



¿CÓMO HACER ACCESIBLE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO?

Requisitos legales y funcionales

Primera edición, 2026.

Promueve: CaixaBank Hotels & Tourism, Acción Social



Redacción y maquetación: ILUNION Accesibilidad



Coordinación técnica: Tatiana Alemán Selva

Autoras:

Tatiana Alemán Selva
 Sandra Campos Olszewska
 Débora M. Labrador Solís
 Laura Sánchez Carranza
 Sally Vázquez Rodríguez

Diseño y maquetación:

Miguel Ángel Carnicero Munilla
 Susana Soriano Bueno
 David Navarro Durán

Fotografías: Las fotografías pertenecen al archivo fotográfico de ILUNION Hotels, Wheel the World y Amador Toril.

Accede a esta guía
 escaneando el código QR.



06 Inclusión laboral de las personas con discapacidad	171
6.1 ¿Qué aprenderás?	172
6.2 Exigencias normativas sobre la contratación de personas con discapacidad	176
6.3 Accesibilidad en los procesos de selección y contratación	182
6.4 Pautas para la adaptación de puestos de trabajo	190
6.5 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada	194
07 Catálogo de soluciones de accesibilidad	200
7.1 ¿Qué aprenderás?	201
7.2. Soluciones digitales	204
7.3 Productos de apoyo	212
7.4 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada	225

08 ¿Cómo comenzamos? Buenas prácticas	226
8.1 ¿Qué aprenderás?	227
8.2. Hoja de ruta para implementar la accesibilidad en un alojamiento turístico	229
8.3. Lista de comprobación de la accesibilidad implementada	249
ANEXO I	254
ANEXO II	258

01

**Presentación
de la guía**

1.1 ¿Qué es esta guía y cómo utilizarla?



Esta guía nace con el propósito de convertirse en una herramienta práctica para que los diferentes alojamientos turísticos —hoteles urbanos, rurales, vacacionales, casas rurales, albergues, campings y otros— puedan incorporar la accesibilidad como un valor diferencial en su oferta. No se trata solo de cumplir con la normativa: se trata de ofrecer experiencias turísticas inclusivas, seguras y cómodas para todas las personas, y de posicionar los establecimientos como competitivos, socialmente responsables y de calidad.

1.1.1 ¿Por qué es importante la accesibilidad en los alojamientos turísticos?

La accesibilidad es imprescindible para algunas personas, necesaria para muchas y cómoda para todas. Además de garantizar derechos fundamentales, mejora la calidad del servicio y con ello la satisfacción del cliente, amplía la cuota de mercado llegando a más personas, favorece la desestacionalización y refuerza la reputación y la imagen del destino y establecimiento turístico. Además, integrar la accesibilidad es también una oportunidad estratégica para acceder a líneas de financiación y para cumplir con los estándares de los Destinos y Empresas Turísticas Inteligentes.



1.1.2 ¿Qué encontrarás en esta guía?

A lo largo de esta guía se recogen los requisitos normativos de obligado cumplimiento según la legislación europea y nacional aplicables a los alojamientos turísticos. También se añaden recomendaciones voluntarias que aportan valor añadido y mejoran la experiencia del cliente.

Más allá de adaptar los productos y servicios físicos de los alojamientos, es fundamental garantizar la accesibilidad a lo largo de toda la cadena, tal y como veremos a continuación.

Por ello, en esta guía se incluyen:

01 Pautas de atención inclusiva para distintos perfiles de huéspedes con requerimientos de accesibilidad.

02 Aspectos normativos y prácticos sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, incluyendo las exigencias legales, pautas de adaptación de puestos de trabajo y recomendaciones para procesos de selección accesibles.

03 Directrices para garantizar la accesibilidad en los canales de información y comunicación como páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales o atención telefónica.

04 Criterios aplicados a las instalaciones del alojamiento, con recomendaciones específicas por áreas o ámbitos, incluidas pautas para la organización de eventos accesibles.

05 Un catálogo de soluciones de accesibilidad que recoge productos de apoyos y herramientas que facilitan su implantación.

06 Por último, ejemplos y buenas prácticas reales en alojamientos turísticos, que ilustran cómo otros establecimientos han integrado la accesibilidad de manera efectiva.



1.1.3 ¿Cómo utilizar esta guía?

Esta guía está concebida como:

- **Documento de consulta:** para conocer la normativa de accesibilidad y las buenas prácticas.
- **Herramienta de apoyo:** para facilitar la planificación y el diseño de alojamientos accesibles desde su origen o la adaptación de los ya existentes.
- **Manual operativo:** para contribuir a la formación del personal y mejorar la atención al cliente.

Tal y como puede observarse en el índice, se encuentra organizada en bloques temáticos que abarcan la atención al cliente, los canales de información y comunicación, las instalaciones del alojamiento, la organización de eventos, la inclusión laboral y un catálogo de soluciones y buenas prácticas que contribuyan a inspirar y

fomentar mejoras. Cada bloque incluye una breve introducción, pautas específicas y marcos normativos, ejemplos prácticos y un checklist para facilitar la autoevaluación.

Todas las aportaciones y recomendaciones aquí incluidas se basan en los principios de Accesibilidad Universal y Diseño para todas las personas, en normativas nacionales y en estándares técnicos como la norma UNE-ISO 21902:2021 de turismo y servicios relacionados, aplicando criterios físicos, sensoriales, cognitivos, digitales y sociales en todos los puntos de interacción con el cliente.

La accesibilidad no es una meta estática, sino un proceso de mejora continua. Confiamos en que esta guía inspire a avanzar hacia un turismo más inclusivo y para todos.



1.2 La Accesibilidad Universal en el turismo

La Accesibilidad Universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos, servicios y la información para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y con la mayor autonomía posible. En España es un principio legal reconocido por la Ley General de derechos de las personas con discapacidad (RDL 1/2013) y reforzado por la Ley 6/2022, que introduce la accesibilidad cognitiva como exigencia transversal.

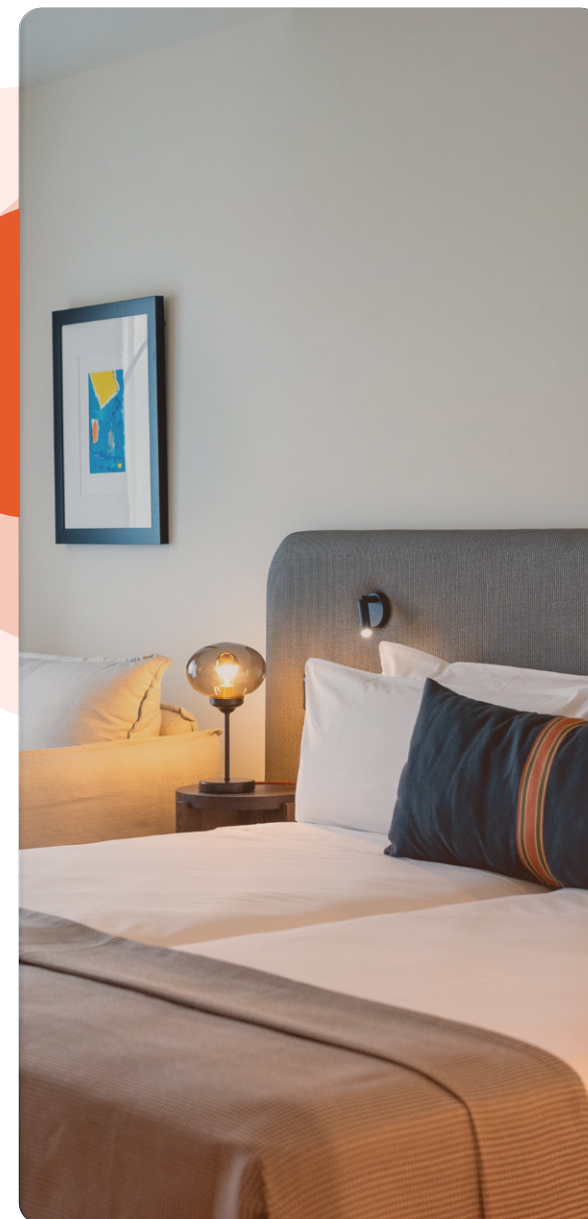


En el turismo, la accesibilidad universal cobra una especial relevancia, convirtiéndose en una característica necesaria. Por su naturaleza intangible, la implicación de desplazamientos fuera del entorno habitual y su consecuente generación de incertidumbre, la accesibilidad resulta clave para anticipar barreras, facilitar decisiones informadas y garantizar experiencias seguras, satisfactorias y de calidad.

El acceso y disfrute de las actividades de ocio, culturales y turísticas está reconocido como un derecho por diversos marcos jurídicos nacionales, europeos e internacionales, y constituye una parte esencial del desarrollo social de las personas. A pesar de ello, una parte relevante de la población sigue encontrando barreras cuando los entornos

y servicios turísticos carecen de condiciones adecuadas de accesibilidad. Estos perfiles abarcan a personas con discapacidad, personas mayores, personas con limitaciones temporales o que viajan con niños, así como cualquier persona con requerimientos específicos de accesibilidad en algún momento dado.

Según el INE, en España se estima que en torno al 10% de los habitantes tiene algún tipo de discapacidad⁽¹⁾ mientras que el 20 % de la población supera los 65 años⁽²⁾, lo que supone que 1 de cada 3 personas en nuestro país (unos 14 millones) presenten requerimientos de accesibilidad. A escala europea y global, este contexto se intensifica: en la Unión Europea, el 27% de la población tiene algún tipo de discapacidad (101 millones de personas)⁽³⁾ y las personas mayores de 65 años ya suponen el 21,6% de la población⁽⁴⁾; mientras que en el mundo se estima que 1.300 millones de personas convive con una discapacidad significativa⁽⁵⁾. Según las diferentes proyecciones demográficas oficiales estas cifras seguirán aumentando en todo el mundo a consecuencia de la inversión de la pirámide demográfica, el envejecimiento de la población y el incremento de la esperanza de vida de nuestras sociedades⁽⁶⁾.



Además, la accesibilidad universal debe estar contemplada a lo largo de toda la cadena de valor del viaje, desde la planificación de este al regreso del viajero a su hogar, pasando por la información, la movilidad, el alojamiento, la restauración o las actividades de ocio.

Por otro lado, la accesibilidad ofrece muchas ventajas para el sector turístico:

- **Incrementa la cuota de mercado:** permite captar a clientes con discapacidad y a personas mayores con requerimientos de accesibilidad más exigentes.
- **Mejora la calidad de la oferta turística:** Los criterios de accesibilidad están reconocidos en distintas normas de calidad⁽⁷⁾ y su aplicación resulta en espacios y servicios más fáciles de utilizar y confortables para todas las personas.
- **Refuerza la imagen y la reputación de la empresa o destino:** porque se posiciona como cumplidor de la legislación y como organización alineada con los criterios ESG, "[Environmental, Social and Governance](#)", (ambiental, social y gobernanza) y con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).
- **Está asociada a la [inteligencia turística](#)** por ser uno de los 5 ejes fundamentales de un destino turístico inteligente⁽⁸⁾ (UNE 178501:2018) y de una empresa turística inteligente⁽⁹⁾ (UNE 178510:2023).



1.3 La cadena de la accesibilidad en un alojamiento

Cuando hablamos de cadena de accesibilidad nos referimos al conjunto de eslabones que conforman la experiencia de la persona usuaria o huésped en un alojamiento turístico, desde la búsqueda de información y reserva, hasta la valoración posterior a la estancia, pasando por las diferentes estancias y servicios de este.

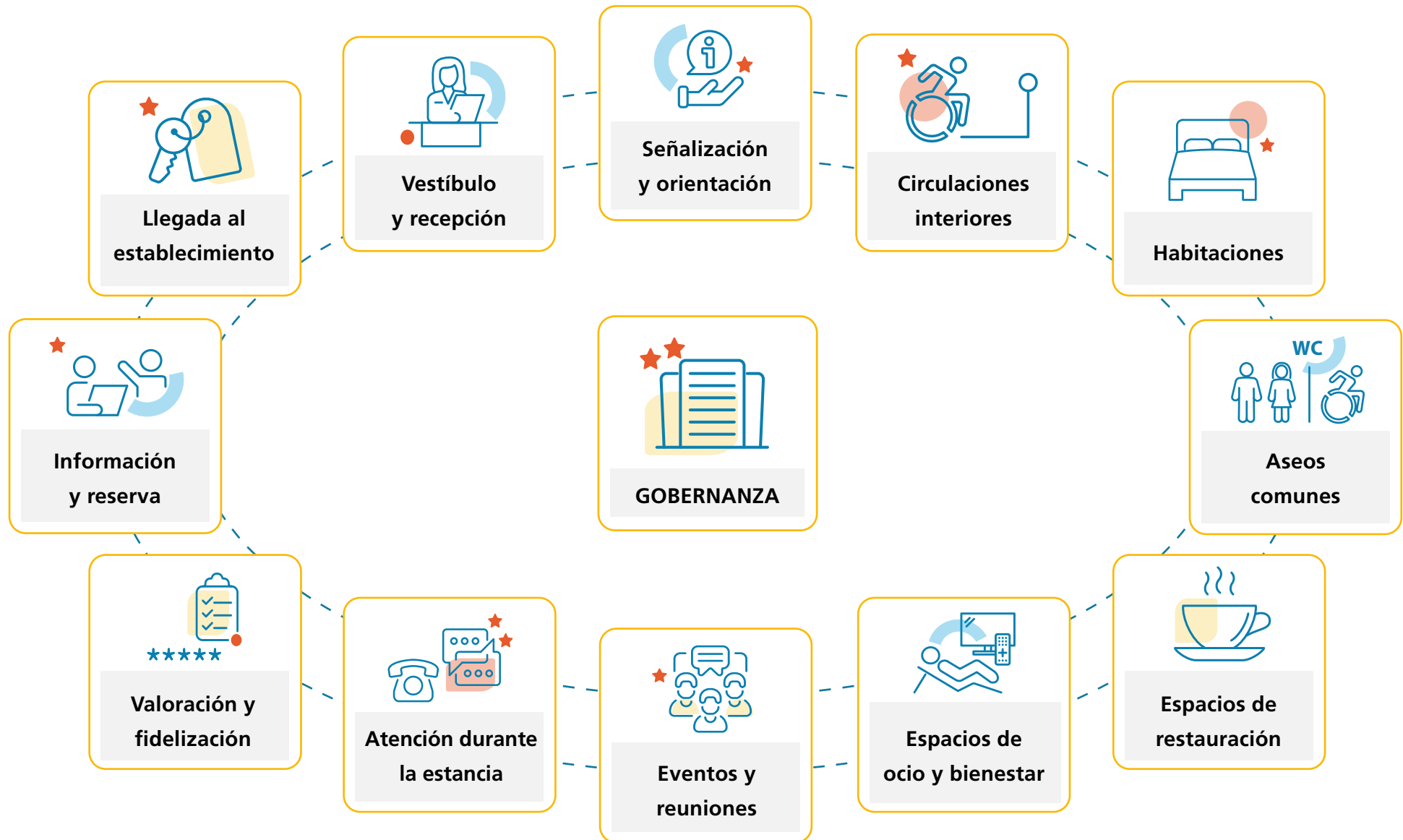
La calidad y seguridad del servicio para las personas con requerimientos de accesibilidad dependen de que ningún eslabón se rompa, es decir, que cada elemento, etapa o servicio de la estancia presente un flujo ininterrumpido de accesibilidad: una web o app accesible, un acceso y deambulación sin desniveles, barreras u obstáculos, habitaciones accesibles o adaptadas, así como personal de atención formado. La interrupción de la accesibilidad o la carencia de esta en algún momento puede llegar a invalidar los aciertos alcanzados.



La norma técnica de turismo y servicios relacionados UNE-ISO 21902:2021 sitúa este enfoque como principio transversal, abarcando la planificación, espacios físicos y digitales, comercialización y evaluación continua de los servicios turísticos; adoptando una visión inclusiva holística desde los planos físicos, sensoriales y cognitivos.

Aunque a lo largo de esta guía se desarrollarán de una manera más profunda los diferentes elementos que componen la cadena de accesibilidad, a continuación, se ofrece una breve mención de los aspectos más relevantes de cada uno de ellos.

Eslabones de la cadena de accesibilidad



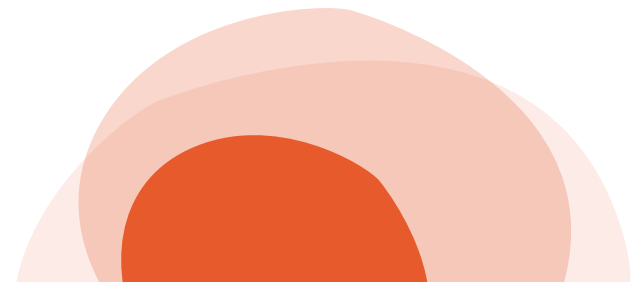
1. Información y reserva: canales digitales y de atención

La accesibilidad debe garantizarse desde el primer contacto. Las páginas web y aplicaciones para la obtención de información y planificación de la estancia deben cumplir los criterios [WCAG 2.1 AA](#), asegurando la navegación por teclado, la operabilidad con productos de apoyo y la accesibilidad visual (contrastes, tamaño de texto, subtítulo y audiodescripción en contenidos audiovisuales, texto alternativo en imágenes, etc.).

El sistema de reserva debe ofrecer descripciones objetivas y datos previamente verificados sobre las características del alojamiento (p.ej. anchos de puertas, radios de giro, productos de apoyo disponibles, etc.), acompañadas de fotografías que muestren las condiciones de accesibilidad publicitadas. Además, la atención multicanal (teléfono, correo, WhatsApp) debe seguir protocolos inclusivos y ofrecer intérprete de lengua de signos bajo demanda.

2. Llegada al establecimiento: itinerario exterior, aparcamiento y entrada

El itinerario desde el aparcamiento hasta la entrada principal debe ser continuo y accesible, con proximidad de plazas reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR) señalizadas y sobre superficies estables. La entrada principal ha de estar libre de desniveles o disponer de rampa o ascensor conforme a normativa, evitando accesos alternativos segregados. Las puertas deben ofrecer un ancho suficiente para personas en silla de ruedas o viajeros con equipaje y, en caso de ser de vidrio, incorporar franjas contrastadas para facilitar su percepción visual.



3. Vestíbulo y recepción

El vestíbulo debe garantizar autonomía y seguridad mediante itinerarios amplios, suelos antideslizantes y mostradores de doble altura con un tramo bajo y con espacio para aproximación frontal para personas en silla de ruedas y personas con acondroplasia. Además, el mostrador debe contar con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación con personas sordas que utilizan audífonos o prótesis auditivas, así como ofrecer información en formatos accesibles: letra grande, braille, pictogramas y códigos QR con audio, sistemas digitales de transcripción de voz a texto, etc.

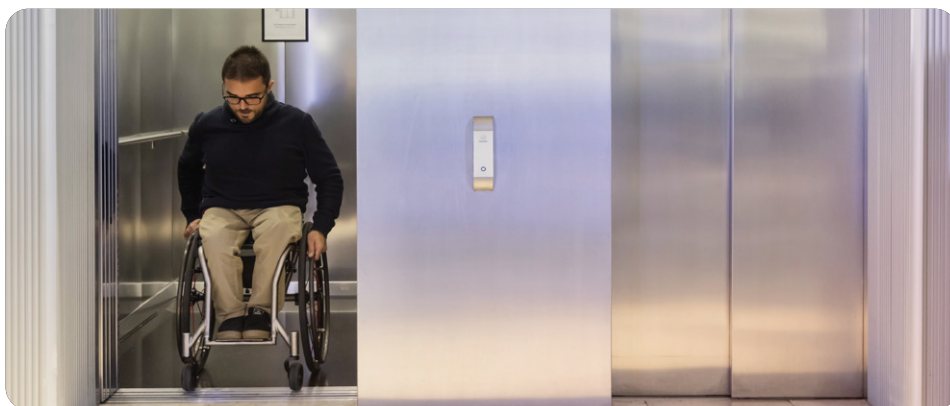
4. Señalización y orientación

La señalética del todo el establecimiento debe ser coherente, con alto contraste, tipografía legible y símbolos internacionales fáciles de entender por todas las personas. Se recomienda incorporar braille y relieve en puntos clave, pavimento direccional podotáctil y planos táctiles en cada planta. Los recursos digitales (códigos Navilens, QRs, audioguías, sistema Visualfy u otros) pueden complementar la señalización física, aunque nunca la sustituirán, también facilitan la orientación e incrementan la seguridad en situaciones de emergencia para personas con discapacidades sensoriales y cognitivas.



5. Circulaciones interiores: pasillos, rampas, escaleras, ascensores

Los pasillos deben ser amplios sin obstáculos y con espacios de giro adecuados para silla de ruedas en puntos clave. Las rampas y escaleras han de cumplir pendientes normativas y señalizarse con franjas táctiles y de color contrastado para facilitar la percepción del desnivel, especialmente a personas con discapacidades visuales. Los ascensores deben disponer de puertas automáticas, cabinas con dimensiones adecuadas, botoneras en braille y altorrelieve, avisos sonoros y sistemas de alerta de emergencia accesibles, entre otros criterios.



6. Habitaciones (estándares y adaptadas)

Las habitaciones accesibles deben contar con puertas de ancho adecuado para personas usuarias de silla de ruedas, así como con cerraduras fáciles de accionar y circulación sin obstáculos. La cama debe tener una altura y un espacio libre lateral para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas. También es necesario un hueco bajo la cama para incorporar una grúa portátil bajo demanda. El cuarto de baño accesible debe incluir puerta corredera o abatible hacia fuera, contar con un espacio libre de giro para una persona en silla de ruedas, lavabo sin pedestal, barras de apoyo, ducha a ras de suelo con asiento y alarma accionable desde el suelo. En todas las habitaciones los interruptores y enchufes serán de color contrastado y se asegurará que la información de los servicios del alojamiento y los sistemas de seguridad esté en formatos alternativos y accesibles.

7. Aseos comunes

Los aseos en zonas comunes deben garantizar una anchura de puertas suficiente, espacio de giro para personas en silla de ruedas, inodoros con espacios de transferencia y barras de apoyo. Los lavabos deben permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas y disponer de grifería monomando o automática. En vestuarios, se recomienda un asiento fijo y espacio lateral para transferencia.



8. Espacios de restauración: comedor, bar, cafetería, buffet

Los itinerarios en comedores y bares deben ser sin desniveles y amplios entre mesas para facilitar la deambulación de personas en silla de ruedas, con scooters, andadores o perros de asistencia. Las mesas deben ser preferiblemente móviles y tener un espacio libre bajo el tablero para la aproximación frontal de personas que utilizan productos de apoyo. Se debe garantizar el acceso a los buffet de personas con acondroplasia o que utilizan productos de apoyo para la movilidad. Las cartas deben ofrecerse en formatos accesibles como por ejemplo con QR compatible con lectores de pantalla, letras grandes, braille, lectura fácil o pictogramas, incluyendo de forma clara la información sobre alérgenos.

9. Espacios de ocio y bienestar: piscina, spa y gimnasio

Las zonas de ocio deben contar con itinerarios y señalización accesibles y suelos antideslizantes. El acceso al vaso de la piscina se realizará mediante rampa con pendiente según normativa y pasamanos o grúa adaptada. El gimnasio debe disponer de equipos utilizables por Personas con Movilidad Reducida (PMR) y ofrecer instrucciones en formatos accesibles (gran formato, braille, QR con audio, etc.).



10. Eventos y reuniones

Los espacios para reuniones deben garantizar itinerarios accesibles hasta escenarios, áreas reservadas con buena visibilidad y aseos adaptados. Los salones de eventos deben contar con bucle magnético, preferiblemente fijo, y un sistema técnico para la incorporación de subtítulo en tiempo real. Asimismo, los eventos contarán con intérprete de lengua de signos y documentación impresa y digital en múltiples formatos accesibles.

11. Atención durante la estancia

Es esencial que el personal esté formado en protocolos de atención inclusiva. Además, es importante que todo el personal conozca la normativa relacionada con el acceso de animales de asistencia. Se recomienda disponer de algunos recursos para ofrecer productos de apoyo bajo demanda como por ejemplo lupas o lentes de ampliación y sillas de ducha.



12. Valoración y fidelización

Todas las opiniones son valiosas. Las valoraciones de los huéspedes con requerimientos de accesibilidad nos ayudan a conocer de primera mano su experiencia en el alojamiento. Por ello, los canales de feedback deben ser accesibles, con formularios sencillos y en distintos formatos. Estas opiniones son esenciales para definir planes de mejora continua que incrementen progresivamente la accesibilidad en los alojamientos.

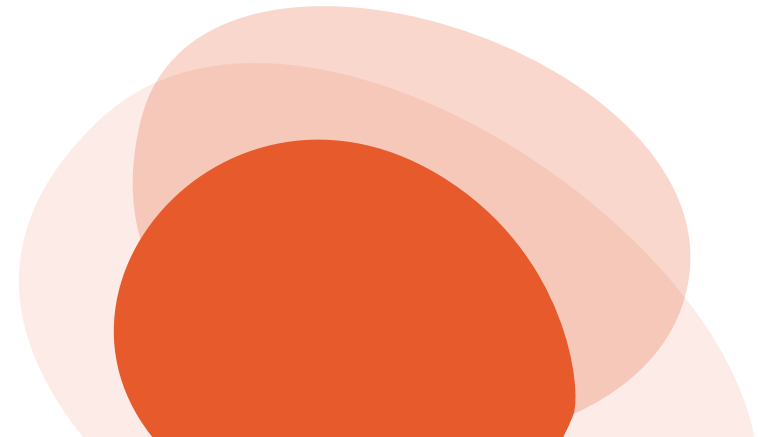
13. Gobernanza para no “romper” la cadena de accesibilidad

Mantener la cadena de accesibilidad requiere liderazgo, políticas internas, medición y una actitud de mejora continua. Esto implica establecer objetivos alcanzables y medibles, asignar roles claros y trabajar en red con proveedores y colaboradores del destino turístico. Es fundamental la participación de personas con discapacidad, tanto como trabajadores como clientes, por ejemplo, en pruebas de usuario. Finalmente, una comunicación transparente sobre las condiciones reales de accesibilidad del alojamiento, incluyendo sus limitaciones, genera confianza y fomenta las reservas.



Fuentes

- (1) INE, encuesta EDAD (2020). https://ine.es/prensa/edad_2020_p.pdf
- (2) INE, (2023). [Proporción de población mayor de cierta edad por año](#)
- (3) [La discapacidad en la UE: datos y cifras - Consilium](#)
- (4) Eurostat, 2025. [Population structure and ageing - Statistics Explained - Eurostat](#)
- (5) OMS, 2023. [Discapacidad](#)
- (6) Naciones Unidas. [Ageing | United Nations](#)
- (7) UNE-ISO 21902:2021 [Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.](#)
- (8) UNE 178501:2018 [Sistemas de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos.](#)
- (9) UNE 178510:2023 [Empresa Turística Inteligente \(ETI\). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación.](#)



02

**La atención al cliente con
requerimientos de accesibilidad
en alojamientos**

2.1 ¿Qué aprenderás?



Para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes en los alojamientos turísticos, la calidad del servicio ofrecido por el personal de atención es tan determinante como las condiciones físicas y funcionales del establecimiento. Por ello, la atención inclusiva hacia todas las personas debe ser natural, directa y empática.

La premisa principal es poner siempre a la persona por delante de la condición de discapacidad. Es decir, centrarse en eliminar barreras, promover su autonomía y facilitar la experiencia. Para lograrlo, resulta clave la formación del personal en atención inclusiva, así como el conocimiento de los requerimientos de accesibilidad y de los recursos disponibles en el alojamiento.

En este capítulo se ofrecen pautas prácticas para atender a clientes con requerimientos de accesibilidad, poniendo el foco en la interacción y la comunicación y asegurando una atención normalizada, digna, autónoma, natural, respetuosa y diversa.

La atención inclusiva en alojamientos

Para una atención inclusiva, aplica las pautas generales y comunes a todas las personas y, si procede, ajusta la interacción según el perfil del huésped. La regla de oro es la naturalidad.



Pautas generales de atención inclusiva para todas las personas

- Piensa siempre en la persona, no en su condición.
- Pregunta antes de ayudar.
- Utiliza un lenguaje claro, sin jergas o tecnicismos.
- Incide en el respeto y la autonomía, sin sobreprotección ni infantilización.
- No hay palabras tabúes, comunícate con normalidad.
- Evita palabras peyorativas o anticuadas, habla de “personas con discapacidad”.
- Mantén a tu equipo formado en accesibilidad y atención inclusiva.



Perfiles de interacción

- Discapacidad física, movilidad reducida y usuario de silla de ruedas.
- Discapacidad auditiva.
- Dificultades en el habla.
- Discapacidad visual (ceguera o baja visión).
- Discapacidad intelectual, cognitiva o psicosocial.
- Personas con otras necesidades (alergias, sensibilidad, discapacidades invisibles).
- Perros de asistencia (unidad de vinculación).



Atención inclusiva según los requerimientos de accesibilidad de las personas



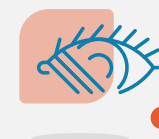
Discapacidad física, movilidad reducida o uso de silla de ruedas

- Ajusta el paso; colócate de frente, prioriza itinerarios cortos y ofrece espacios de descanso siempre que sea posible.
- No toques su producto de apoyo (silla, muletas o andador) sin permiso.



Discapacidad auditiva y/o dificultades en el habla

- Asegura contacto visual, rostro iluminado y vocaliza naturalmente. Puedes ayudarte de apoyos escritos o pictogramas.
- Pide que te repita el mensaje en caso de ser necesario.
- No hables sin que mire y no tapes tu boca para facilitar la lectura labial.



Personas con discapacidad visual

- Identifícate, ofrece referencias espaciales y avisa de puertas, cruces o desniveles.
- No sustituyas información verbal por gestos.
- No utilices palabras genéricas como "cuidado" en situaciones de emergencia.
- Utiliza palabras específicas para orientarle: derecha, izquierda, delante, detrás.



Personas con discapacidad intelectual, cognitiva o psicosocial

- Utiliza frases claras y breves con ritmo pausado, ofrece mayores tiempos de respuesta y procura un entorno tranquilo.
- Evita prejuizar, infantilizar o invadir el espacio.



Personas con otros requisitos de accesibilidad (alergias, sensibilidad, condiciones invisibles)

- Pregunta y registra preferencias. Trata las peticiones como una necesidad, no como una queja.



Comunicación y canales

- Asegúrate de que tu huésped ha comprendido el mensaje, ya sea de forma oral o por escrito.
- Ofrece formatos de comunicación alternativos p.ej. textos, pictogramas, audios u otros.
- Evita incoherencias de accesibilidad: no ofrezcas comunicación “solo por teléfono”; ofrece canales equivalentes.

2.2 Perfiles de clientes con requerimientos de accesibilidad

Este apartado ofrece una descripción general de las características y necesidades más habituales de distintos perfiles de clientes con requerimientos de accesibilidad. Su objetivo es identificar y comprender las barreras más frecuentes relacionadas con la movilidad, la comunicación, la orientación o la comprensión y anticipar apoyos sin recurrir a etiquetas, garantizando siempre un trato natural y respetuoso.



Personas con discapacidad física o movilidad reducida



La discapacidad física implica limitaciones en la realización de movimientos que puede afectar a los desplazamientos, a la manipulación de objetos o, en algunos casos, al habla. Dentro de este perfil conviene distinguir:

- Personas que caminan despacio y/o utilizan muletas. Pueden requerir itinerarios sencillos, tiempos de espera adecuados y puntos de apoyo o descanso.
- Personas usuarias de sillas de ruedas. Necesitan espacios de aproximación, giro y transferencia acordes a su movilidad.

Personas con discapacidad auditiva



La pérdida de la capacidad para oír (sordera o hipoacusia) puede ser de nacimiento (congénita) o desarrollarse a lo largo de la vida (adquirida), y puede ir agravándose con el paso del tiempo. En función del momento de aparición de la barrera auditiva, si se produce antes o después del desarrollo del lenguaje oral, esta se denomina prelocutiva o poslocutiva y sus necesidades comunicativas y de atención pueden ser diferentes.

Personas con discapacidad visual



La pérdida de visión puede ser congénita o adquirida y desarrollarse de manera total o parcial, según el grado de limitación, abarcando desde la ceguera completa hasta la baja visión.

Es importante destacar que la representación del espacio en personas ciegas de nacimiento difiere significativamente de la de quienes han perdido la visión a lo largo de su vida, lo que implica necesidades distintas en cuanto a orientación, información y apoyo.



Personas con dificultades en el habla



Algunas personas presentan alteraciones del habla que afectan al ritmo, la pronunciación o la claridad de los mensajes. Estas personas pueden requerir tiempos de comunicación y/o respuesta más amplias y canales alternativos (texto, pictogramas). Es importante desvincular este aspecto con la pérdida auditiva, ya que en muchas ocasiones se trata de características no relacionadas.

Personas con discapacidad intelectual o cognitiva



Este perfil agrupa personas con limitaciones en el aprendizaje, la comprensión, la comunicación o la toma de decisiones ante distintas situaciones de la vida cotidiana. Existen múltiples tipos, causas y grados, aunque las principales barreras son las relacionadas con la comprensión de los mensajes y la sobrecarga de información. Además, es frecuente que estas personas se enfrenten a prejuicios, estigmas e infantilización en el trato social.

Personas con discapacidad psicosocial



La discapacidad psicosocial se refiere a las limitaciones en el funcionamiento psicológico y emocional, que pueden afectar a la relación con otras personas, las actividades cotidianas o a la gestión con el entorno. Puede manifestarse de diversas formas, incluyendo trastornos del estado de ánimo, de ansiedad, esquizofrenia o trastorno bipolar, entre otros. Debido a estas características y, en ocasiones, a los efectos del tratamiento farmacológico, pueden existir dificultades para orientarse, comunicarse, controlar su comportamiento y/o comprender mensajes complejos. Al igual que en la discapacidad cognitiva, los principales desafíos de estas personas son el estigma y los prejuicios infundados a los que se enfrentan en la sociedad.

Personas con otras necesidades de accesibilidad



Hay personas cuyas necesidades no se perciben con facilidad. Por ejemplo, muchas personas tienen alergias o intolerancias a ciertos alimentos, sensibilidad ante la exposición o contacto con materiales o factores ambientales, condiciones médicas no aparentes o discapacidades invisibles que requieren adaptaciones del servicio. En todos los casos, la clave es preguntar de forma respetuosa sobre qué necesita la persona y cómo desea ser atendida.

Personas usuarias de perros de asistencia



Las personas con discapacidad visual, física, auditiva, TEA (trastorno del espectro autista) o diabetes, entre otras, pueden acceder acompañadas por perros de asistencia acreditados. Es importante destacar que su derecho de acceso a alojamientos y a espacios de uso público y privado está plenamente garantizado a nivel estatal como un derecho no discrecional¹. La persona usuaria y su perro de asistencia constituyen una “unidad de vinculación” reconocida y válida en todo el territorio nacional, cuyo acceso debe garantizarse sin recargos y conforme a la normativa de accesibilidad y no discriminación en los bienes y servicios a disposición del público².

¹ BOE-A-2025-10490 Real Decreto 409/2025, de 27 de mayo, por el que se regula la actividad y bienestar de los perros de asistencia.

² BOE-A-2023-7417 Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

2.3 Pautas de atención a clientes con requerimientos de accesibilidad

Este apartado ofrece una breve relación de las principales pautas para la atención inclusiva de huéspedes con requerimientos de accesibilidad.

En primer lugar, se presentan los principios generales que aplican a la atención inclusiva de cualquier persona. A continuación, las pautas se organizan según los diferentes perfiles de clientes descritos en el apartado anterior, con el fin de garantizar una atención respetuosa y de calidad.

2.3.1 Información sobre la accesibilidad del alojamiento

Muchas personas con discapacidad y con requerimientos de accesibilidad deben planificar sus viajes y estancias con antelación para asegurarse de que el alojamiento responda a sus necesidades específicas. Por ello, ofrecer información objetiva y verificada sobre las características de accesibilidad de las instalaciones y servicios, además de generar confianza e incentivar la reserva, permite diferenciarse frente a otros establecimientos. Esta es la primera pauta de atención al cliente que debe considerarse. El Capítulo 3 de esta publicación detalla cómo debe garantizarse la accesibilidad en los canales de información y comunicación.

2.3.2 Pautas o principios generales de atención

01

No generalices: Cada persona es única y cada necesidad diferente.

02

Presta atención a la persona, no a la discapacidad y compórtate con naturalidad: la discapacidad no implica incapacidad.

03

Pon a la persona por delante de la condición: dirígete siempre a la persona con la que interactúas, no a su acompañante, guía o intérprete.

04

Pregunta siempre antes de ayudar: nunca impongas la ayuda, ofrécele toda la independencia posible.

05

Haz preguntas abiertas para comprender mejor sus necesidades. Fomenta la empatía y haz siempre una escucha activa.

06

Forma a tu personal para que conozca el nivel de accesibilidad del establecimiento y pueda ofrecer datos objetivos y ajustados a la realidad.

07

Sé humilde, acepta que no siempre conoces las respuestas.

08

No juzgues, evita las ideas preconcebidas.

09

Evita mostrar compasión, no infantilices y no sobreprotejas. Trata a cada persona conforme a su edad.

10

No hay palabras tabúes. Puedes utilizar con toda normalidad palabras como “mirar”, “ver”, “observar” para una persona ciega, o “ir más deprisa” o “ir andando” para una persona en silla de ruedas.

11

Evita el uso de términos anticuados y peyorativos como “inválido”, “minusválido” o “discapacitado”. El término correcto es “persona con discapacidad”.

12

Respetar la cadena de accesibilidad y evitar incoherencias. Decir, por ejemplo “para conocer más detalles de accesibilidad llama al teléfono...” limitaría el acceso a personas sordas, con dificultades del habla o con desconocimiento del idioma.

2.3.3 Interacción por tipo de perfil



★ Personas con necesidades físicas o movilidad reducida

- Usuarios que caminan despacio o usan muletas: ajusta tu ritmo de marcha, ofrece el brazo si lo solicitan (nunca agarres, y menos sin preguntar), prioriza itinerarios cortos y accesibles y, si es posible, facilita un asiento con respaldo y reposabrazos durante las esperas.
- Usuarios en silla de ruedas: colócate frente a la persona, no detrás, manteniendo cierta distancia para evitar que tenga que levantar o girar la cabeza. No toques la silla ni la empujes sin permiso y adapta tu ritmo de marcha. La atención debería realizarse en un mostrador de baja altura. En zonas de restauración, ofrece una mesa que permita acercarse frontalmente con la silla y comer cómodamente.
- Asegúrate de que la habitación adaptada reservada esté disponible a su llegada.
- Prepara la habitación para que todos los objetos que puedan necesitarse o accionarse estén al alcance de una persona en silla de ruedas.





