



# manual de buenas prácticas sobre turismo accesible

PLAN PROVINCIA ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS



**manual** de  
**buenas prácticas** sobre  
**turismo accesible**

PLAN PROVINCIA ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS

AUTORES:

**Victoria Pérez Durban**

**José Francisco Serrano Ortiz**

**Javier Ferrís Oñate**

**Rakel Poveda Puente**



## Presentación



El turismo es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido.

Con el objetivo principal de fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades normales de la vida diaria, entre ellas el disfrute de las actividades de ocio y turismo, desde el Patronato Provincial de Turismo València, Terra i Mar, estamos trabajando en la creación y adaptación de oferta turística accesible en la provincia de Valencia, a través del plan *Provincia Accesible, Turismo para todos*.

La aplicación del Diseño para Todos en la concepción de los productos y servicios turísticos para conseguir la Accesibilidad Universal, supondrá un incremento de calidad en la oferta turística de la provincia, y a su vez una relevante ventaja competitiva para todos aquellos municipios turísticos que apuesten por esta estrategia.

Fruto de este plan surge el presente ***Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible***. Una herramienta de trabajo que hará las veces de guía básica en esta materia, y que sin duda servirá para sensibilizar y concienciar a los agentes implicados en la actividad turística.

**Ernesto Sanjuán Martínez**  
Diputado de Turismo

## INDICE

Conceptos básicos	<b>7</b>
Primera aproximación a la accesibilidad en el turismo	<b>8</b>
Tipos de discapacidad	8
Interacción de las personas y las instalaciones turísticas	<b>10</b>
Las instalaciones turísticas	10
Transporte	10
Espacios exteriores	11
Hostelería	11
Espacios de ocio	12
Edificios y entornos singulares o relevantes	13
Los servicios turísticos	<b>14</b>
Aspectos específicos para municipios de costa	<b>14</b>
Llegada a la playa	14
Paseo	15
Acceso a la zona de arena	15
Zona de arena	15
Zona accesible	15
¿Qué debemos preguntarnos?	16
Aspectos específicos para municipios de interior	<b>17</b>
Rutas turísticas de interior	17
Rutas turísticas en espacios naturales	18
¿Qué debemos preguntarnos?	18
Bibliografía	<b>19</b>

## Conceptos básicos

La **accesibilidad integral**, según la UNE 170001-1: 2007, es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, productos y servicios, así como los instrumentos y dispositivos, para ser **comprensibles, utilizables y practicables** en condiciones de seguridad, comodidad e igualdad de la forma más autónoma y natural posible por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Todas las personas con alguna pérdida de habilidad o/y capacidad para el desarrollo de alguna actividad, ya sea de manera permanente o temporal, demandan un entorno más integrador en el que poder desarrollarse como ciudadanos de pleno derecho y poder actuar con la máxima independencia posible. Estas consideraciones facilitan el alcance de una vida verdaderamente autónoma y de calidad, contribuyendo al mismo tiempo a conseguir la igualdad de oportunidades.

Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia de 2008, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España existen más de 3,5 millones de personas con discapacidad o limitaciones.

La reducción de la capacidad funcional, ya sea por motivos del proceso de envejecimiento o por deficiencias que ocasionan discapacidades, incide con mayor o menor medida en la realización de las Actividades de la Vida Diaria (AVD), pudiendo llegar incluso a imposibilitar la realización de las mismas de forma autónoma si el entorno no ha sido diseñado adecuadamente.

Los principales problemas que afectan a este colectivo en su día a día son los relacionados con la movilidad, la vida doméstica y las actividades de autocuidado. Debido a uno de estos tres motivos, más de la mitad de las personas con discapacidad tiene limitaciones en su actividad (INE, 2008). Sin embargo, no deben olvidarse las actividades de turismo y ocio, que proporcionan vivencias, satisfacción y libertad, y en las cuales también se centran muchos de los problemas por la falta de adecuación de los espacios, productos y servicios turísticos.



## Primera aproximación a la accesibilidad en el turismo

El concepto de turismo accesible se remonta a los años 1980 cuando, en Manila, la Organización Mundial del Turismo (OMT) asoció el concepto de turismo al de accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental para el desarrollo humano.

Este concepto ha ido evolucionando de forma que a día de hoy existen gran cantidad de organizaciones y asociaciones concienciando y fomentando el turismo entre las personas con limitaciones en alguna actividad. Se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, es decir, alrededor del 15% de la población mundial (Informe mundial sobre discapacidad, OMS), y entre éstas cada vez son más las que se interesan por el turismo y los destinos accesibles.

Los entornos, productos y servicios turísticos cada vez son más accesibles, si bien aún queda un largo camino por recorrer. Además, otra de las principales problemáticas con las que se encuentra este colectivo es la falta de información debida al desconocimiento de sus necesidades por parte de los agentes responsables en el turismo.

Es necesario concienciar a estos responsables sobre la necesidad de tener en cuenta la accesibilidad no sólo en los productos y entornos, sino también en los servicios turísticos. Este aspecto debe ser entendido como una oportunidad. No se trata de reorientar y especializar el negocio, sino de ampliar la misma oferta existente de forma que todas las personas puedan disfrutar del turismo por igual.

### TIPOS DE DISCAPACIDAD

La diversidad en las personas con alguna limitación es muy extensa. Para poder abordar la problemática de forma sencilla se plantea una clasificación, siendo conscientes de que es una aproximación básica a la gran heterogeneidad existente.

**Discapacidad física:** incluye básicamente pérdida de fuerza y movilidad. La limitación o discapacidad física puede manifestarse en la destreza, la manipulación, el movimiento y/o la fuerza. La gran mayoría presenta mayor probabilidad de tropiezos y caídas, así como de sentir fatiga más elevada debido a una velocidad de desplazamiento media-baja. En este colectivo consideramos, entre muchas otras, a las personas usuarias de sillas de ruedas. Sin embargo, la capacidad física incluye muchas otras limitaciones que deben ser consideradas. Incluso las personas mayores, con el tiempo, modifican su movilidad y, por tanto, su patrón de marcha, que debe ser considerado para evitar tropiezos y caídas.

**Discapacidad sensorial:** incluye básicamente la pérdida de agudeza visual y auditiva.

- **Visual:** Las principales dificultades con las que se encuentran se centran en la identificación de caminos por falta de contraste, en la señalización por las características de los carteles y en los riesgos ocasionados por salientes sin señalar.





- **Discapacidad auditiva:** Las principales limitaciones de la discapacidad auditiva se basan en la dificultad para comunicarse con otros usuarios y para recibir correctamente una información. Esta situación aumenta la confusión y disminuye la capacidad de reacción ante una situación de peligro. Se debe tener en cuenta que existen diversos grados de discapacidad auditiva que afectan a diversos colectivos de la población, aunque las personas mayores son el grupo que presenta más casos.

**Discapacidad cognitiva:** supone básicamente pérdida de atención y memoria. Incluye a las personas con limitaciones funcionales en las capacidades de aprendizaje, comprensión y relación con el entorno: intelecto, memoria, lenguaje, lectura, escritura, etc. Este grupo de población presenta estados de confusión y desorientación, así como fallos de memoria que pueden producir dificultades a la hora de reconocer y usar señales, símbolos y otros componentes del lenguaje.

## Interacción de las personas y las instalaciones turísticas

Partiendo del conocimiento de las demandas que plantean las personas, se trata de tenerlas en cuenta o integrarlas a la hora de plantear los servicios turísticos. Hemos de conocer qué ofrecemos y qué debemos considerar para ofrecer servicios más accesibles, reformando los servicios existentes o planteando nuevos.

Las acciones básicas en que debemos centrarnos son aquellas que permiten **acceder al servicio, recibirlo o disfrutarlo y abandonarlo**. Siempre en la mayor proporción posible y sin emplear alternativas. Hemos de ser conscientes de que es mejor no ofrecer determinados servicios si no lo podemos hacer con unas garantías mínimas, en lugar de generar falsas expectativas en los usuarios.

A la hora de interactuar con personas con discapacidad debemos tener en cuenta una serie de recomendaciones de conducta que ayudarán a normalizar la situación. La discapacidad no siempre está relacionada con problemas de dependencia. Ante una situación nueva debemos consultar a cada persona si necesita ayuda o no, y en caso de necesitarla preguntar cómo podríamos prestarla. Por ejemplo, ante una persona con discapacidad visual es importante presentarse, hablar despacio y de frente y con un tono normal y claro. En el caso de una persona usuaria de silla de ruedas debemos hablar de frente y no apoyarnos en la silla, ya que forma parte de su espacio personal. No obstante, se recomienda revisar la documentación de la bibliografía para completar estas pautas de comportamiento.

## LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS

La simplificación de un ciclo turístico básico es: conocer un destino (información previa), seleccionarlo (información para decidir), desplazarse (transporte), establecer una o varias bases (alojarse), acceder a servicios complementarios del propio destino (servicios turísticos) y regresar (transporte).

A continuación pasamos a definir una serie de aspectos clave de las infraestructuras y servicios que influyen en elevar el nivel de accesibilidad de la oferta turística de un destino. Se trata de aspectos generales, pero que atendiendo a éstos y a las particularidades del elemento que estemos evaluando suponen mejoras sustanciales al conjunto.

## TRANSPORTE

La accesibilidad de un destino turístico comienza con la accesibilidad de los medios de transporte disponibles para llegar al mismo. Por ello se debe identificar y fomentar la difusión informativa de las alternativas de transporte accesible en el destino o municipio, tanto los públicos como los privados.

### TRANSPORTE PÚBLICO

Se debe velar y facilitar la accesibilidad de los medios de transporte público y ofrecer servicios accesibles. Para ello habrán de disponer, entre otras características, de

pasamanos en los accesos, asientos reservados e información accesible, y deberán evitarse los obstáculos que impidan la movilidad. Es importante que sean adecuados tanto los medios de transporte de llegada como los de distribución interior.

- Un modo efectivo es incentivar la adquisición de vehículos accesibles, tanto para taxis como para las concesiones de autobuses.
- Las infraestructuras de transporte público se pueden complementar con servicios de atención plurilingüe (incluyendo lengua de signos), servicios de recepción y acompañamiento de personas con discapacidad.

### TRANSPORTE PRIVADO

Debe favorecerse desde la administración (en el entorno urbano) y desde los prestadores de servicios, que se dispongan plazas de aparcamiento accesible para vehículos privados y zonas de desembarco de pasajeros.

- 1 plaza de aparcamiento accesible cada 40 cumple con la mayoría de ordenanzas municipales, aunque se recomienda revisar la de aplicación en cada caso.

### ESPACIOS EXTERIORES

Los espacios exteriores deben cumplir una serie de características para garantizar la deambulación sin provocar modificaciones en el itinerario natural. En el caso de las **aceras** deberán ser estables, sin rugosidades y antideslizantes, disponiendo baldosas hápticas (de botones y bandas) en zonas de riesgo para advertir a los usuarios. La **señalización** habrá de ser accesible, con contraste de color y tamaño de letra ade-

cuado. Se deberá prestar especial atención a los **elementos salientes** (señales, carteles, etc.) susceptibles de provocar golpes a menos de 2,20 m de altura. Los **bolardos** se dispondrán lo más próximos a la calzada y los **alcorques** deberán estar protegidos. Así mismo, los **accesos** a establecimientos deberán estar al mismo nivel o salvados con una rampa de pendiente suave menor de 6%.

## HOSTELERÍA

### ALOJAMIENTOS

Los alojamientos son uno de los servicios clave dentro del sector turístico. Un destino sin lugares para alojarse puede optar como mucho a visitas o estancias de un día; de ahí la importancia de este servicio.

Además de la reserva de habitaciones accesibles en proporción suficiente, hay que complementar la oferta disponible y facilitar el acceso a otros servicios:

- Comedores/Restaurantes
- Piscinas/Spas
- Actividades lúdicas complementarias del alojamiento
- Información y transporte o conexión con servicios externos

**Nota:** Cabe mencionar que por el entorno en que se ubican los campings puede parecer más complicado que sean accesibles. Las acciones que debemos garantizar son las mismas que en otras infraestructuras, adecuándolas al entorno.

- Es básico dotar de parcelas con itinerarios accesibles de conexión con los principales servicios del camping, aseos, restaurantes, piscina, lavandería, etc. El

personal de atención debe tener conocimiento de la lengua de signos y de los idiomas más comunes entre los clientes.

## RESTAURACIÓN

Como en cualquier local público, además de disponer de accesos y circulaciones interiores adecuadas (consultar características en bibliografía de referencia), deberemos velar entre otras cosas por:

- Seleccionar mobiliario cómodo, de fácil incorporación y compatible con sillas de ruedas, reservando espacios para tronas de niño y carritos.
- Emplear cartas con tipografías claras, imágenes cuando sea posible e identificación de alimentos potencialmente alérgenos.
- Prestar un servicio plurilingüe (incluso con nociones de lengua de signos).



## ESPACIOS DE OCIO

### DISCOTECAS Y PUBS

Además de las anteriores recomendaciones que le puedan afectar, se debe considerar:

- Generar, en los espacios con poca luz, itinerarios con iluminación que permita una circulación suficiente por el local, preferiblemente coincidente con los itinerarios de evacuación.
- Emplear señalización suficiente que reduzca los riesgos derivados de una escasa iluminación y un nivel sonoro alto.

### PISCINAS

Independientemente de su ubicación, para ser seguras y accesibles, las piscinas han de reunir una serie de características:

- Debe existir al menos un itinerario accesible que conecte los servicios principales con el vaso, vestuarios, los aseos, el bar, la salida, etc.
- Debe tener anchura de al menos 1,2 m en la zona de andén o playa y ser firme, estable, antideslizante y evitar reflejos. Los cambios de profundidad deben estar indicados en los márgenes del andén y en el fondo de la piscina.
- Debe existir al menos un medio accesible para acceder al vaso situado cerca de la entrada principal a la piscina y en una ruta accesible dentro del recinto. Pueden emplearse rampas, grúas, entradas de profundidad cero (o tipo playa), etc.
- Se recomienda disponer de sillas de ruedas específicas para el agua a disposición de los usuarios.

## EDIFICIOS Y ENTORNOS SINGULARES O RELEVANTES

En este tipo de edificios, además de reunir los requisitos generales de un edificio de acceso público, se deben incluir las particularidades específicas de la función que desempeñan. Podemos distinguir dos grandes grupos de edificios si nos centramos en su objetivo o “interés” desde el punto de vista turístico:

- Edificios **contenedor** donde el valor o interés no está en el propio edificio, sino en lo que contiene. El ejemplo más claro sería un museo. En este tipo de edificios se debe priorizar la accesibilidad a:
  - ✘ Los espacios donde se dispone el contenido (salas, distintos pisos, etc.).
  - ✘ La información o contenido disponible en el interior a través de señalización y sistemas de información multisensorial, texto, braille y sobrelieve, imagen, vídeo y otros medios disponibles.
- Edificios **contenido**. En este caso el interés mayor es el propio edificio, y su entorno, siendo su contenido interesante en lo que respecta a ser una parte del mismo. El ejemplo más claro sería una iglesia o templo de culto. En este tipo de edificios se debe priorizar la accesibilidad a:
  - ✘ Los espacios interiores más relevantes o donde el entorno presenta mayor interés.
  - ✘ También donde se presten explicaciones del mismo a través de guías, audioguías u otros sistemas que



MuVIM (Museo Valenciano de la Ilustración y la Modernidad)

permitan conocer el mismo y aporten puntos de vista a los que de otro modo no se pueda acceder.

Podemos especificar dos tipologías pero está claro que hay muchas más, siendo la mayoría mixta, donde contenedor y contenido comparten nivel de importancia. Lo fundamental es atender a los intereses que puede despertar en los usuarios cada una de las partes. Además de esto, deberemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Normalmente son polos que atraen un gran volumen de visitantes por lo que se debe velar por un acceso de transporte ajustado a la demanda.
- Se han de señalar en sintonía con las rutas a las que pertenezcan, cuando las haya. Se deben incluir señales y paneles informativos exteriores, comenzando en las paradas de transporte público y aparcamientos más cercanos.

## Los servicios turísticos

Los destinos turísticos no son sólo las instalaciones turísticas o los espacios naturales, también son los servicios que se prestan y que complementan la oferta turística. Si queremos que esos servicios sean accesibles ¿qué debemos hacer?

