillo e intuitivo, acceder a una página web desde el propio teléfono celular del pasajero y poder obtener información relevante.

A través de estos códigos conectados a la página web del establecimiento y con un servicio libre de wifi se puede dar a conocer la oferta gastronómica del establecimiento, contenidos de servicios o turísticos, protocolos de seguridad, etc.

Una forma sencilla y aplicable que amplía la posibilidad de entregar información a todos los pasajeros, independiente si tienen o no algún tipo de discapacidad. El pasajero con discapacidad visual podrá oír la información directamente desde su teléfono celular.

► Las señalizaciones que indican accesibilidad en recintos o circulaciones deben llevar el símbolo SIA que indica dicha característica. Por lo general basta con la imagen del símbolo de accesibilidad para comunicar que el lugar reúne las condiciones para ser utilizado en forma autónoma por una persona con discapacidad. Exceptuando el estacionamiento, ningún otro espacio accesible es “exclusivo”, pudiendo ser utilizados por todos, con una connotación solo preferente. *Ver Ficha 18: Información y Señalización Accesibles*



Una buena actitud de servicio y la voluntad por resolver los conflictos que puedan presentar pasajeros con discapacidad es lo que distingue a un establecimiento de alojamiento turístico inclusivo.



OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN FICHAS TEMÁTICAS ACCESIBLES:

