



# manual de accesibilidad turística





# **MANUAL DE ACCESIBILIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**



**Gobernador**

**Daniel Osvaldo Scioli**

**Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires**

**Lic. Ignacio Enrique Crotto**

**Subsecretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires**

**Lic. Roberto Diego Díaz**

**Director Provincial de Turismo Social y Comunitario**

**Lic. Marcelo Di Giacomo**

**Directora de Turismo Social**

**Arq. María Agustina del Papa**

**Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires  
Dirección de Turismo Social y Comunitario**

**Coordinadores Generales**

**Lic. Ignacio Crotto**

**Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires**

**Lic. Roberto Díaz**

**Subsecretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires**

**Coordinadores Técnicos y Metodológicos**

**Lic. Marcelo Di Giácomo**

**Arq. María Agustina del Papa**

**Lic. Rosana Marianelli**

**Ilustrador**

**Gabriel Fino**

**Diseño y Edición**

**Dirección de Diseño y Comunicación**

**Dirección Provincial de Promoción Turística**

**Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires**

**Agradecimientos**

**ARBA (Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires) por la impresión de los ejemplares**

**MINTUR (Ministerio de Turismo de la Nación)**

**La Plata, Provincia de Buenos Aires, República Argentina  
Impreso en el Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires  
Agosto 2011**



En Buenos Aires concebimos al turismo como un derecho y como una oportunidad. Recuerdo que cuando me tocó asumir la responsabilidad de conducir la Secretaría de Turismo y Deporte de la Nación, y oportunamente al ser elegido para gobernar la provincia más grande e importante de la Argentina, me vino a la memoria el ejemplo del tres veces presidente de la Nación Juan Domingo Perón quien posicionó al turismo como una actividad sustancial para la economía y también la ubicó como un gran motor de inclusión.

Desde ese entonces, las “políticas del tiempo libre” se fueron gestando en lo que denominamos democratización del bienestar. Eligiendo dicho legado histórico, hoy traducido en las acciones que desarrollamos desde la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, es que impulsamos y defendemos el buen uso del esparcimiento ya que tiene una significativa importancia para el desarrollo psíquico y social de las personas, pudiendo mejorar a su vez la calidad de vida.

Como Estado estamos convencidos de promover la integración de las comunidades mediante la inclusión social y el goce por sobre los impedimentos, de disfrutar sin barreras de ningún tipo.

Nuestros esfuerzos están direccionados a potenciar los beneficios de la actividad turística, orientándola hacia los sectores sociales más vulnerables dentro de un marco educativo e integrador, abriendo al mismo tiempo los canales hacia el consumo de una variedad de actividades recreativas.

Fue en función de esta concepción que consideramos que había llegado el momento de fijar un nuevo rumbo en nuestra historia provincial. Había llegado la hora de afianzar al turismo como una herramienta generadora de ingresos y puestos de trabajo que favorezca la regionalización y el arraigo en las pequeñas comunidades. Esto nos llevó a pensar y construir entre todos una normativa actualizada para que la provincia de Buenos Aires se siga posicionando como destino de excelencia.

De este devenir de ideas compartidas es que llega la anhelada nueva Ley de Turismo -sancionada por unanimidad en diciembre de 2010- velando por un turismo

sostenible y sustentable que trascienda los años y sea provechosa para las nuevas generaciones.

Esta norma establece la necesidad de acceder al ocio turístico en todas sus modalidades con condiciones económicas adecuadas, seguridad y bienestar que posibiliten la plena integración y autonomía de los ciudadanos, es decir, es una herramienta de vanguardia que tiende a la igualdad y el mejoramiento integral del sector y del visitante.

Gracias a este avance se abre un nuevo abanico de posibilidades de trabajo y de nuevas políticas de contención e inserción con bienes y servicios integradores. Prometimos hacerlo y cumplimos, ya que es nuestra responsabilidad fomentar acciones estratégicas y a largo plazo en pos de un turismo para todos, como también es fundamental respetar los contratos de palabra que establecemos con los ciudadanos, ya que, cuando decimos que queremos una Buenos Aires grande, lo decimos con convicción y con la responsabilidad que le debemos a nuestra sociedad en cada paso que damos.

Crecimos, sigamos creciendo.

***Sr. Daniel O. Scioli***

*Gobernador de la Provincia de Buenos Aires*





El presente Manual de Accesibilidad Turística creado por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires pretende ser una guía de utilidad para todos aquellos prestadores de bienes y servicios interesados estableciendo pautas mínimas de atención al cliente con discapacidad.

En ese sentido, consideramos relevante definir los ejes básicos que se constituyen como la columna vertebral de este exhaustivo trabajo: la accesibilidad al medio físico, eliminando las barreras arquitectónicas; la puesta en valor de pautas comunicacionales, señalización e iluminación; la protección y evacuación con el fin de garantizar la seguridad personal de los visitantes; sumado a la imperiosa necesidad de diseñar un programa de recursos humanos que contemple la formación y capacitación para el contacto diario con el usuario de los diversos servicios turísticos.

La propuesta se basa en un trabajo que procura constituirse como documento de consulta permanente para el sector, en pos de promover el cumplimiento de las normas nacionales y provinciales vigentes.

Del trabajo mancomunado entre el sector público -en todos sus estamentos- y el sector privado, y a partir de la vigencia de la nueva Ley de Turismo en la Provincia de Buenos Aires (Nº14.209), surge la necesidad de plasmar en esta guía los fundamentos de un turismo con responsabilidad social, adaptada al devenir de la actividad turística.

Se constituye en una oportunidad válida para aquellos establecimientos turísticos que se encaminan hacia estándares internacionales de calidad, con la consecuente competitividad que esto implica, gracias al aporte y el esfuerzo por brindar una mayor accesibilidad.

Convencidos que el aporte que desde esta Secretaría se quiere brindar en términos de sensibilización e información sobre la modalidad de Turismo Accesible, es que pretendemos concientizar acerca de la atención que requieren quienes poseen una discapacidad y de la importancia de capacitarnos en ese sentido.

Así y con lo expuesto hasta aquí, esta guía didáctica se constituye como una herramienta metodológica de aplicación valorable a la realidad turística de la Provincia de Buenos Aires, en concordancia con el diseño y profundización de las políticas propuestas por el Ministerio de Turismo de la Nación. Recomendamos recorrer cada hoja de esta producción para aplicar en experiencias concretas los avances en la materia.

Estudiantes, docentes, emprendedores e interesados en cuestiones referentes a la accesibilidad, encontrarán en el presente Manual de Accesibilidad Turística, las premisas básicas para comenzar a trabajar en situaciones concretas de mejora en los servicios turísticos.

En resumen, con este aporte, desde esta Secretaría de Turismo abogamos por una provincia integradora y la consecuente igualdad como baluarte de la perseverancia ideológica y política del pensamiento, que vela y brega por una mayor inclusión social.

***Lic. Ignacio Crotto***

*Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires*

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b>   | 11 |
| <b>Bases del Manual</b>   | 13 |
| ▪ Objetivo general  | 13 |
| ▪ Objetivos específicos   | 13 |
| ▪ Principales destinatarios   | 13 |
| ▪ Segmentos beneficiados  | 13 |
| ▪ Estructura metodológica del Manual  | 14 |
| <b>Ejes temáticos de accesibilidad</b>  | 16 |
| <b>Anexos de Accesibilidad</b>  | 19 |
| <b>Anexo 1</b>  | 20 |
| <b>Pautas de accesibilidad referidas a barreras arquitectónicas</b>                 | 20 |
| ▪ Contexto circundante al establecimiento   | 20 |
| ▪ Estacionamiento   | 20 |
| ▪ Ingreso   | 21 |
| ▪ Recepción   | 21 |
| ▪ Recorridos y circulaciones  | 22 |
| ▪ Escaleras   | 23 |
| ▪ Rampas  | 24 |
| ▪ Ascensores  | 25 |
| ▪ Habitaciones  | 26 |
| ▪ Sanitarios  | 29 |
| ▪ Área gastronómica   | 33 |
| ▪ Áreas complementarias   | 34 |
| ▪ Sector recreativo   | 34 |
| ▪ Sector de eventos   | 36 |
| <b>Anexo 2</b>  | 37 |
| <b>Pautas de accesibilidad referidas a Comunicación, Iluminación y Señalización</b> | 37 |
| ▪ Documentación impresa del establecimiento   | 37 |
| ▪ Teléfonos   | 38 |
| ▪ Iluminación, contraste, color   | 38 |
| ▪ Señalización visual, táctil, y sonora   | 39 |
| ▪ Sitio web accesible   | 40 |
| <b>Anexo 3</b>  | 41 |
| <b>Pautas de accesibilidad referidas a protección y evacuación</b>                  | 41 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Anexo 4</b>  | 43 |
| <b>Pautas de accesibilidad referidas a capacitación de recursos humanos</b> | 43 |
| ▪ Programa de capacitación de recursos humanos                              | 43 |
| ▪ Premisas a considerar acerca de cómo tratar a personas con discapacidad   | 44 |
| <b>Etiquetas de Distinción</b>  | 47 |
| <b>Alojamientos Turísticos</b>  | 48 |
| ▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad Arquitectónica                       | 50 |
| ▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad Comunicacional                       | 60 |
| ▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad en Seguridad y Recursos Humanos      | 64 |
| <b>Establecimientos Gastronómicos</b>                                       | 67 |
| ▪ Etiqueta de Establecimiento Gastronómico Accesible                        | 68 |
| <b>Glosario</b>   | 72 |
| <b>Bibliografía</b>   | 75 |

El fenómeno turístico posee un gran valor en sí mismo, no sólo como actividad generadora de economías sustentables, sino también como herramienta e instrumento capaz de incentivar acciones que tiendan a la integración de personas con discapacidad y/o movilidad reducida, siendo esencial incorporar esta temática en el seno social; apuntando a una mayor concientización de los ciudadanos. Permitir la integración e inclusión de este grupo de individuos debe ser contemplado y considerado dentro de las estrategias de actuación de organismos públicos, para plasmar una política social acorde a las necesidades existentes.

Es por tal motivo, que la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, a través de la Dirección Provincial de Turismo Social y Comunitario, ha diseñado una serie de propuestas relacionadas a la modalidad de Turismo Accesible, encasilladas bajo dos programas principales de actuación:

- 1. Programa de Capacitación y Sensibilización sobre Turismo Accesible.**
- 2. Programa de Iniciativas de Turismo Accesible.**

La creación de tales programas se sustenta en el sentido de ética y responsabilidad social que guían las iniciativas emprendidas por esta Secretaría, sumado al alto compromiso asumido por la misma para gestionar esta clase de demandas sociales.

Además de los programas nombrados anteriormente, se ha elaborado el presente manual referido a los principales ejes de accesibilidad, el cuál contiene los requisitos a contemplar por los alojamientos turísticos y establecimientos gastronómicos, siendo recomendaciones impartidas con el fin de adaptar desde una óptica arquitectónica, comunicacional, de seguridad y capacitación, la diversidad de equipamiento, instalaciones y servicios que se ofrecen a las personas con discapacidad motriz o sensorial, ya sea de carácter permanente o temporal y personas con movilidad reducida.

Tales recomendaciones son de libre adhesión, es decir que su implementación por parte de los diversos prestadores de servicios no es obligatoria, estando sujeta a la voluntad de los mismos.

En este sentido, se busca lograr una plena sensibilización en cuanto a los aspectos de accesibilidad que se deben tener en cuenta en la gestión empresarial, brindando una guía flexible que se pueda interpretar fácilmente para alcanzar la mejora continua en la prestación de los servicios.

## Objetivo general

Elaborar un manual de accesibilidad que contenga los principales lineamientos arquitectónicos, comunicacionales, de seguridad y capacitación, con el fin de permitir la plena adaptación de los alojamientos hoteleros, extrahoteleros y establecimientos gastronómicos de la Provincia de Buenos Aires.

## Objetivos específicos

- Disponer de una herramienta de accesibilidad teórica-práctica que se constituya en un modelo a seguir para la adaptación de los servicios de alojamiento y gastronómicos.
- Propender a una mayor integración social de las personas con discapacidad motriz y/o sensorial, promoviendo los aspectos de inclusión y cooperación entre los individuos.
- Insertar en el seno social la problemática de la accesibilidad, tendiendo a una mayor sensibilización de los distintos actores sociales existentes.
- Lograr un mayor conocimiento y concientización de los recursos humanos que poseen contacto continuo con personas con discapacidad, a los efectos de mejorar el trato y atención hacia los mismos.

## Principales destinatarios

- Alojamientos hoteleros y extrahoteleros.
- Establecimientos gastronómicos.

## Segmentos beneficiados

- Personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida, puesto que contarán con una oferta de alojamiento y gastronómica adaptada a sus necesidades y requerimientos.
- Municipios de la provincia de Buenos Aires, debido a que la implementación de este tipo de

acciones ayuda a posicionar su imagen pública, resaltando su alto compromiso y responsabilidad social.

- Recursos humanos que desempeñen labores en actividades vinculadas directa o indirectamente al turismo.
- Prestatarios de servicios locales, dado que al implementar las directrices diseñadas podrán dotar de mayor calidad a todo el proceso de prestación del servicio en cuestión.
- Población residente de los municipios, ya que se pretende lograr una mayor sensibilización y concientización sobre la temática de accesibilidad, insertando dicha problemática dentro de la sociedad.

### Estructura metodológica del Manual

**El manual se estructura a partir de las siguientes secciones:**

**Diseño genérico de los ejes temáticos de accesibilidad:** en este apartado, se especifican las pautas genéricas de accesibilidad referidas al medio físico; comunicación, iluminación y señalización; protección y evacuación; capacitación de recursos humanos, aplicables tanto a los alojamientos turísticos como a establecimientos gastronómicos. De cada eje citado se desprende el anexo correspondiente, el cuál contiene el detalle de cada pauta de accesibilidad.

**Elaboración de anexos:** esta sección especifica los requisitos arquitectónicos, comunicacionales, de seguridad y capacitación de personal, que se deben considerar para que un alojamiento y establecimiento gastronómico sea accesible en su totalidad. Asimismo, se incluyen los gráficos correspondientes, detallando dimensiones y medidas exigidas por la normativa vigente sobre discapacidad.



**Etiquetas de accesibilidad:** el diseño de dichas etiquetas tiene por objetivo distinguir a aquellos prestadores de servicio de alojamiento y gastronomía que cumplimentan los lineamientos mínimos y necesarios exigidos para obtener tal distinción provincial. Funcionan a modo de reconocimiento y premio por la adaptación que los establecimientos respectivos realicen. Asimismo, son un parámetro de guía y autoevaluación para llevar a cabo los asesoramientos respectivos, disponiendo dos tipos:

*Etiqueta Estándar*, la cual contiene parámetros básicos de accesibilidad a contemplar.

*Etiqueta Superior*, la cual incluye parámetros adicionales de excelencia que permite generar un valor agregado de calidad a la prestación de los servicios.

**Para considerar un establecimiento turístico como accesible, es decir adaptado a personas con distintos tipos y grados de discapacidad y/o movilidad reducida, se deben contemplar las siguientes pautas genéricas de accesibilidad universal.**

### 1. Pautas referidas al medio físico

Las pautas relacionadas a la accesibilidad al medio físico son aquellas que se deben considerar a los efectos de eliminar las barreras arquitectónicas existentes en distintos espacios, con el fin de permitir y facilitar el libre desplazamiento de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Disponer de un área circundante y zona de estacionamiento accesible (ver anexo 1 punto 1).
- Contar con un ingreso al alojamiento accesible, con áreas de recepción y atención debidamente acondicionada (ver anexo 1 punto 2).
- Diseñar escaleras, rampas, plataformas, pasillos, puertas, ventanas y pisos accesibles (ver anexo 1 punto 3).
- Disponer al menos de una habitación adaptada a personas con discapacidad motriz y sensorial, con el sanitario debidamente acondicionado (ver anexo 1 punto 4).
- Disponer de instalaciones para fines de ocio, negocio y de esparcimiento debidamente adaptadas (ver anexo 1 punto 5).

### 2. Pautas referidas a Comunicación, Señalización e Iluminación

Las pautas relacionadas a comunicación son aquellas que se deben considerar al momento de intercambio de información oral o escrita entre los usuarios de los establecimientos turísticos y el personal respectivo. Por su parte la señalización, permite orientar en el medio físico a los individuos, informando a los mismos mediante la utilización de signos y señales. Por último, la iluminación, es necesaria a los efectos de acondicionar el espacio verificando contrastes, colores y tipo de luz.

- Disponer material impreso en Sistema Braille (ver anexo 2 punto 1).
- Contar con teléfonos adaptados a personas con distintos tipos de discapacidad (ver anexo 2 punto 2).
- Adecuar los espacios considerando las variables de iluminación, contraste y color, de modo que sean accesibles (ver anexo 2 punto 3).
- Señalizar las diversas instalaciones mediante el Símbolo Internacional de Discapacidad, utilizando como complemento señales táctiles y sonoras (ver anexo 2 punto 4).
- Diseñar un sitio web para personas ciegas y/o disminuidas visuales, con el fin de garantizar una igualdad de acceso al uso de las tecnologías de información (ver anexo 2 punto 5).

### 3. Pautas referidas a Protección y Evacuación

Las pautas relacionadas a protección y evacuación son aquellas que se deben considerar en las distintas zonas y áreas de los establecimientos turísticos con el fin de mantener la seguridad personal de los pasajeros y recursos humanos que desempeñan diversas labores en los mismos.

- Contemplar las normas referidas a prevención y tratamiento de incendios como así también la existencia de los sistemas de alarmas pertinentes (ver anexo 3 punto 1).
- Prever programa y plano de evacuación (ver anexo 3 punto 2).

#### 4. Pautas referidas a Recursos Humanos

- La capacitación y formación de los recursos humanos se constituye en un factor esencial a considerar para la plena satisfacción del usuario. En este sentido, se requiere que el personal a emplear posea un pleno conocimiento acerca de cómo tratar a personas con distintos tipos y grados de discapacidad, lo cual contribuye al logro de altos estándares de calidad en el servicio a prestar, tendiendo hacia la mejora continua.
- Diseñar un programa de recursos humanos donde figuren las principales premisas acerca de cómo tratar a personas con discapacidad motriz, visual, auditiva, mental o individuos que posean limitaciones en la movilidad (ver anexo 4).

# Anexos de ACCESIBILIDAD

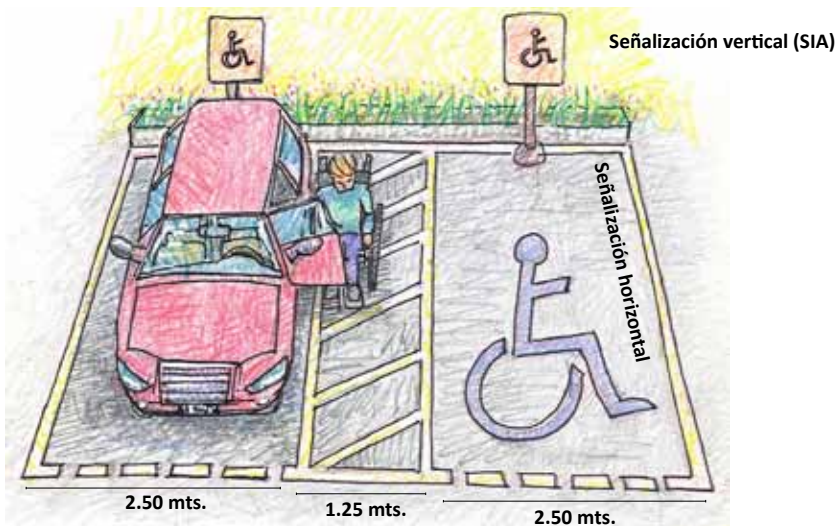
## Pautas de accesibilidad referidas a barreras arquitectónicas

### 1.1. Contexto circundante al establecimiento

- Contar con un acceso limpio de obstáculos, resaltos, mobiliario urbano y superficie fácilmente transitable, garantizando la libre circulación de una persona con discapacidad y/o movilidad reducida, evitando la colocación de gravas, césped, arena, entre otros.
- En su efecto, deberá contar con un sendero de 0.90 metros de ancho y 2.10 metros de altura libres, de material antideslizante que asegure el desplazamiento desde la acera hasta la puerta de ingreso.
- Salvar los desniveles existentes, al menos en un sector del cordón de ingreso, con el fin de disponer un espacio accesible entre la vereda y la calle.

### 1.2. Estacionamiento

- Contar con un módulo adaptado y señalizado (SIA) como PRIORIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD lo más cercano posible a un ingreso accesible o al ascensor.





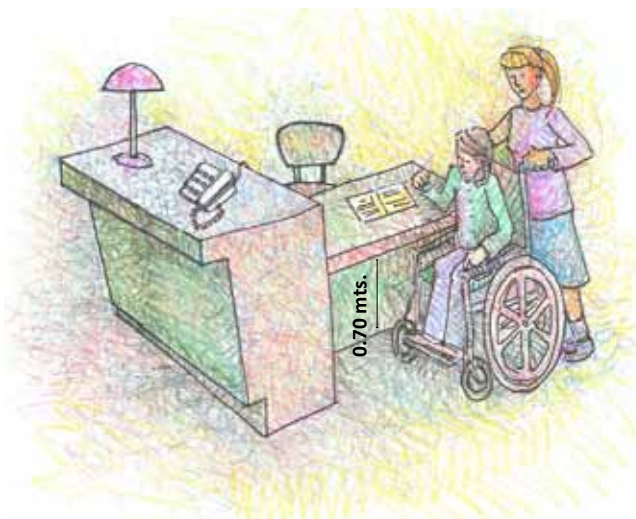
- Disponer una dimensión de un módulo y medio respecto a la medida tradicional, contemplando los espacios laterales para abrir puertas y colocar silla de ruedas.
- Evitar que la superficie se encuentre en pendiente.

### 1.3. Ingreso

- Asegurar la ausencia de obstáculos y un ancho de las aberturas entre 0.80/0.90 metros libres.
- En caso de ser paños de vidrio, señalar con bandas contrastantes de color para poder ser visualizadas con facilidad.
- En caso de contar con escaleras, deberá existir una rampa como opción de acceso. Ambas deberán ser accesibles. (Ver anexo 1.5)

### 1.4. Recepción

- Disponer la dimensión suficiente que asegure la libre circulación y giro de una silla de ruedas (1.50 metros).



- Contar con un sector del mostrador adaptado para facilitar el acercamiento de las personas de baja talla o en silla de ruedas. Este sector deberá tener una altura máxima de 0.70 metros libre bajo la superficie de apoyo y 0.40 metros de profundidad. En caso de ser imposible la adaptación del mostrador correspondiente, se sugiere disponer de un sector adaptado para la debida atención de las personas con discapacidad.



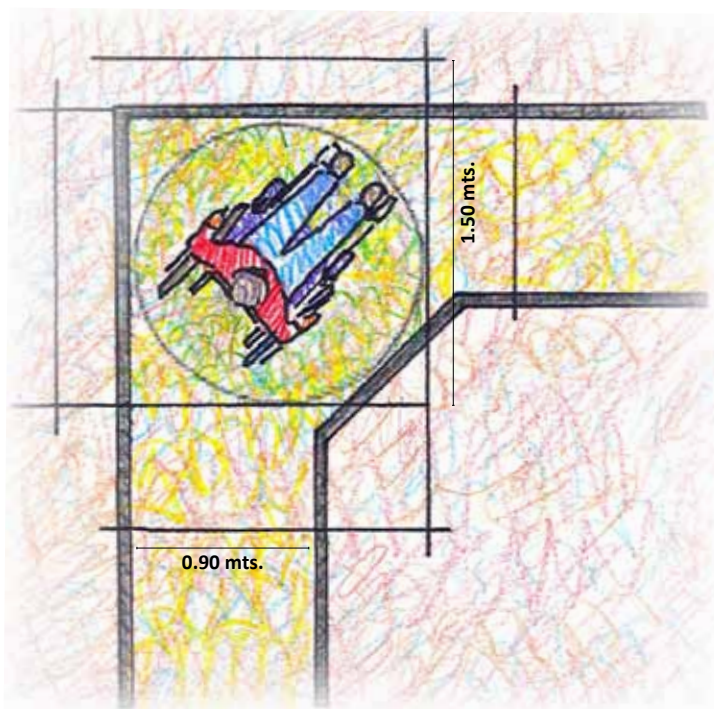
- Contar en los mostradores con información accesible (Ver anexo 2)
- En caso de tener lugar de estar, contar con al menos un asiento firme y de altura no menor a 0.50 metros de altura para facilitar el reposo de adultos mayores o personas con movilidad reducida.

### 1.5. Recorridos y circulaciones

#### Generalidades

- Asegurar una circulación horizontal que permita el desplazamiento de una silla de ruedas, con un ancho mínimo de 0.90 metros y diámetro de 1.50 metros.



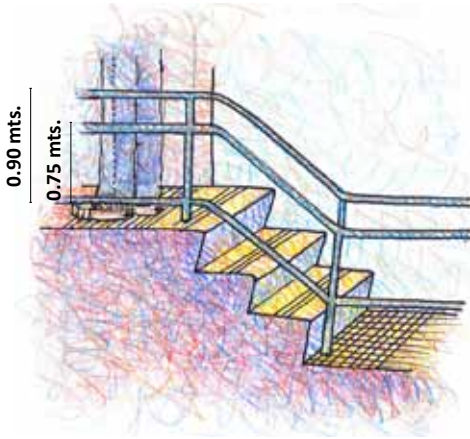


- En caso de existir elementos salientes (faroles, floreros, toldos, etc.) a una altura menor de 2.10 metros en cualquier tramo del recorrido, se deberá identificar el mismo, con un cambio de textura en el piso o con la colocación de algún obstáculo fácilmente detectable por un bastón.

### Escaleras

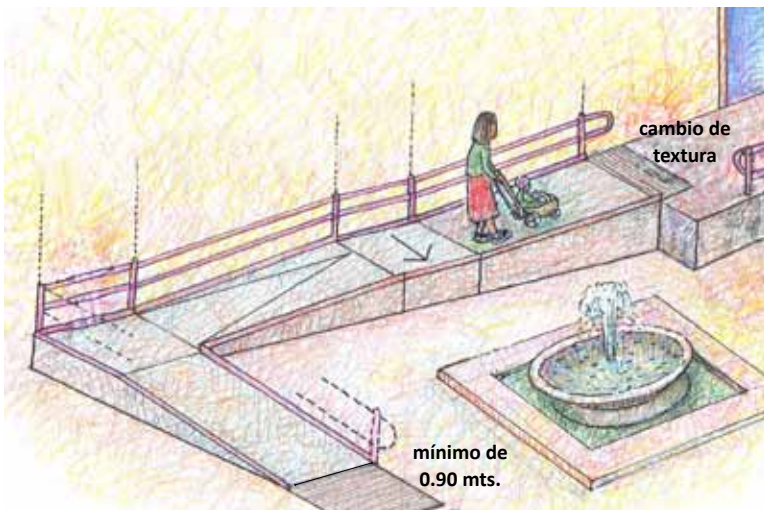
- Colocar barandas en los dos lados de la escalera, complementándose con escalones antideslizantes y una señal en Braille a los efectos de determinar el límite de la misma.
- Incorporar un piso en relieve y con color contrastante, al principio y finalización de cada tramo de la escalera, indicando la alzada y pedada de los escalones con bandas.

Rampas



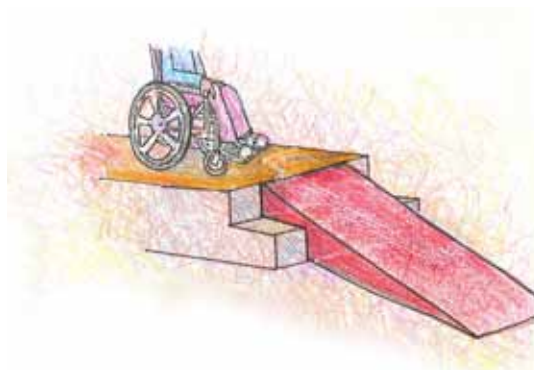
Rampas

- Contemplar las normas vigentes en cuanto a las medidas de las pendientes de rampas (Decreto 914/97, Anexo A, incisos A.1.4.2.2.1, A.1.4.2.2.2 y A.1.4.2.2.3, que reglamenta artículo 21 de la Ley Nacional N°22431), disponiendo de un espacio libre que permita el giro de la silla de ruedas. El diámetro de tal superficie debe ser al menos de 1.50 metros.
- Colocar barandas en cada lado de la rampa, siendo dobles y a una altura de 0.75 y 0.90 metros respectivamente, previendo una señal en Braille.



## Rampa móvil

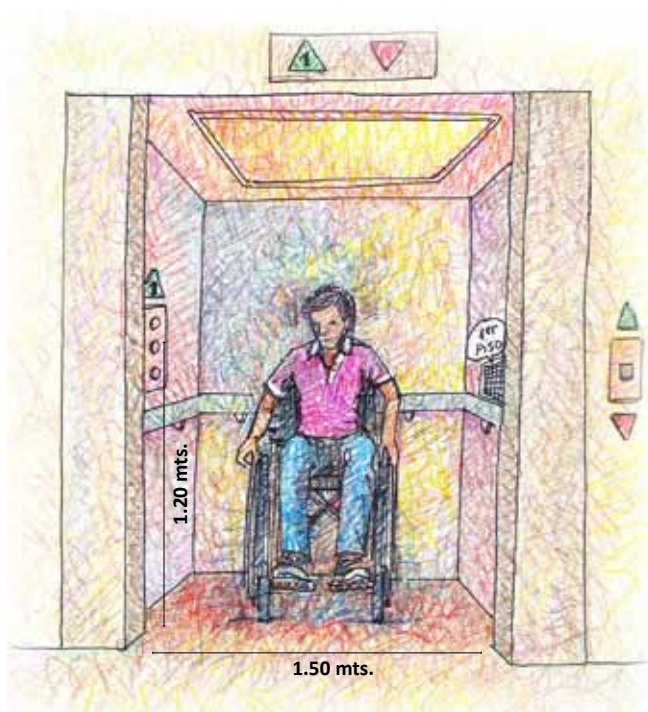
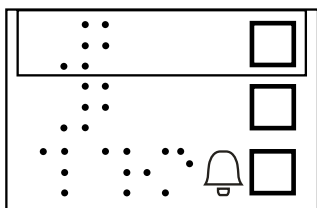
Ejemplo: para salvar un desnivel de 0.20 metros debemos construir una rampa de 2 metros de longitud.



**Ascensores:** (válido para establecimientos de más de 2 pisos o para aquellos que emplazan la habitación adaptada en una planta alta).

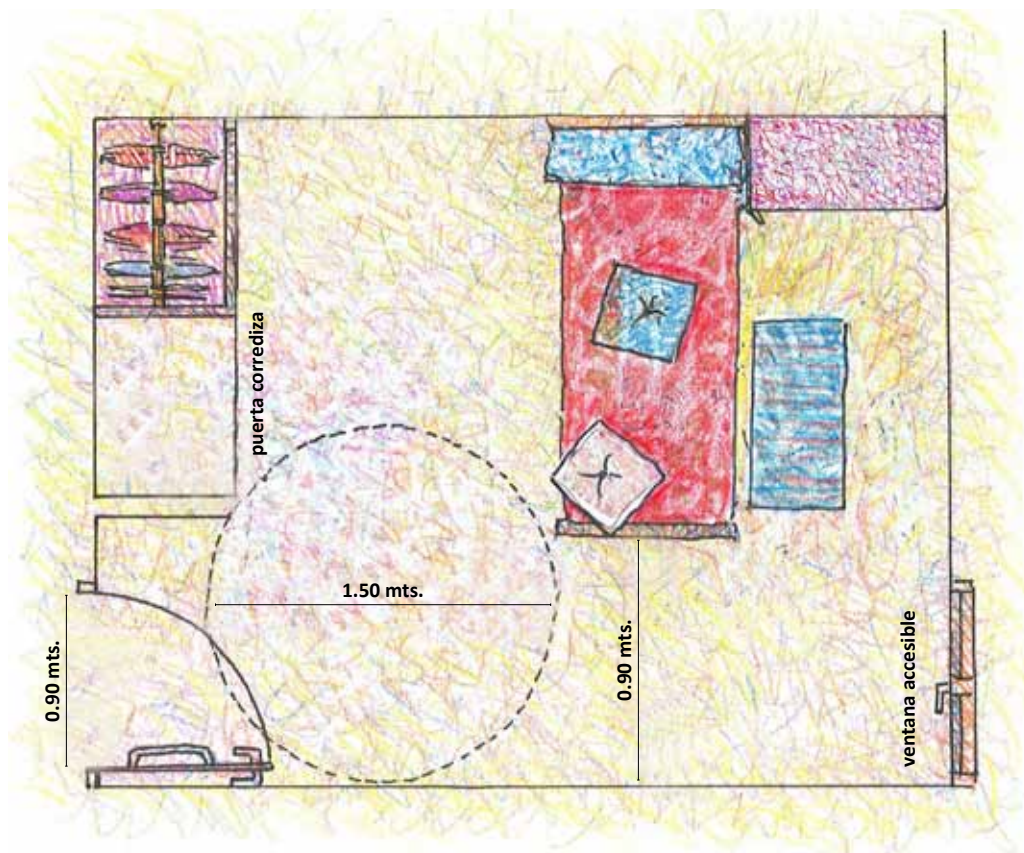
- Disponer de un ascensor con una superficie interior de 1.50 metros a los efectos de permitir el giro de una silla de ruedas, asegurando un espacio de aproximación al mismo de igual medida con una abertura de 0.80 metros.

## Señalización Braille en botonera



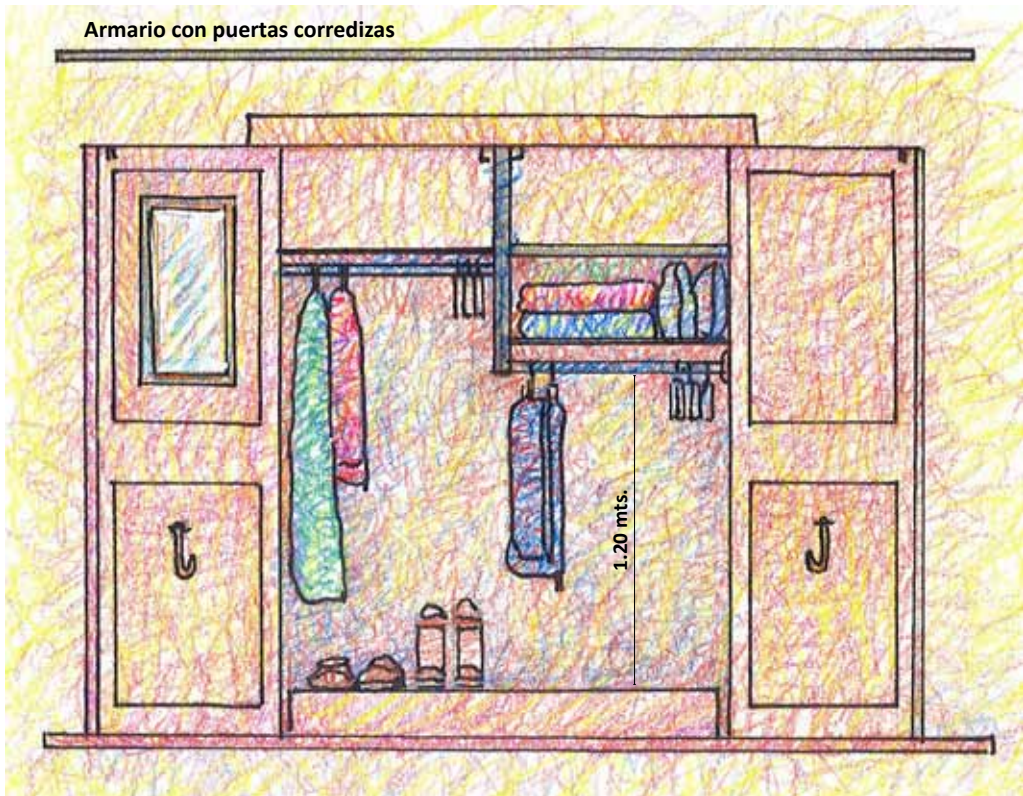


- Disponer de camas a una altura de 0.50 metros y armarios con puertas corredizas.



- Asegurar que las ventanas deslicen y abran sin dificultad, con un herraje tipo manija, a una altura no superior de 1.20 metro. Si se colocan cortinas, deberán deslizar con facilidad.

- Contemplar armarios con puertas corredizas, disponiendo de un barral a una altura media del mismo, a los efectos de funcionar como perchero fácilmente alcanzable por las personas con discapacidad motriz o baja talla.
- Colocar alarmas sonoras y visuales.
- Disponer de caja fuerte a una altura no mayor de 1.20 metros.



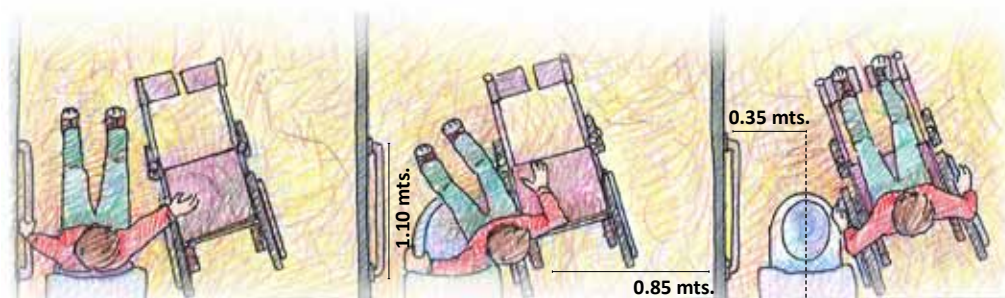
## 1.7. Sanitarios

### Generalidades

- Prever un recorrido a los sanitarios sin obstáculos, con un espacio de aproximación de 1.20 metros.
- Prever puertas con un ancho mínimo de 0.90 metros, siendo corredizas o con apertura hacia afuera.
- Disponer de una dimensión interior de 1.50 metros libre de obstáculos, sin considerar el área de apertura de la puerta.
- Asegurar interruptores de presión.

### Inodoro

- Asegurar un espacio de 0.85 metros para permitir la transferencia desde la silla de ruedas al inodoro. El plano del asiento del mismo se debe emplazar a una altura de 0.40 metros. Asimismo, el accionamiento del depósito debe ser mediante pulsador o palanca a una altura de 1.10 metros.
- Colocar barral fijo horizontal sobre un lateral de 1.10 metros, a una altura de 0.75 metros y a 0.35 metros del eje del inodoro.



Espacio de tranferencia de 0.85 mts.

### Lavatorio

- Utilizar lavatorio empotrado a la pared con una altura de 0.80 metros, profundidad máxima de 0.60 metros y un espacio libre frontal de 0.90 metros.
- Contemplar grifería de cómodo accionamiento (ej. cruz, monocomando) para la persona con discapacidad.



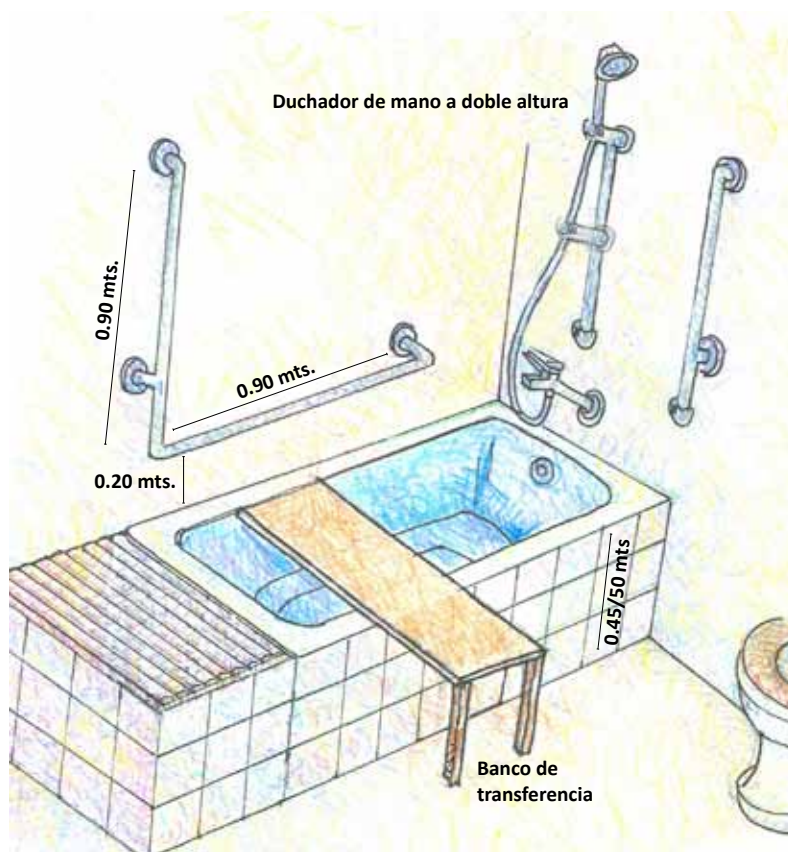
### Duchas

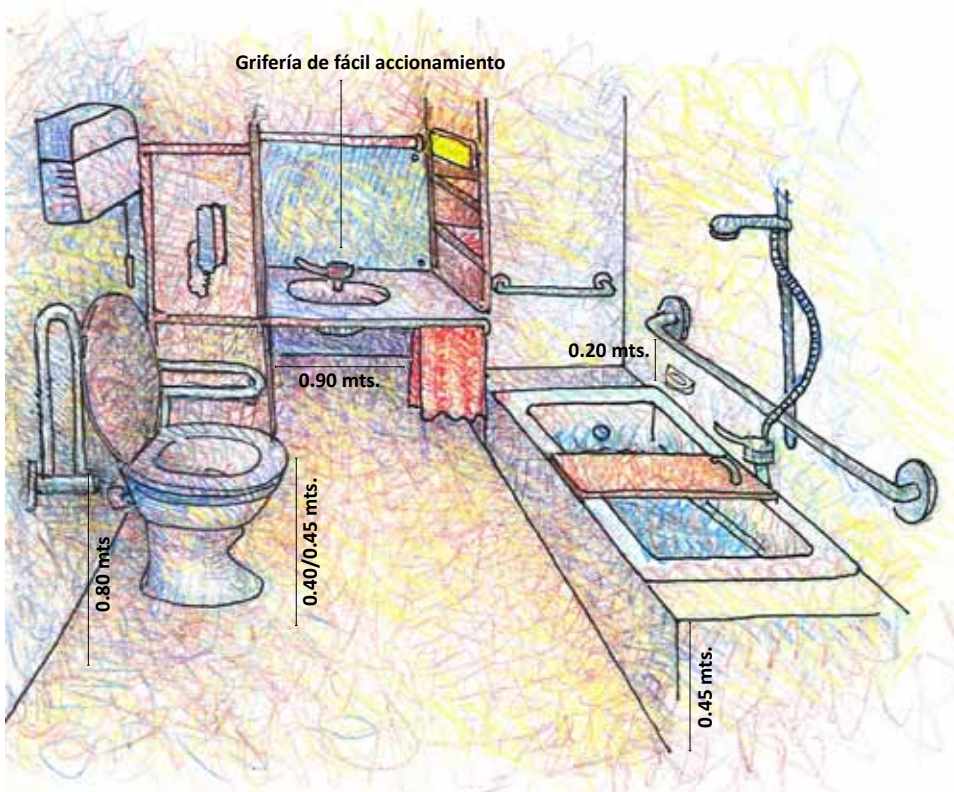
- Evitar la presencia de zócalo a los efectos de posibilitar el ingreso con sillas de ruedas, previendo un solado antideslizante.
- Utilizar una grifería emplazada a una altura alcanzable por parte de la persona sentada.
- Utilizar asiento rebatible de ducha que contemple una profundidad de 0.45 metros.
- Colocar sobre el lateral de la ducha un barral en forma de L a una altura de 0.90 metros, a los efectos de permitir la transferencia. Asimismo se debe colocar un barral vertical al lado del duchador a una altura de 0.90 metros, alcanzando los 1.80 metros.



## Bañeras

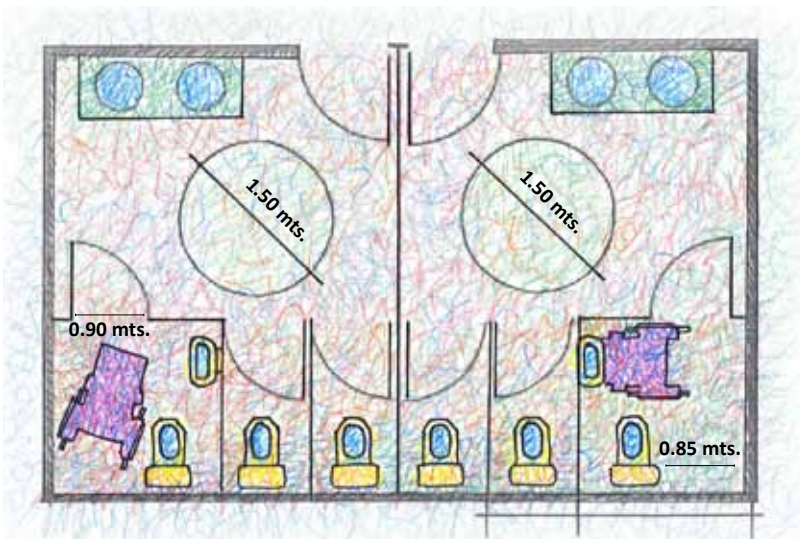
- Asegurar un borde superior de 0.45 metros y un fondo antideslizante que se emplace al mismo nivel que el solado del baño.
- Disponer de banco de transferencia y grifería fácilmente alcanzable.
- Colocar barral fijo vertical a una altura de 0.20 metros, con el fin de permitir la transferencia, complementándose con un barral fijo horizontal, que de continuidad al anterior, formando una L, a una altura de 0.20 metros del plano superior de la bañera.

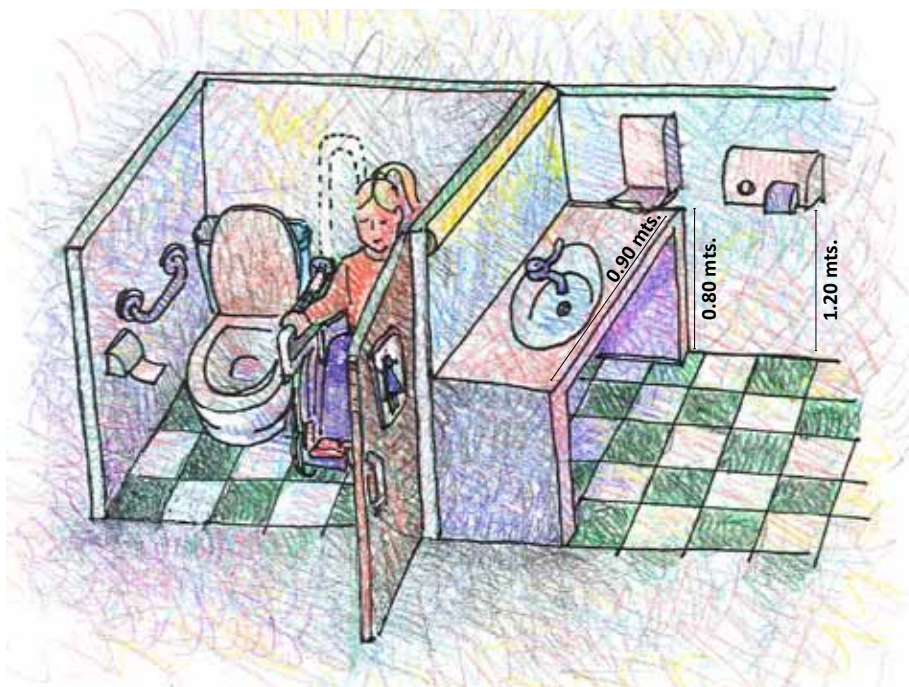




### Elementos de seguridad

- Disponer de un timbre en el baño para casos de asistencia, emplazado en la pared a una altura de 0.50 metros.



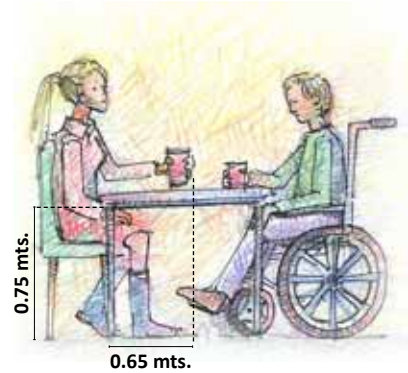


- Colocar jabonera o dosificador de jabón y toallero a una altura de 1.20 metros.
- Colocar porta rollo a una altura de 0.50 metros, ubicado en la pared más cercana al inodoro.
- Colocar perchero a una altura de 1.20 metros y un espejo que permita la visión a una persona sentada en sillas de ruedas y de baja talla.

### 1.8. Área Gastronómica

- Contemplar la existencia de cierta cantidad de mesas que dispongan un ancho de 0.80 metros libres entre patas, una altura libre interior de 0.75 metros y una profundidad libre de 0.65 metros.
- Asegurar, en caso de disponer de barra, un sector con una altura de 0.70 metros y otro de 0.90 metros.

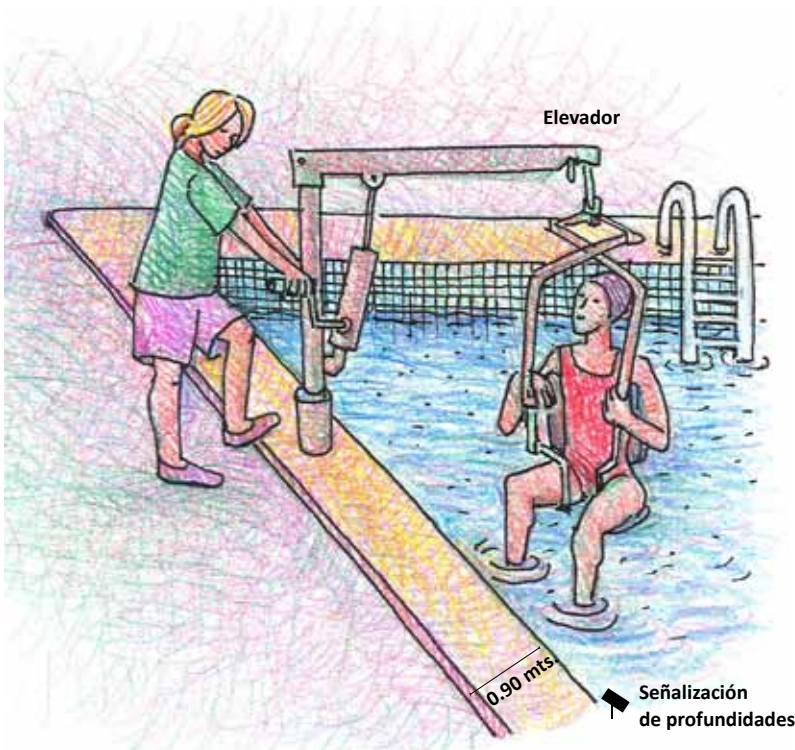
- Disponer de teléfonos adaptados para personas con discapacidad y carta de menú en Sistema Braille.
- Asegurar circulaciones horizontales, verticales accesibles con iluminación uniforme y difusa.
- Evitar el uso de mobiliario pesado, disponiendo de un sector con sillas y mesas adaptadas a personas con discapacidad.



### 1.9. Áreas complementarias

#### Sector recreativo

- Asegurar un acceso sin obstáculos al sector de la piscina y áreas de descanso.
- Asegurar el ingreso y egreso a la piscina propiamente dicha con elementos de seguridad como: escaleras, rampas, barandas y silla hidráulica.

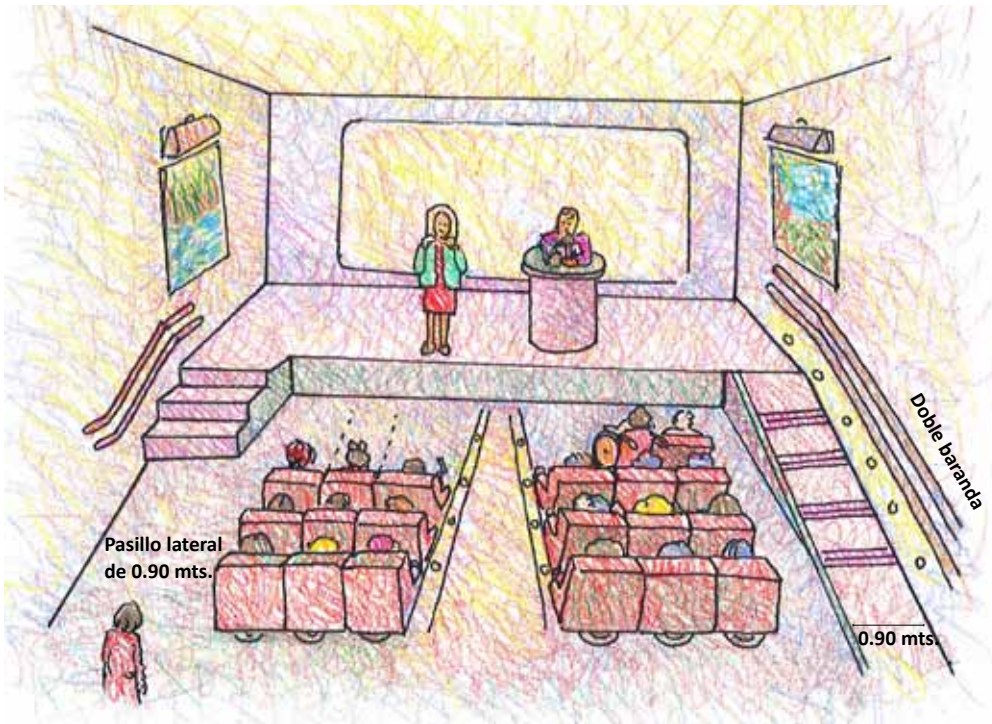


- Disponer de silla de transferencia o elevador, a los efectos de permitir el ingreso de la persona con discapacidad a la piscina.
- Marcar los diversos niveles de profundidad de la piscina, contemplando un margen antideslizante de la misma con un ancho de 0.90 metros.
- Cumplir, en caso de que el establecimiento cuente con spa, con todos los requisitos de accesibilidad en lo referente a medidas, elementos de seguridad, espacios y superficies.
- Disponer, en base a la categoría del alojamiento, una sala de uso múltiple, donde se desarrollen diversas actividades como juegos, talleres, espacio de lectura, entre otros, adecuándose a las pautas de accesibilidad arquitectónica, comunicacional, de seguridad, señalización e iluminación accesible.
- Contar con sala de internet, dependiendo de la categoría de alojamiento, equipada al menos con una computadora destinada al uso por parte de las personas con discapacidad, previendo una mesa de una altura libre interior de 0.75 metros y una profundidad de 0.70 metros y ancho de 0.80 metros entre patas. En su defecto contar con servicio WIFI.
- Prever la planificación y coordinación de deportes para personas con discapacidad, adaptando los espacios destinados a tal fin, a cargo de personal altamente cualificado en la materia. En este sentido, se sugiere la implementación de las siguientes disciplinas:
  - Básquet para personas en sillas de ruedas, disminuyendo la altura de los aros respectivos.
  - Fútbol en silla de ruedas / personas ciegas.
  - Bolos en sillas de ruedas.
  - Tenis en sillas de ruedas.

- Ping Pong.
- Tiro al blanco.
- Otros.
- Brindar capacitaciones a los recursos humanos encargados de coordinar las actividades de esparcimiento destinadas a personas con discapacidad.

### Sector de eventos

- Asegurar que las circulaciones verticales, horizontales, sanitarios y salones localizados en el sector de eventos sean accesibles.
- Disponer en cada salón de eventos un sector reservado y debidamente señalado para personas en sillas de ruedas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).
- Disponer de aros magnéticos con su respectiva señalización, para personas hipoacúsicas.



## Pautas de Accesibilidad referidas a Comunicación, Iluminación y Señalización

La importancia del aspecto comunicacional radica en que es un proceso que tiende a la interacción social de la persona con discapacidad, a través de un sistema de mensajes que permiten su integración al medio como parte de la actividad humana. De esta manera se puede considerar la comunicación como una acción sociocultural, más allá de la simple transmisión de información.

Por su parte, los beneficios de poseer una adecuada iluminación y señalización para el individuo con discapacidad, es la oportunidad de facilitar el desplazamiento y orientación por el espacio físico a transitar, haciendo operativos los recorridos y más satisfactoria su estadía en el establecimiento turístico. En este sentido, se debe procurar itinerarios adaptados, permitiendo el acceso a las diversas instalaciones para su pleno uso y goce.

### 2.1. Documentación impresa del establecimiento

Deberá contar con al menos dos copias en Sistema Braille y al menos dos en formato con letra en tamaño aumentativo para personas con disminución visual.

#### Tipo de documentación

- Cartilla de menú en caso que el establecimiento posea restaurant.
- Cartilla de frigo-bar.
- Carta de indicaciones de la habitación.
- Identificación del piso y número de habitación.
- Folleto promocional general del establecimiento (en caso de tener ejemplares impresos).

### 2.2. Teléfonos

- En caso de poseer teléfono de uso público, el mismo debe ser ubicado en una zona libre de obstáculos con la señalización correspondiente. Debe poseer la tecla N° 5 resaltada con volumen ajustable.
- En al menos una habitación debe disponer teléfono con función manos libres. En caso de personas ciegas o disminuidas visuales, las teclas deben ser grandes y resaltadas en el número 5. En caso de personas sordas o con disminución auditiva se recomienda teléfono con volumen ajustable, conectores para auriculares y señales visuales que indiquen el estado de la línea o llamada entrante.

### 2.3. Iluminación, contraste y color

**En espacios comunes del establecimiento y en al menos una habitación se debe disponer:**

- Iluminación que resalte sectores y accesos como escaleras, carteles informativos y de seguridad, con luces directas y ausencia de reflejos que cause deslumbramientos.
- Contraste en carteles y señalética con fondo oscuro, utilizando letras y números en colores claros.
- Colores llamativos en sectores relevantes y de emergencia del establecimiento para que los mismos puedan ser identificados por personas con disminución visual.



## 2.4. Señalización visual, táctil y sonora

### Se recomienda disponer:

- Señalización accesible en áreas exteriores de acceso, recorridos interiores y sectores de acceso al desayunador y/o restaurant, a los efectos de orientar al huésped.
- Vocablos cortos y simples, con colores contrastantes con el fondo y contexto general.
- Soportes de cartelería y paneles de modo que no se constituyan en un obstáculo para personas ciegas o disminuidas visuales.
- Señalización con letras y números en relieve a una altura no mayor de 1.20 metros.
- Señalización en Braille para identificar espacios comunes, ingresos a habitaciones y otros sectores del establecimiento, salidas de emergencias, entre otros.
- Franjas guías en accesos y pasillos.





## 2.5. Sitio Web Accesible

### Se recomienda

- Diseñar un sitio web accesible que posea atajos garantizando así la navegación por el sitio de manera autónoma, disponiendo de la instalación de un software adecuado que permita la lectura del mismo. De esta forma, se busca proveer un servicio que apunte a la integración, inclusión y autonomía de las personas con discapacidad visual, ofreciéndoles una alternativa de comunicación adaptada a sus necesidades y requerimientos.
- En su defecto, instalar al menos en una computadora, el software correspondiente para la lectura de datos contenidos en cualquier sitio de información, a pesar de que el mismo no se encuentre adaptado. Es decir, el objetivo es que el individuo con discapacidad visual cuente con la alternativa de navegar en forma autónoma por cualquier página o portal de información, alcanzando una equiparación de oportunidades en el acceso y uso de las herramientas de comunicación.

## Pautas de accesibilidad referidas a Protección y Evacuación

La importancia de contar con un plan de evacuación y seguridad para la persona con discapacidad, radica en la oportunidad de evitar situaciones de riesgo y peligro o en caso de presentarse, poseer los conocimientos necesarios acerca de cómo actuar y proceder para su protección. Por tanto, es esencial prepararse, adquirir comportamientos y habilidades para enfrentar ciertas contingencias a través de la elaboración de un correcto y completo plan de evacuación y seguridad, conteniendo aquellas normas que guíen un comportamiento adecuado con instrucciones claras y precisas.

**De este modo se debe considerar los siguientes puntos:**

### 3.1.

- Observar las reglas y normas vigentes referidas a la prevención y tratamiento de incendios, disponiendo de un sistema de alarmas compuesto por señales visuales y sonoras que pueda ser identificado por personas con discapacidad visual y auditiva.
- Contemplar la construcción de escaleras amplias y/o presurizadas a modo de salida de emergencias.

### 3.2.

- El programa y plano de evacuación debe contemplar los siguientes aspectos:
- Observar las reglas y normas vigentes referidas al plan y plano de evacuación requeridas para la habilitación del establecimiento. En este sentido, se requiere la revisión del plan respectivo junto al Departamento de Bomberos o Defensa Civil al menos una vez al año.

- Localizar en las habitaciones y sectores de salida de emergencia los planos de evacuación aprobados. Dichos planos deben estar emplazados en sitios donde se visualicen con rapidez y facilidad, siendo resaltados con colores llamativos y contrastantes. Esto se debe complementar con el uso de relieves para que los planos puedan ser interpretados por personas con discapacidad visual.
- Considerar el uso de luces de emergencia, diseñando un sistema que complemente los mencionados planos de evacuación.
- Definir para situaciones de emergencia, los roles y tareas a cumplir por el personal del establecimiento, especificando tanto los responsables de evacuar a las personas con discapacidad como así también las prioridades de evacuación (ejemplo: niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros). En este contexto, se debe contemplar al menos 2 personas capacitadas por cada individuo con discapacidad.
- Materializar simulacros referidos al plan de evacuación al menos una vez al año, previendo la asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Identificar, al momento del check-in, al huésped con discapacidad, mediante una tarjeta de color, la cual será guardada en el área de recepción, junto al casillero donde se depositan las llaves de las habitaciones, a los efectos de localizar con rapidez aquellas ocupadas por personas con discapacidad.

## Pautas de accesibilidad referidas a capacitación de Recursos Humanos

La capacitación de los recursos humanos se constituye en un aspecto fundamental y de vital importancia a desarrollar, puesto que el personal de un establecimiento turístico se convierte en la cara visible del mismo, teniendo un contacto continuo y permanente con el usuario.

En este sentido, se debe garantizar la actualización de los conocimientos, complementándose con técnicas y métodos de trabajo que tiendan a la mejora continua, aumento de productividad y eficiencia para el establecimiento.

Es necesario por tanto, implementar capacitaciones y entrenamientos a individuos que desempeñen labores en todos los niveles existentes, lo que redundará en una mejor imagen, relación interpersonal y comunicación organizacional, permitiendo una correcta y rápida toma de decisiones y resolución de conflictos suscitados.

### Programa de capacitación de recursos humanos

#### Se requiere:

- Diseñar la capacitación a impartir a todo el personal, estableciendo plazos para su ejecución.
- Registrar los cursos proporcionados, especificando destinatarios, capacitadores y temáticas desarrolladas.
- Emplear al menos dos personas con discapacidad motriz o sensorial, permanente o temporal.
- Emplear al menos una persona capacitada en lenguaje de señas.

## Premisas a considerar acerca de cómo tratar a personas con discapacidad

### 4.1. Individuos con movilidad reducida y silla de ruedas

- No se debe agilizar al individuo que posee movilidad reducida, ni alejarlo de sus objetos de ayuda (muletas, andador, etc.).
- Se debe preguntar si requiere de asistencia.
- Se debe dirigir siempre a la persona que posee la discapacidad y no a su acompañante.
- Es necesario hablar de frente a la persona en sillas de ruedas.
- Se debe preguntar si necesita de ayuda previamente a realizar cualquier acción con la silla de ruedas.
- No se deben realizar maniobras con la silla de ruedas.

### 4.2. Individuos con discapacidad visual

- Se debe dirigir a la persona con disminución visual y no a su acompañante.
- Se debe siempre hablar de frente al individuo en un tono normal, despacio y claro.
- Al hablar, no se deben utilizar términos como “aquí, allí, allá”, etc., siendo exactos en el mensaje a transmitir.
- No se debe tomar del brazo a la persona con dificultades visuales a los efectos de evitar que se pierda contacto entre la punta del bastón y el suelo. Se sugiere ofrecer el hombro para poder posicionarse por delante y guiar al individuo.

- Es necesario informar a la persona ante la existencia de obstáculos, escalones, desniveles, etc. indicando ello con palabras como: “arriba, abajo o a la derecha, izquierda, etc”.
- Se debe comunicar a la persona con limitación visual al momento de dejarla.

### 4.3. Individuos con sordera

- Se debe hablar a un ritmo pausado. No se debe gritar ni ponerse nervioso pues esa actitud se transmite a la cara y el individuo con sordera lo percibe.
- Si la persona está acompañada de un intérprete siempre hay que dirigirse a la persona con limitación auditiva y no al acompañante.
- Es necesario vocalizar, mirando a los ojos y hablando naturalmente.
- Se debe evitar hablar con algún elemento en la boca, como ser: lapiceras, golosinas, etc.
- Se requiere de una postura pasiva al hablar, no dando la espalda y evitando los movimientos, giros, etc.
- Se pueden utilizar gestos sencillos y escritura.
- Se admite tocar el hombro o brazo del individuo con sordera para llamar su atención.
- En caso de no comprender el mensaje que transmite la persona con sordera se debe pedir que lo repita.

#### 4.4. Individuos con discapacidad mental o dificultades cognitivas

- Se requiere sencillez y claridad al expresarse.
- Es necesario asegurarse que la persona haya comprendido nuestro mensaje.
- De ser necesario, se debe repetir el mensaje a transmitir.
- Es esencial brindar al individuo un trato de acuerdo a su edad.

#### 4.5. Individuos de baja talla

- No se debe nunca prejuzgar su capacidad cognitiva ni relacionar su aspecto de baja estatura con una matiz cómica o graciosa.
- No se debe utilizar diminutivos al hablar como por ejemplo personita, bracitos, cabecitas, entre otros.
- Al desplazarse junto a una persona de baja talla, es necesario llevar una marcha lenta para acompañar su ritmo.



# ETIQUETAS DE DISTINCIÓN

# ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

## Etiquetas de Accesibilidad

Se denomina **Etiqueta de Accesibilidad** a aquella distinción otorgada a los diversos alojamientos turísticos, que cumplan los requisitos básicos de adaptación necesarios para ser catalogados como accesibles. Bajo esta óptica se diferencian las siguientes etiquetas:

### Accesibilidad arquitectónica

Referida a la adaptación del establecimiento al medio físico.

### Accesibilidad comunicacional

Referida a la adaptación del establecimiento a los diversos medios comunicacionales: folletería, cartelera, documentos impresos, teléfonos, iluminación, sitio web, entre otros.

### Accesibilidad en cuanto a la seguridad y capacitación de Recursos Humanos

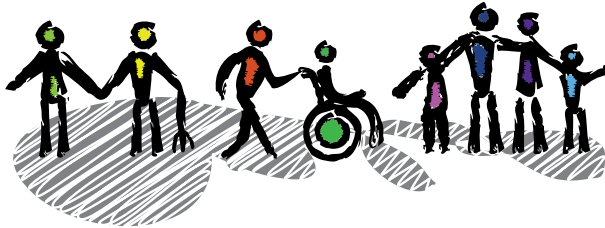
Referida a la adaptación del establecimiento al diseño de un plan de evacuación y seguridad, como también aquellos aspectos relativos a la formación y cualificación de la plantilla de personal.

Asimismo, y con el fin de beneficiar a mayor cantidad de establecimientos, se diseñan dos tipos de etiquetas para cada categoría:

**Etiqueta Estándar:** comprende lineamientos básicos que todo alojamiento debe contemplar obligatoriamente, a los fines de ser distinguidos como accesibles.

**Etiqueta Superior:** comprende lineamientos adicionales, que otorgan un valor agregado a la prestación del servicio de alojamiento, siendo necesario complementar al menos uno de los enumerados en cada caso.

## Etiqueta de Distinción



# ACCESIBILIDAD ARQUITECTÓNICA

## Etiqueta Estándar

A los efectos de obtener esta Etiqueta de Distinción, se debe cumplir con la totalidad de los siguientes requisitos:

### 1.1.Contexto circundante al establecimiento

- Contar con una acceso limpio de obstáculos, resaltos, mobiliario urbano y superficie fácilmente transitable, garantizando la libre circulación de una persona con discapacidad y/o movilidad reducida, evitando la colocación de gravas, césped, arena, entre otros.
- En su efecto deberá contar con un sendero de 0.90 metros de ancho y 2.10 metros de altura libres, con material antideslizante que asegure el desplazamiento desde la acera hasta la puerta de ingreso.
- Salvar los desniveles existentes, al menos en un sector del cordón de ingreso, con el fin de disponer un espacio accesible entre la vereda y la calle.

### 1.2. Estacionamiento

- Contar con un módulo adaptado y señalizado como PRIORIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD lo más cercano posible a un ingreso accesible o al ascensor.
- Disponer una dimensión de un módulo y medio respecto a la medida tradicional, contemplando los espacios laterales para abrir puertas y colocar silla de ruedas.
- Evitar que la superficie se encuentre en pendiente.

## 1.3. Ingreso

- Asegurar la ausencia de obstáculos y un ancho de las aberturas entre 0.80/0.90 metros libres.
- En caso de ser paños de vidrio, señalar con bandas contrastantes de color para poder ser visualizadas con facilidad.
- En caso de contar con escaleras, deberá existir una rampa como opción de acceso. Ambas deberán ser accesibles. (Ver anexo 1.5).

## 1.4. Recepción

- Disponer la dimensión suficiente que asegure la libre circulación y giro de una silla de ruedas (1.50 metros).
- Contar con un sector del mostrador adaptado para facilitar el acercamiento de las personas de baja talla o en silla de ruedas. Este sector deberá tener una altura máxima de 0.70 metros libre bajo la superficie de apoyo y 0.40 metros de profundidad. En caso de ser imposible la adaptación del mostrador correspondiente, se sugiere disponer de un sector adaptado para la debida atención de las personas con discapacidad.
- Contar en los mostradores con información accesible (Ver anexo 2)
- En caso de tener lugar de estar, contar con al menos un asiento firme y de altura no menor a 0.50 metros para facilitar el reposo de adultos mayores o personas con movilidad reducida.

## 1.5. Recorridos y circulaciones

### Generalidades

- Asegurar una circulación horizontal que permita el desplazamiento de una silla de ruedas, con un ancho mínimo de 0.90 metros y diámetro de 1.50 metros.

- En caso de existir elementos salientes a una altura menor de 2.10 metros en cualquier tramo del recorrido, se deberá identificar el mismo, con un cambio de textura en el piso o con la colocación de algún obstáculo fácilmente detectable por un bastón.

### Escaleras

- Colocar barandas ininterrumpidas en los dos lados de la escalera, complementándose con escalones antideslizantes.
- Incorporar un piso en relieve y con color contrastante, al principio y al final de cada tramo de la escalera, indicando la alzada y pedada de los escalones con bandas.

### Rampas

- Contemplar las normas vigentes en cuanto a las medidas de las pendientes de rampas disponiendo de un espacio libre que permita el giro de la silla de ruedas. El diámetro de tal superficie debe ser al menos de 1.50 metros.
- Colocar barandas en cada lado de la rampa, siendo dobles y a una altura de 0.75 y 0.90 metros respectivamente.

### Ascensores

**Válido para establecimientos de más de 2 pisos o para aquellos que emplazan la habitación adaptada en una planta alta.**

- Disponer de un ascensor con una superficie interior de 1.50 metros a los efectos de permitir el giro de una silla de ruedas, asegurando un espacio de aproximación al mismo de igual medida con una abertura de 0.80 metros.

- Colocar una botonera a una altura de 1.20 metros que contenga toda la información en sistema Braille con relieve.
- Colocar alarma sonora y lumínica.

### 1.6. Habitaciones

- Contemplar que las habitaciones adaptadas se localicen en planta baja. En caso de que el establecimiento disponga de ascensores, deben emplazarse cerca del mismo.
- Asegurar una circulación interior que permita el desplazamiento de una sillas de ruedas, con un ancho mínimo de 0.80 / 0.90 metros.
- Asegurar un ancho mínimo de puertas de 0.80 metros, con un espacio de aproximación de 1.20 metros, contemplando una altura mínima de paso de 2.10 metros.
- Asegurar que las ventanas deslicen y abran sin dificultad, con un herraje tipo manija, a una altura no superior de 1.20 metro. Si se colocan cortinas, deberán deslizar con facilidad.
- Disponer de camas a una altura de 0.40/0.50 metros y armarios con puertas corredizas.
- Contemplar armarios con puertas corredizas, disponiendo de un barral a una altura media del mismo, a los efectos de funcionar como perchero fácilmente alcanzable por las personas con discapacidad.
- Colocar alarmas sonoras y visuales.
- Contemplar que los interruptores se ubiquen a una altura entre 0.90 metros y 1.20 metros, siendo de color contrastante.
- Disponer de caja fuerte a una altura no mayor de 1.20 metros.



## 1.7. Sanitarios

### Generalidades

- Prever un recorrido a los sanitarios sin obstáculos, con un espacio de aproximación de 1.20 metros.
- Prever puertas con un ancho mínimo de 0.90 metros, siendo corredizas o con apertura hacia afuera.
- Disponer de una dimensión interior de 1.50 metros libre de obstáculos, sin considerar el área de apertura de la puerta.
- Asegurar interruptores de presión.

### Inodoro

- Asegurar un espacio de 0.80 metros para permitir la transferencia desde la silla de ruedas al inodoro. El plano del asiento se debe emplazar a una altura de 0.40/0.45 metros. Asimismo, el accionamiento del depósito debe ser mediante pulsador o palanca a una altura de 1.10 metros.
- Colocar barral fijo horizontal sobre un lateral de 1.10 metros, a una altura de 0.80 metros y a 0.35 metros del eje del inodoro.

### Lavatorio

- Utilizar lavatorio empotrado a la pared con una profundidad máxima de 0.60 metros y un espacio libre frontal de 0.90 metros.
- Contemplar grifería de cómodo accionamiento (ej. cruz, monocomando) para la persona con discapacidad.

## Duchas

- Evitar la presencia de zócalo a los efectos de posibilitar el ingreso con sillas de ruedas, previendo un solado antideslizante.
- Utilizar una grifería emplazada a una altura alcanzable por parte de la persona sentada.
- Utilizar asiento rebatible de ducha a una altura de 0.50 metros y que contemple una profundidad de 0.50 metros.
- Colocar barral fijo vertical a una altura de 0.90 metros, con el fin de permitir la transferencia, complementándose con un barral fijo horizontal, que de continuidad al anterior, formando una L, comenzando a 0.90 metros y alcanzando una altura de 1.80 metros.

## Bañeras

- Asegurar un borde superior de 0.45 metros y un fondo antideslizante que se emplace al mismo nivel que el solado del baño.
- Disponer de banco de transferencia y grifería fácilmente alcanzable.
- Colocar barral fijo vertical a una altura de 0.20 metros, con el fin de permitir la transferencia, complementándose con un barral fijo horizontal, que de continuidad al anterior, formando una L, comenzando a 0.20 metros del plano superior de la bañera.

## Elementos de seguridad

- Disponer de un timbre en el baño para casos de asistencia, emplazado a 0.50 metros del piso.
- Colocar jabonera o dosificador de jabón y toallero a una altura de 1.20 metros.
- Colocar porta rollo a una altura de 0.50 metros, ubicado en la pared más cercana al inodoro.

- Colocar perchero a una altura de 1.20 metros y un espejo que permita la visión a una persona sentada en sillas de ruedas y de baja talla.

### 1.8. Área Gastronómica

- Contemplar la existencia de al menos 2 mesas que dispongan un ancho de 0.80 metros libres entre patas, una altura libre interior de 0.75 metros y una profundidad libre de 0.65 metros.
- Asegurar, en caso de disponer de barra, un sector con una altura de 0.70 metros y otro de 0.90 metros.
- Disponer de teléfonos adaptados a personas con discapacidad y carta de menú en Sistema Braille.
- Asegurar circulaciones horizontales y verticales accesibles.
- Evitar el uso de mobiliario pesado, disponiendo de un sector con sillas y mesas adaptadas a personas con discapacidad.

### 1.9. Áreas complementarias

#### Sector recreativo

- Asegurar un acceso sin obstáculos al sector de la piscina y áreas de descanso.
- Asegurar el ingreso y egreso a la piscina propiamente dicha con elementos de seguridad como: escaleras, rampas y barandas, silla hidráulica.
- Marcar los diversos niveles de profundidad de la piscina, contemplando un margen antideslizante de la misma con un ancho de 0.90 metros.
- Brindar capacitaciones a los recursos humanos encargados de coordinar las actividades de esparcimiento destinadas a personas con discapacidad.

## Sector de eventos

- Asegurar que las circulaciones verticales, horizontales, sanitarios y salones localizados en el sector de eventos sean accesibles.
- Disponer en cada salón de eventos un sector reservado y debidamente señalado para personas en sillas de ruedas.

## Etiqueta Superior

**A los efectos de obtener dicha Etiqueta se debe cumplir con al menos un requisito de los enumerados a continuación, sumado a los requerimientos especificados en la etiqueta estándar:**

### Áreas complementarias

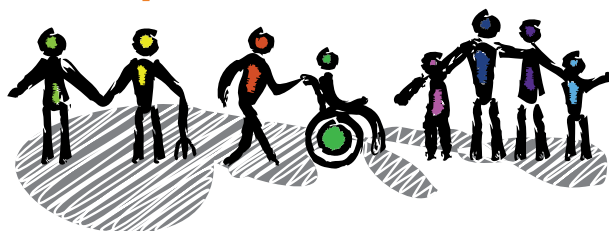
#### Sector recreativo

- Disponer de silla de transferencia o elevador, a los efectos de permitir el ingreso de la persona con discapacidad a la piscina.
- Disponer de aros magnéticos con su respectiva señalización, para personas hipoacúsicas.
- Cumplir, en caso de que el establecimiento cuente con spa, con todos los requisitos de accesibilidad en lo referente a medidas, elementos de seguridad, espacios y superficies.
- Disponer, en base a la categoría del alojamiento, una sala de usos múltiples, donde se desarrollen diversas actividades como juegos, talleres, espacio de lectura, entre otros, adecuándose a las pautas de accesibilidad arquitectónica, comunicacional, de seguridad, señalización e iluminación accesible.
- Prever la planificación y coordinación de deportes para personas con discapacidad, adaptando los espacios destinados a tal fin, a cargo de personal altamente cualificado en la materia.

En este sentido, se sugiere la implementación de las siguientes disciplinas:

- Básquet para personas en sillas de ruedas, disminuyendo la altura de los aros respectivos.
- Fútbol en sillas de ruedas / personas ciegas.
- Bolos en sillas de ruedas.
- Tenis en sillas de ruedas.
- Ping Pong.
- Tiro al blanco.
- Otros.

## Etiqueta de Distinción



**ACCESIBILIDAD  
COMUNICACIONAL**

## Etiqueta Estándar

Con la finalidad de obtener dicha Etiqueta de Distinción, el alojamiento debe cumplir con la totalidad de los siguientes requisitos:

### 2.1. Documentación impresa del establecimiento

- Deberá contar con al menos dos copias en Sistema Braille y al menos una en formato con letra en tamaño aumentativo para personas con disminución visual.

### Tipo de documentación

- Cartilla de menú en caso que el establecimiento posea restaurant.
- Cartilla de frigo-bar.
- Carta de indicaciones de la habitación.
- Identificación del piso y número de habitación.
- Folleto promocional general del establecimiento (en caso de tener ejemplares impresos).
- Señalización en Braille en los sanitarios.

### 2. 2. Teléfonos

- En caso de poseer teléfono de uso público, el mismo debe ser ubicado en una zona libre de obstáculos con la señalización correspondiente. Debe poseer la tecla número 5 resaltada con volumen ajustable.
- En caso de personas ciegas o disminuidas visuales, las teclas deben ser grandes y resaltadas en el número 5. En caso de personas sordas o con disminución auditiva se recomienda teléfono con volumen ajustable, conectores para auriculares y señales visuales que indiquen el estado de la línea o llamada entrante.

## 2.3. Iluminación, contraste y color

En espacios comunes del establecimiento y en al menos una habitación se debe disponer:

- Iluminación que resalte con luces directas y ausencia de reflejos que cause deslumbramientos, sectores y accesos como escaleras, carteles informativos y de seguridad.
- Contraste en carteles y señalética con fondo oscuro, utilizando letras y números en colores claros.
- Colores llamativos en sectores relevantes y de emergencia del establecimiento para que los mismos puedan ser identificados por personas con disminución visual.

## 2.4. Señalización visual, táctil y sonora

- Deberá contar con señalización accesible en áreas exteriores de acceso, recorridos interiores y sectores de acceso al desayunador y/o restaurant, a los efectos de orientar al huésped, incluyendo:
- Vocablos cortos y simples, con colores contrastantes con el fondo y contexto general.
- Soportes de cartelería y paneles de modo que no se constituyan en un obstáculo para personas ciegas o disminuidas visuales.
- Señalización con letras y números en relieve a una altura no mayor de 1.20 metros.
- Señalización en Braille para identificar espacios comunes, ingresos a habitaciones y otros sectores del establecimiento, salidas de emergencias, entre otros.
- Franjas guías en accesos y pasillos en caso que los mismos sean muy amplios.

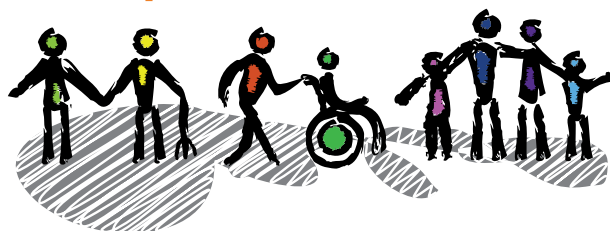


## Etiqueta Superior

**A los efectos de obtener dicha Etiqueta se debe cumplir con al menos un requisito de los enumerados a continuación, sumado a los requerimientos especificados en la Etiqueta Estándar:**

- En al menos una habitación debe disponer teléfono con función manos libres y/o multifunción.
- Diseñar un sitio web accesible que posea atajos garantizando así la navegación por el sitio de manera autónoma, disponiendo de la instalación de un software adecuado que permita la lectura del mismo. De esta forma, se busca proveer un servicio que apunte a la integración, inclusión y autonomía de las personas con discapacidad visual, ofreciéndoles una alternativa de comunicación adaptada a sus necesidades y requerimientos.
- Instalar al menos en una computadora, el software correspondiente para la lectura de datos contenidos en cualquier sitio de información, a pesar de que el mismo no se encuentre adaptado. Es decir, el objetivo es que el individuo con discapacidad visual cuente con la alternativa de navegar en forma autónoma por cualquier página o portal de información, alcanzando una equiparación de oportunidades en el acceso y uso de las herramientas de comunicación.

## Etiqueta de Distinción



# ACCESIBILIDAD EN SEGURIDAD Y RECURSOS HUMANOS

## Etiqueta Estándar

**Con la finalidad de obtener dicha Etiqueta de Distinción, el alojamiento debe cumplir con la totalidad de los siguientes requisitos:**

- Observar las reglas y normas vigentes referidas a la prevención y tratamiento de incendios, disponiendo de un sistema de alarmas compuesto por señales visuales, en al menos una habitación adaptada, y sonoras en todo el establecimiento, que pueda ser identificado por personas con discapacidad visual y auditiva.
- Contemplar la construcción de escaleras amplias y/o presurizadas a modo de salida de emergencias.

**El programa y plano de evacuación debe contemplar los siguientes aspectos:**

- Observar las reglas y normas vigentes referidas al plan y plano de evacuación requeridas para la habilitación del establecimiento. En este sentido, se requiere la revisión del plan respectivo junto al Departamento de Bomberos o Defensa Civil al menos una vez al año.
- Localizar en las habitaciones y sectores de salida de emergencia los planos de evacuación aprobados. Dichos planos deben estar emplazados en sitios donde se visualicen con rapidez y facilidad, siendo resaltados con colores llamativos y contrastantes. Esto se debe complementar con el uso de relieves para que los planos puedan ser interpretados por personas con discapacidad visual.
- Considerar el uso de luces de emergencia, diseñando un sistema que complemente los mencionados planos de evacuación.
- Definir para situaciones de emergencia, los roles y tareas a cumplir por el personal del establecimiento, especificando tanto los responsables de evacuar a las personas con discapacidad como así también las prioridades de evacuación (ejemplo: niños, mujeres embarazadas, personas

con discapacidad, adultos mayores, entre otros). En este contexto, se debe contemplar al menos 2 personas capacitadas por cada individuo con discapacidad.

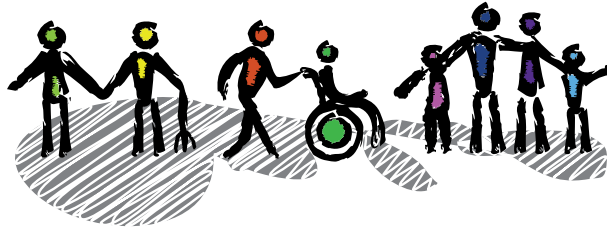
- Materializar simulacros referidos al plan de evacuación al menos una vez al año, previendo la asistencia a personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Identificar, al momento del check-in, al huésped con discapacidad, mediante una tarjeta de color, la cual será guardada en el área de recepción, junto al casillero donde se depositan las llaves de las habitaciones, a los efectos de localizar con rapidez aquellas ocupadas por personas con discapacidad.
- Diseñar un programa de capacitación que contenga los contenidos básicos a impartir a la totalidad del personal del alojamiento.
- Registrar los cursos proporcionados, especificando destinatarios, capacitadores y temáticas desarrolladas.

### Etiqueta Superior

**A los efectos de obtener dicha Etiqueta se debe cumplir con al menos un requisito de los enumerados a continuación, sumado a los requerimientos especificados en la etiqueta estándar:**

- Observar las reglas y normas vigentes referidas a la prevención y tratamiento de incendios, disponiendo de un sistema de alarmas compuesto por señales visuales y sonoras en todo el establecimiento, que pueda ser identificado por personas con discapacidad visual y auditiva.
- Emplear al menos dos personas con discapacidad motriz o sensorial, permanente o temporal.
- Emplear al menos una persona capacitada en lenguaje de señas.

## Etiqueta de Distinción



# ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO ACCESIBLE

Son todos aquellos sectores, áreas y lugares, destinados a la provisión de alimentos y bebidas, incluyendo puestos y patios de comida, servicios de bufetes, entre otros.

### Etiqueta de Distinción a Establecimiento Gastronómico Accesible

Dicha distinción es otorgada a los diversos establecimientos que proveen un servicio de alimentación, que cumplan los requisitos básicos de adaptación arquitectónica, comunicacional, de seguridad y capacitación de recursos humanos, necesarios para ser catalogados como accesibles.

#### Contexto circundante e ingreso

- Contar con un entorno y recorrido accesible, desde el ingreso al local gastronómico como en toda su planta, evitando la presencia de desniveles y escalones (Ver Anexo 1.1 y 1.3).

#### Estacionamiento

- En caso de disponer de estacionamiento, es necesario reservar al menos un módulo para personas con discapacidad, contando con la debida señalización vertical y horizontal. (Ver Anexo 1.2).

#### Recorridos y circulaciones

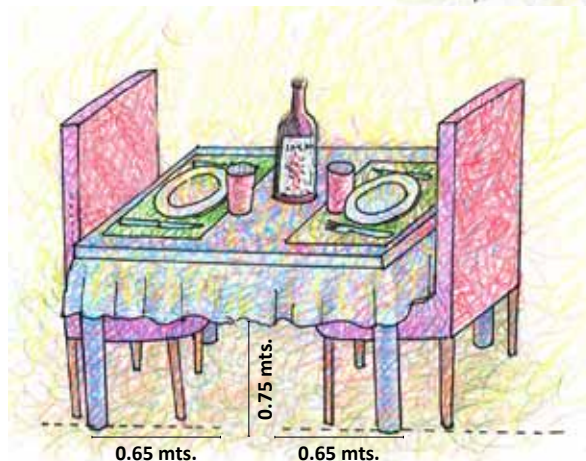
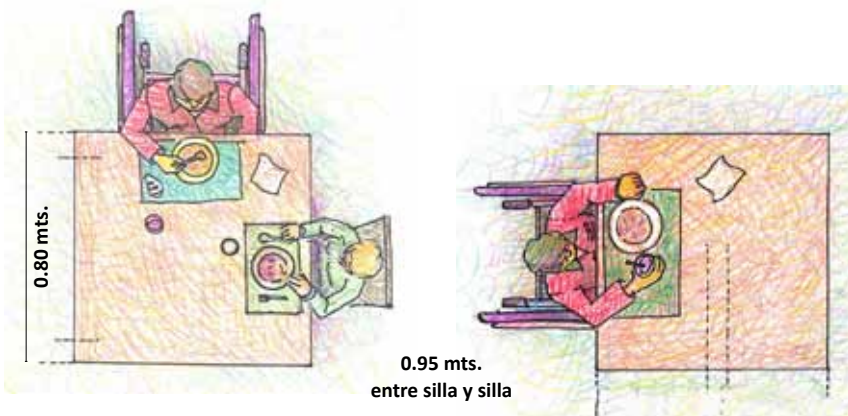
- Contemplar aberturas y circulaciones horizontales y verticales accesibles (ver Anexo 1.5).
- Respetar en los senderos, al menos 0.90 metros de ancho, disponiendo dentro del salón un espacio de 1.50 metros de diámetro y 0.75 metros de alto para permitir el giro de la silla de ruedas.

## Sanitarios

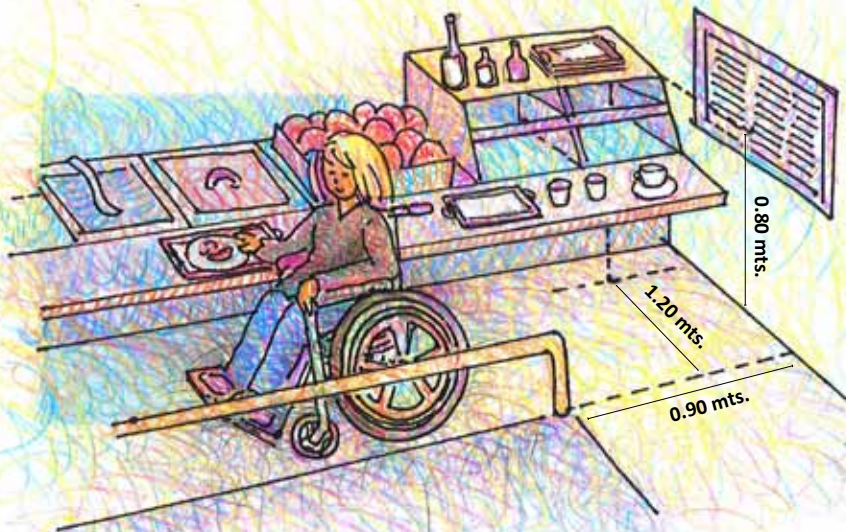
- Considerar al menos un sanitario para personas con discapacidad. (Ver Anexo 1.7).

## Mobiliario y equipamiento

- Disponer de mobiliario con alturas y características accesibles, ya sea en el área de mesas y sillas como en barras y mostradores.
- Evitar elementos colgantes a una altura inferior a 2.10 metros. En caso de ser necesario su colocación, se debe utilizar un objeto identificador en el piso, a los efectos de que sea distinguido por personas ciegas.
- Contar con mesas y sillas cercanas a los sanitarios y salidas de emergencia destinadas al uso de personas con discapacidad.



- De la totalidad de mesas un 7%, deben contar con un ancho libre en la parte inferior de 0.80 metros, una altura de 0.70 metros en referencia al suelo y una profundidad de 0.65 metros, todo ello a los efectos de facilitar la aproximación de frente de la persona en sillas de ruedas.
- De la totalidad de sillas, un 7%, deben disponer de respaldo y apoyabrazos, con una altura mínima de 0.40 metros y 0.55 metros de máxima, y una profundidad que oscile entre los 0.40 y 0.45 metros.
- Contar en la barra y/o mostrador, un sector a una altura de 0.70 metros, dejando un espacio libre inferior con una profundidad de 0.40 metros. Asimismo, el sector más alto dispondrá de una altura de 0.90 metros.
- En caso de disponer de máquinas expendedoras, las mismas deben especificar el instructivo de uso tanto en idioma español como en Sistema Braille.
- En caso de contar con la modalidad de auto-servicio, las bandejas y elementos necesarios no deben colocarse a una altura mayor de 0.80 metros.





## Iluminación, señalización y comunicación

- Disponer de iluminación general en el sector del restaurant que cubra las necesidades de las personas con disminución visual o de adultos mayores, previendo sistemas con luminarias de techo o lámparas en las mesas, evitando todo tipo de deslumbramientos.
- Colocar el símbolo internacional de accesibilidad en el interior y exterior del establecimiento cuando los mismos sean accesibles.
- Señalizar debidamente las salidas de emergencias como también las instalaciones existentes.
- Disponer al menos dos ejemplares de menús en Sistema Braille como también al menos dos cartillas con letra aumentativa.
- Considerar la inclusión de menús gastronómicos destinados a personas celíacas, diabéticas, vegetarianas como así también opciones alimenticias bajas calorías.

## Terrazas

En caso que el establecimiento gastronómico cuente con deck que funcione a modo de terraza, se deben contemplar las siguientes directrices:

- El ingreso debe emplazarse a la misma altura que el resto del recorrido. En caso de existir desnivel se salvará por medio de una rampa.
- Se recomienda distinguir mediante cambio de textura y color las variaciones de las características del terreno.
- La separación del espacio entre las maderas del deck, no debe ser superior a los 1.5 centímetros.

### **Accesibilidad**

Fuente: Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad.

Este concepto refiere a la posibilidad que posee la persona con discapacidad de acceder y participar de manera independiente de los diversos aspectos de la vida, en igualdad de condiciones con el resto, permitiendo el acceso al medio físico, transporte, comunicación y nuevas tecnologías, servicios e instalaciones de uso público en áreas rurales y urbanas.

### **Alzada**

Altura del escalón.

### **Asiento rebatible**

Asiento con manijas, que se coloca sobre una pared lateral de la ducha, cuya función es otorgar mayor protección al individuo con discapacidad y/o movilidad reducida.

### **Banco de transferencia**

Banco de aluminio/plástico para bañera (se ubica colocando dos patas dentro y dos fuera de la misma).

### **Barrera**

Fuente: Clasificación Internacional sobre Funcionamiento de la Discapacidad y Salud, CIF, OMS, 2001.

Son todos aquellos factores del medio ambiente, que obstaculizan o impiden el funcionamiento y desplazamiento del individuo: entorno físico inaccesible, sistemas tecnológicos inapropiados, rechazo social hacia las personas con discapacidad, servicios que limitan la plena participación de las mismas, entre otros.

### **Barrera arquitectónica**

Fuente: Fundación Turismo Para Todos

Son los impedimentos y obstáculos del medio físico que limitan el desplazamiento de la persona con discapacidad, convirtiendo en inaccesibles parte de los edificios, equipamiento e instalaciones urbanas.

### **Barrera comunicacional**

Son los obstáculos existentes en los sistemas de comunicación (visual, oral, táctil, auditivo y gestual), que limitan o impiden la interpretación por parte de las personas con discapacidad.

**Celiaquía**

Fuente: Asociación Celíaca Argentina

Intolerancia permanente a un conjunto de proteínas denominadas prolaminas, presentes en el **trigo, avena, cebada y centeno (TACC)** productos derivados de estos cuatro cereales.

**Deck**

Cubierta o superficie conformada por listones de madera separados entre sí. Se le asigna un uso como terraza o prolongación de terreno.

**Diabetes**

Enfermedad crónica, referida a la falta total o parcial de la hormona llamada insulina, lo que provoca la no absorción de la glucosa.

**Etiqueta de accesibilidad**

Distinción otorgada a los diversos establecimientos turísticos que cumplieren los requisitos básicos de adaptación necesarios para ser catalogados como accesibles.

**Franja guía**

Franja de color y contrastante con el entorno circundante, que se coloca en el piso, consistente en un cambio de textura y rugosidad, con el fin de delimitar un sendero y recorrido que sirva de orientación para la persona ciega. Dicha franja se utiliza en aquellos ambientes de grandes dimensiones o en espacios donde se dificulta el reconocimiento de límites verticales como ser una pared.

**Pedada**

Profundidad del escalón.

**Persona con discapacidad**

Fuente: Servicio Nacional de Rehabilitación

Individuos con deficiencias físicas, mentales, intelectuales, o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras pueden impedir su plena participación en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

**Personas con movilidad y/o comunicación reducida**

Conjunto de personas, entre los que se incluyen adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, individuos con discapacidad permanente o temporal, enyesados, entre otros, que durante su acceso y uso del entorno natural

o cultural, poseen dificultades para desplazarse requiriendo de un medio físico accesible para su integración funcional, física y social.

### **Practicable**

Se refiere a aquellos ámbitos que si bien no se adaptan totalmente a las necesidades de las personas con discapacidad, cumplen en alto porcentaje con las condiciones de accesibilidad arquitectónica, comunicacional, de seguridad y capacitación.

### **Señalética**

Rama de la comunicación visual, cuyo objeto es orientar al individuo en diversos sitios donde se desplaza, mediante el uso de distintas herramientas como ser cartelería, paneles informativos, entre otros.

### **SIA**

Símbolo Internacional de Accesibilidad.

### **Sistema Braille**

Sistema de lectura y escritura para personas ciegas, consistente en un conjunto de puntos en relieve tallados en el papel.

### **Sitio Web accesible**

Sitio adaptado a personas ciegas y/ disminuidas visuales, cuya finalidad es facilitarles el acceso a la información y nuevas tecnologías existentes. Consiste en un software, que lee el contenido de la página deseada al presionar la tecla correspondiente.

### **Turismo Accesible**

Modalidad que incluye un conjunto de actividades turísticas y recreativas para personas con discapacidad permanente o temporal, motriz o sensorial, cuyo objetivo es lograr la integración e inclusión funcional, psicológica y social con el fin de mejorar su calidad de vida.

### **Vegetariano**

Persona cuyo régimen alimentario se basa en el consumo de cereales, frutas, verduras, legumbres, excluyendo toda clase de carnes rojas y blancas.

- **Corporación Ciudad Accesible** (2002), *Diseño Accesible- Construir Para Todos*. Chile: Primera Edición.
- **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales** (2004), *Curso de Turismo Accesible*. Madrid: Ed. Real Patronato sobre Discapacidad.
- **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales** (2007), *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. Madrid: Ed. Real Patronato sobre Discapacidad.
- **Ministerio de Turismo de la Nación** (2008), *Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos*. Buenos Aires: MINTUR y Servicio Nacional de Rehabilitación.

**Gráficos e ilustraciones inspirados en el Curso de Turismo Accesible del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales** (2004). Madrid: Ed. Real Patronato sobre Discapacidad.

## Legislación para consulta

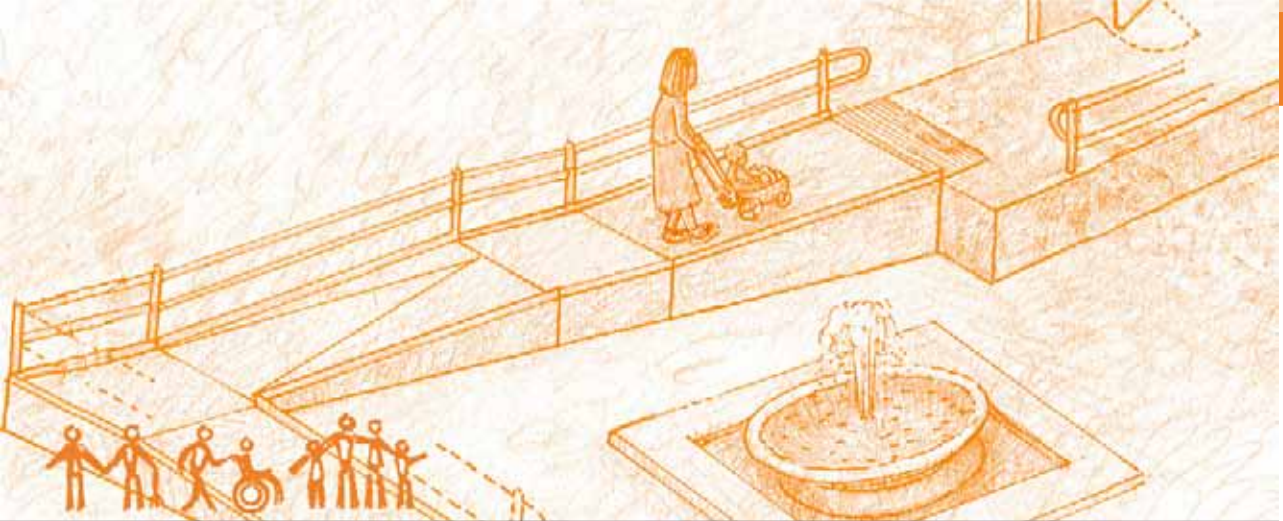
### Nivel Nacional

- Ley N°25.643 (2002), Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Decreto Reglamentario Nacional N°914 (1997) de la ley N°24.314/94, Creación de mecanismos de promoción, control y sanción, específicamente en lo que atañe a la supresión de barreras.
- Ley N°24.314 (1994), Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley Nacional N°22.431/81 referida al Sistema de Protección Integral de los discapacitados.

### Nivel Provincial

- Ley N°14.209 (2010), Ley provincial de Turismo.
- Ley N°14.095, Adhesión de la Provincia de Buenos Aires a la Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Decreto N°659 (2007), Registro de Alojamiento Hotelero de la Provincia de Buenos Aires.
- Ley N°10.592 (1987) Régimen Jurídico Básico e Integral para personas discapacitadas. Texto actualizado con las modificaciones introducidas por leyes 10.836, 11.134, 11.493, 11.628, 12.332, 12.469, 12.614, 12.615, 12.797, 13.110, 13.462, 13.508, 13.557, 13.715.





## Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Calle 53 Nº 510 - CP 1900 - La Plata - Buenos Aires - Tel. +54 (0221) 429-4038

La Plata - Calle 12 esq. 53 Torre II Piso 13 - Tel. +54 (0221) 429-5560

Casa de la Provincia de Buenos Aires - Callao 237 - Tel. +54 (011) 530-09531/2

Mar del Plata - Av. Patricio Peralta Ramos 2280 Loc.48 - Tel. +54 (0223) 495-4098

[www.buenosaires.tur.ar](http://www.buenosaires.tur.ar)

[www.turismo.gba.gov.ar/accesible](http://www.turismo.gba.gov.ar/accesible)

Sitio accesible para personas ciegas y disminuidas visuales



Seguinos en  
**Turismo Buenos Aires**

**Arba**  
Agencia de Promoción  
Provincia de Buenos Aires

Turismo  
**Buenos Aires**  
LA PROVINCIA

GOB. DANIEL SCIOLI

BUENOS AIRES TURISMO

**Buenos Aires**  
LA PROVINCIA