Para desarrollar un servicio accesible lo que se ha de hacer es **conocer** qué servicio queremos prestar en su conjunto. Necesitamos conocer o prever:

- Las **personas** a las que se dirige el servicio. Sus características, sus intereses, etc.
- Las **instalaciones** donde se va a prestar el servicio, sus equipamientos, sus limitaciones de uso, su aforo, etc.
- La **interacción** esperada entre las personas y las instalaciones en el desarrollo de la prestación del servicio.
- Las **limitaciones** del propio servicio.

Con toda esta información podremos establecer mecanismos de corrección entre los desajustes de cada una de las partes. En unos casos deberemos, por ejemplo, mejorar las instalaciones, reducir aforos, modificar el desarrollo o interacción del propio servicio.

Todo ello ha de complementarse con la adecuada formación del personal que preste el servicio, que debe conocer esta información y tener capacidad de respuesta ante cualquier dificultad que se presente mientras se presta el servicio. Una vez puesto en marcha, se deben establecer mecanismos de recogida de información de usuarios para poder fomentar la mejora continua de los servicios.

## Aspectos específicos para municipios de costa

Las playas suponen uno de los mayores atractivos de los municipios costeros. Por sus características particulares, resulta necesario dotarlas de elementos que faciliten su uso y disfrute por todos. En este apartado nos centraremos en repasar algunas recomendaciones para mejorar las condiciones de accesibilidad en las playas.

Es importante que exista información disponible para los usuarios (páginas web, oficinas de información, etc.) donde se informe de las características y servicios disponibles en cada una de las playas, aparcamientos, accesos, vigilancia y servicios complementarios. De este modo podremos seleccionar la playa que más se adecúe a nuestras necesidades.

### LLEGADA A LA PLAYA

- La llegada a la zona de playa en aquellas playas integradas en la trama urbana debe incluir **paradas de transportes** públicos y privados.
- Desde las paradas y plazas accesibles ha de ubicarse un **itinerario accesible** señalizado y con franjas guía que faciliten la orientación.
- En aquellas playas de acceso más complicado o alejadas de núcleos urbanos se reservarán las plazas accesibles cercanas a los **accesos a la arena** y se velará por fijar el itinerario accesible hasta la zona de arena desde las mismas.

## PASEO

El diseño de los paseos debe favorecer la deambulación a lo largo del mismo, evitando las diferencias de nivel significativas.

- Los pavimentos pueden aprovecharse para mejorar la orientación en el sentido de avance, combinando varios tonos y disponiéndolos en bandas perpendiculares a la dirección principal de deambulación.
- El mobiliario que se disponga en el paseo se puede ordenar principalmente en uno de los laterales y repetirlo en módulos equidistantes. De este modo se comprende mejor la distribución y se puede sectorizar tanto la concentración de usuarios a lo largo del paseo como el mantenimiento del mismo.

## ACCESO A LA ZONA DE ARENA

El acceso a la zona de arena más cercano a las plazas reservadas, y preferentemente todos, deben producirse sin diferencia de nivel.

- Cuando haya desnivel se salvará con rampas de pendiente suave (<6%). Las rampas y escaleras alternativas deberán contar con pasamanos a ambos lados para poder usarlos al acceder y al abandonar la zona de arena.

## ZONA DE ARENA

Los itinerarios accesibles sobre la arena serán de elementos rígidos resistentes a la acción del sol y del agua, pudiendo ser de maderas tratadas u otros materiales adecuados. Deben disponer de una anchura al menos de 1,2 m para permitir el cruce de dos sillas de ruedas. Las ramificaciones del itinerario principal se dispondrán de



Playa Cap Blanc – Cullera

manera que sean siempre perpendiculares al sentido de circulación.

- El **contraste cromático** con la arena se puede reforzar pintando los extremos de un color intenso.
- Siempre que sea posible deben extenderse desde el desembarco de la **rampa de acceso** a la playa lo más próximas posible a la orilla.
- La **separación entre tablones** o elementos debe ser lo menor posible, no debiéndose poder introducir una esfera de 1,5 cm de diámetro.