Personas con dificultad para oír o discapacidad auditiva

- Comprende las diferencias entre sordos signantes y oralistas.
- Llama la atención de la persona de forma discreta antes de hablar y no hables nunca si no te está mirando.
- Asegúrate de que tu rostro está suficientemente iluminado y a su altura, de esta forma le será más fácil entenderte.
- Evita tener objetos en los labios o la boca mientras estás hablando.
- Vocaliza bien, sin exagerar o gritar y habla con naturalidad, sin ir demasiado deprisa o despacio.
- No utilices tecnicismos ni argots. Si no entiende la frase, reformúlala de una forma más sencilla y acompáñala de gestos naturales que sirvan de apoyo.
- Recuerda, la lengua de signos no es universal. En España las oficiales son dos, la lengua de signos española y la catalana.
- Para comunicarte puedes servirte de otros recursos, p.ej. códigos QR con textos explicativos, guías, vídeos subtítulos, imágenes o pictogramas.
- Si la habitación dispone de servicios o productos específicos para personas sordas, ofrece información clara sobre su uso.
- Si en el restaurante recibes a un grupo con personas sordas, procura asignarles siempre una mesa redonda para facilitar la lectura labial.





Personas con discapacidad visual

- Identifícate al iniciar la conversación.
- Para saludar, avisa antes de cogerle la mano o besarle para evitar asustarle. Para llamar su atención puedes tocarle el brazo o el hombro.
- Sé preciso y concreto a la hora de dar información. Ofrece explicaciones globales del entorno y de la acción que vas a realizar.
- No sustituyas la información verbal por gestos.
- Durante una conversación con más participantes, subraya el nombre de la persona para indicar que esperas una respuesta por su parte.
- En situaciones de riesgo no uses palabras como “¡ay!” o “¡cuidado!”, haz uso de palabras como “¡alto!” o “¡quieto!” para evitar que la persona siga avanzando.
- Cuando guíes a una persona ciega, ofrece tu brazo u hombro para guiarle hasta la habitación o restaurante. Colócate en el lado opuesto del perro guía o del bastón guía. Ve un paso por delante a la hora de subir y bajar escaleras. Describe el espacio y alerta de obstáculos, zonas estrechas y desniveles.
- Si la persona viaja sola, ofrécele acompañarla hasta la habitación y descríbele los espacios y servicios disponibles.
- Al atender a una persona en el restaurante o cafetería, describe la disposición de la mesa y los alimentos en su plato utilizando referencias como los puntos cardinales o las posiciones de las agujas de reloj.





Personas con dificultades en el habla

- Trata de comprender a la persona sin apresurarla, teniendo en cuenta que sus tiempos y pronunciaciones pueden ser diferentes.
- Si no entiendes su mensaje, comunícalo para que pueda expresarlo de otra forma; no finjas haberlo entendido.
- Ofrécele la posibilidad de escribir lo que necesita si lo prefiere.
- El uso de pictogramas que representen los servicios habituales del alojamiento, así como aplicaciones que convierten texto en voz y viceversa, puede facilitar la comunicación.



Personas con otros requisitos de accesibilidad

- Pregunta siempre si la persona tiene algún requisito de accesibilidad, qué necesita y cómo prefiere ser atendida.
- El servicio es siempre el que debe adaptarse a la persona y no al revés. Si el cliente solicita una adaptación, esto no es en sí una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.



Personas con discapacidad intelectual, cognitiva o psicosocial

- Habla con naturalidad y evita rodeos, metáforas o lenguaje complejo. Utiliza un lenguaje claro, un ritmo pausado y mantén una actitud comprensiva y tranquila.
- Confirma que el mensaje se ha entendido y dale el tiempo necesario para responder o interactuar, tanto de forma presencial como telefónica.
- No infantilices, evita la sobreprotección y fomenta su independencia.
- Facilita su autocontrol y relajación creando un entorno tranquilo, usando un tono de voz pausado y asegurando la cercanía con su persona de referencia.



2.4 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te servirá para realizar un autodiagnóstico de la atención ofrecida a clientes con requerimientos de accesibilidad en tu alojamiento turístico.

En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

Sí Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA (No aplica), porque su establecimiento no cuenta con ese servicio o entorno.

NS (No sabe), si lo desconoces.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Información previa	Se proporciona información descriptiva y verificada sobre la accesibilidad de las instalaciones y servicios del alojamiento (medidas, itinerarios, productos de apoyos, fotografías, etc.)				
	La información sobre accesibilidad está disponible en diferentes canales y formatos (teléfono, web, WhatsApp, etc.).				
	Se cuenta con una política visible de bienvenida a perros de asistencia, conforme al RD 409/2025 (BOE).				
Recepción y check-in	Se saluda e identifica dirigiéndose a la persona con requisitos de accesibilidad en lugar de su acompañante.				
	Se pregunta a todos los clientes si tienen algún requisito de accesibilidad o si necesita ayuda y cómo prefiere recibirla.				
	Se registran preferencias y peticiones (alérgenos, tiempos, mobiliario en habitación, etc.).				
	Se utiliza un lenguaje claro, sin tecnicismos ni jergas.				
	Se confirma la comprensión del mensaje (oral y escrita) y reformula si hace falta.				
Información y documentación	Se dispone de información de los servicios del alojamiento en formatos alternativos (texto, pictogramas, vídeo con subtítulos y audiodescripción, lectura fácil, impreso, digital, etc.).				
	Se ofrece información y orientación general sobre los espacios del alojamiento, así como información en caso de emergencia.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Interacción y comunicación con perfiles determinados. Nota: Indique si el personal del alojamiento está familiarizado con las siguientes pautas de atención al cliente	Discapacidad física o movilidad reducida: reducir el paso, situarse de frente y no ayudar sin permiso.				
	Discapacidad auditiva y dificultad en el habla: Contacto visual, rostro iluminado y labios despejados, apoyo visual (texto o pictos) en caso de ser necesario.				
	Discapacidad visual: identificarse, ofrecer referencias espaciales, avisar de elementos, objetos y peligros y no sustituir comunicación oral por gestos.				
	Discapacidad intelectual, cognitiva o psicosocial: frases claras con lenguaje sencillo y ritmo pausado, flexibilidad en tiempos de respuesta, ofrecer entorno tranquilo y no estigmatizar ni infantilizar.				
	Otras necesidades de accesibilidad: preguntar y registrar preferencias, tratar como necesidad, no como queja.				
Check-out y mejora continua	En el cuestionario de satisfacción dirigidos a clientes se pregunta sobre la accesibilidad y el trato inclusivo en el alojamiento.				
	Se registran incidencias o mejoras de accesibilidad y se incluyen en la formación del personal.				
Sensibilización y formación	El personal recibe de forma periódica formación en atención a clientes con requerimientos de accesibilidad.				