## ZONA ACCESIBLE

Las zonas accesibles han de ser suficientemente amplias para el volumen de uso que se desee o prevea. Deben incluir el mobiliario y equipamiento necesarios para los servicios que se deseen prestar. Se ubicarán fuera del itinerario o plataforma principal y conectadas por itinerarios adecuados.

- Se recomienda incluir zonas de sombra y espacio para la preparación para el baño.

Próximos a estas zonas o conectados se deben incluir los siguientes elementos:

- **Aseos.** Se ha de dotar de al menos una cabina de aseos accesible que permita

su uso autónomo o con ayuda de un asistente (consultar características en la reglamentación autonómica).

- **Vestuarios.** Del mismo modo se debe incluir una cabina accesible de vestuarios con el equipamiento necesario para usarla de manera autónoma o con ayuda de un asistente (puede estar combinada con la cabina de aseo).
- **Duchas.** Además de los vestuarios, se pueden incluir zonas de duchas exteriores amplias que permitan su uso con silla de ruedas.
- **Servicio de apoyo en el baño.** El personal de apoyo debe estar formado y familiarizado en el desempeño de estas funciones. Además debe contar con sillas de ruedas que permitan el baño asistido y muletas anfibas para el baño autónomo.
- **Zonas de baño seguras y asistidas.** Se dispondrá lo más cercana posible a la plataforma de acceso al mar de una línea de balizas flotantes de color contrastado de unos 50 m de largo, con boyas cada 4 m. Se incluirá en la parte superior de las boyas el número de boya con macrocaracteres en relieve contrastados y en braille.
- **Servicio de socorristas.** Los socorristas que vigilen la zona deberán velar por la seguridad de los usuarios de esta zona, contando con suficiente experiencia.
- **Botiquín.** Se debe disponer de un botiquín adecuado a los riesgos de una playa (cortes, picaduras de medusas, etc.).
- **Comunicación multisensorial.** Los avisos relevantes y de emergencia que afecten a los usuarios de la playa deben reproducirse por megafonía y a ser posible con señales visuales o escritas a través de sistemas de texto deslizantes.



Silla anfibia marina Aquarius

## ¿Qué debemos preguntarnos?

¿Las playas del municipio cuentan con paradas y transporte público accesible?

¿El diseño y la organización del mobiliario de los paseos marítimos permite su uso a todas las personas?

¿Existen medios accesibles desde el paseo, a lo largo de la zona de arena, hasta la orilla?

¿Las playas accesibles cuentan con las instalaciones, los servicios y el personal adecuado?

¿La señalética es accesible?



## Aspectos específicos para municipios de interior

Los municipios de interior cuentan con gran número de atractivos que los convierten en un destino muy interesante para gran cantidad de turistas.

La orografía normalmente más abrupta no tiene porqué limitar necesariamente la oferta de recursos turísticos accesibles.

En este apartado nos centraremos en cómo mejorar rutas por los cascos urbanos y por espacios naturales.

### RUTAS TURÍSTICAS DE INTERIOR

Los cascos históricos cuentan con gran cantidad de elementos de interés, arquitectónico, histórico, etc. Es interesante establecer rutas que conecten los distintos edificios y espacios relevantes de la localidad.

Antes de plantear una ruta turística se debe valorar el grado de accesibilidad en cuanto a la facilidad de desplazamiento por la misma y el acceso a sus contenidos. Se analizarán distancias y orografía así como los transportes disponibles (autobuses, taxis, vehículo privado, etc.).

Una vez seleccionados los elementos y valorada su viabilidad, debemos recordar una serie de aspectos si deseamos que la ruta sea adecuada.

- La **señalización** debe favorecer la orientación dentro del itinerario y la identificación de los elementos que se desean destacar. Se deben emplear recursos multisensoriales como texto



Antic Hospital – Xàtiva

en braille, sobre relieve y maquetas que faciliten las mismas.

- Las rutas necesariamente deben desarrollarse por **itinerarios accesibles**, señalizando las alternativas más accesibles entre elementos. Se priorizará los espacios peatonales o de plataforma única.
- Junto a los puntos más reseñables se deben generar **puntos de visión** o concentración que permitan las explicaciones de guías y la toma de imágenes de grupos.
- En función de las distancias y la orografía se han de disponer tantas **zonas de descanso** como sean necesarias con el mobiliario adecuado.
- Se podrán desarrollar **guías** que definan las rutas a seguir, incluyendo las problemáticas o limitaciones de uso que pueden encontrar los usuarios. Una idea interesante es incluir **bandas guía** a lo largo del itinerario. Se pueden emplear elementos de conexión o **hitos** que identifiquen puntos que deseamos resaltar.



Buñol / C.M. Solá

- Dentro de las guías e incluidos en los propios itinerarios se deben indicar los **servicios complementarios** que puedan mejorar el desarrollo de la visita, como son transportes, establecimientos de hostelería, etc.

## RUTAS TURÍSTICAS EN ESPACIOS NATURALES

Los espacios naturales son uno de los recursos turísticos potencialmente más interesantes de los municipios de interior. Si deseamos incrementar la accesibilidad de parte de estos espacios deberemos tener en cuenta:

- Ofrecer previamente a los usuarios información accesible de los servicios ofertados **definiendo el grado de accesibilidad** y las características de los mismos para poder seleccionar el más adecuado.
- Es interesante incluir un **centro de visitantes** adecuado a las dimensiones

del lugar, pudiendo éste ser un pequeño punto de información.

- Facilitar el acceso ya sea con **transporte** público o privado a centros de visitantes y aparcamientos.
- De los distintos **itinerarios** planteados se deberá identificar perfectamente aquellos accesibles, señalando sobre planos táctiles las principales características de los mismos: distancias, tiempos estimados, existencia de fuentes, aseos, zonas de descanso, miradores, etc.
- Los **firmes** de los itinerarios deberán ser estables, sin materiales disgregados y con las rampas de menor pendiente posible. Los firmes deben ser mantenidos adecuadamente.

### ¿Qué debemos preguntarnos?

¿Existe una ruta accesible que recorra los elementos emblemáticos del municipio?

¿La señalización a lo largo de la ruta aporta información en diferentes formatos?

¿Al inicio de la ruta existe información para el usuario con las características de la misma?

¿Los firmes de las rutas en espacios naturales están en buen estado y son renovados periódicamente?

## Bibliografía

### Reglamentación

- MINISTERIO DE VIVIENDA, 2006 (y desarrollos posteriores). Código Técnico de la Edificación.
- ORDEN VIV/561/2010, del Ministerio de Vivienda. Se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- DECRETO 39/2004 de la Generalitat Valenciana. Desarrolla la Ley 1/1998, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.
- ORDEN 9-6-2004 de la Conselleria de Territorio y Vivienda. Desarrolla el Decreto 39/2004, de 5 de marzo, en materia de accesibilidad en el medio urbano.

### Normativa

- UNE 41500:2001 IN. Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.
- UNE 41512:2001 Accesibilidad en las playas y su entorno.
- UNE 170001-1:2007. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno

### Información y páginas web

- ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! ([http://www.ibv.org/index.php/es/libreria/catalogo-de-publicaciones/publicacion/show\\_product/94/58](http://www.ibv.org/index.php/es/libreria/catalogo-de-publicaciones/publicacion/show_product/94/58)).
- Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. (<http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf>).
- TurAcces/IBV: Sistema de autoevaluación y mejora de la accesibilidad turística (<http://turacces.ibv.org>).

### Referencias del texto

- Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia. Instituto Nacional de Estadística (INE), 2008.
- Informe mundial sobre discapacidad. Organización Mundial de la Salud, 2010.

El presente manual es una herramienta básica para todos los agentes relacionados con el sector turístico con el objetivo de concienciar sobre la importancia de la accesibilidad en dicho sector y de fomentar la adecuación y la promoción de los servicios y entornos turísticos hacia la accesibilidad.

El manual recoge recomendaciones a tener en cuenta para fomentar la generación y adaptación de los entornos, productos y servicios turísticos accesibles. Se describen recomendaciones básicas de aplicación a cualquiera de éstos, especificando de forma sencilla criterios para zonas turísticas en la costa y en el interior.

Con este tipo de iniciativas el Patronato Provincial de Turismo València, Terra i Mar, con la colaboración del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), apoya la lucha que desde muchas organizaciones y administraciones se está llevando a cabo para conseguir un **turismo para todos**.