03

La accesibilidad en los canales de información y comunicación

3.1 ¿Qué aprenderás?



La información es el primer paso de la experiencia turística: antes de reservar, las personas necesitan datos claros y fiables para planificar su estancia con seguridad y autonomía. Por ello, los canales de información y comunicación son esenciales para generar confianza en los potenciales clientes y poner en valor la accesibilidad de nuestro establecimiento.

Hoy, esa información se realiza casi por completo en entornos digitales: páginas web, aplicaciones móviles y plataformas de reserva, complementadas por redes sociales y atención telefónica. Estos canales son el eje de la relación entre el alojamiento y los viajeros, y su accesibilidad es un requisito legal y un factor de calidad.

Organismos como ONU Turismo y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establecen que todas las personas deben poder comprender y utilizar la información turística en igualdad de condiciones. En Europa, la Directiva (UE) 2019/882 y su transposición española, la Ley 11/2023 establecen los requisitos y criterios de accesibilidad que los productos y servicios digitales deben cumplir. Estos también se recogen como criterios

técnicos normalizados de accesibilidad en la norma UNE-EN 301 549 y en las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1).

Disponer de información digital accesible no solo es un cumplimiento legal, también es un elemento determinante de calidad, un factor de competitividad y una herramienta para captar a un mercado amplio y diverso, que incluye a personas mayores, familias, viajeros con discapacidad y a sus acompañantes.

Este capítulo presenta una serie de pautas para que los alojamientos turísticos puedan evaluar, mejorar y comunicar de manera eficaz y accesible en sus distintos canales de información y comunicación: página web, aplicaciones móviles, redes sociales, atención telefónica y otros medios digitales.

La accesibilidad en los canales de información y comunicación en alojamientos turísticos



Principios comunes de accesibilidad digital

- Los contenidos deben tener una jerarquía clara.
- Usa contrastes cromáticos entre texto y fondo y tipografías legibles.
- Añade textos alternativos en imágenes y subtítulos o audiodescripción en vídeos.
- Asegura compatibilidad con lectores de pantalla.
- Publica información real y verificable.
- Publica tu Declaración de Accesibilidad.



Crea una página web accesible

- Garantiza la navegación solo con el teclado.
- Utiliza encabezados jerárquicos (H1, H2...), con menús y rutas claras.
- Asegúrate de que los descargables y las FAQs son accesibles.
- Ofrece chats accesibles sin apertura automática.
- Evita overlays (capas superpuestas) de accesibilidad.



Garantiza la accesibilidad de otros canales digitales

- Asegura chats y mensajería sin barreras.
- Kioscos de autocheck-in o autoservicio con una altura adecuada, accesibles y compatibles con productos de apoyo.
- Permite ajustar el tamaño de los textos en tablets o paneles.
- Coloca los códigos QR en lugares accesibles y añade una URL alternativa.
- Revisa que los motores de reserva sean compatibles con tecnologías de apoyo.



Diseña una aplicación móvil accesible

- Utiliza controles táctiles amplios.
- Adapta la App para distintas pantallas y orientaciones.
- Ofrece alternativas a gestos complejos.
- Envía notificaciones accesibles.



Crea redes sociales accesibles

- Revisa manualmente los subtítulos automáticos.
- Escribe hashtags en #CamelCase para facilitar su lectura.
- Coloca los emojis al final y evita usarlos en exceso.

3.2. La accesibilidad digital de un alojamiento turístico: webs y aplicaciones

Las herramientas digitales —páginas web y aplicaciones móviles— son hoy el principal acceso a la información y contacto de un alojamiento turístico y, por tanto, una pieza clave de la planificación turística.

A continuación, y, con el objetivo de evitar reiteraciones, se presentan en primer lugar los principios comunes de accesibilidad aplicables a páginas web y aplicaciones móvil y, posteriormente, los requisitos específicos que deben tenerse en cuenta para cada uno de estos canales.

3.2.1 Principios comunes de la accesibilidad digital (webs y apps).

Las páginas web y las aplicaciones móviles deben garantizar que cualquier persona pueda percibir, comprender y utilizar la información y servicios de digitales del alojamiento. Los criterios esenciales para ello son:

Percepción y legibilidad de la información

- Garantizar contrastes cromáticos adecuados: 4.5:1 para texto normal y 3:1 para texto grande.
- Utilizar tipografías claras y ampliables de 12-14 px mínimo.
- Evitar textos sobre imágenes y transmitir información solo mediante el color.

- Facilitar una lectura intuitiva con estructuras claras y jerarquías visuales.

Contenido multimedia accesible

- Incluir subtítulos o audiodescripción en vídeos y textos alternativos en imágenes.
- Permitir que animaciones y elementos en movimiento puedan pausarse u ocultarse.
- Evitar destellos o parpadeos superiores a 3 veces por segundo.

Compatibilidad con tecnologías de apoyo

- Los canales digitales deben ser compatibles con lectores de pantalla, software de reconocimiento de voz y teclados alternativos u otros productos de apoyo.
- Para una correcta compatibilidad es preciso etiquetar adecuadamente los elementos interactivos (botones, iconos) para que sean anunciados correctamente.

Formularios accesibles

- Cada campo debe incluir una etiqueta visible y comprensible <label>.



- Las instrucciones previas deben ser claras y directas antes de la interacción.
- Los mensajes de error deben ser informativos y no depender únicamente del color.
- Cuando se utilicen validaciones, deben anunciarse adecuadamente a lectores de pantalla y evitarse sistemas CAPTCHA no accesibles.

Información sobre la accesibilidad real del alojamiento

Los contenidos digitales deben permitir anticipar si la experiencia en el establecimiento será accesible. Se recomienda utilizar un lenguaje claro y comprensible, evitando tecnicismos y ofreciendo información detallada, objetiva y verificable sobre los itinerarios, las características de las habitaciones accesibles, el equipamiento de apoyo disponible y las limitaciones que pueden encontrarse. Es recomendable que esta información se acompañe de fotografías reales.

Preguntas frecuentes accesibles (FAQ)

Las páginas web y las aplicaciones móviles deben incluir un apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ) estructurado



de manera accesible que permitan resolver dudas de forma autónoma y rápida. Estas preguntas deben redactarse en lenguaje claro, organizarse por categorías comprensibles y evitar respuestas genéricas. Siempre que sea posible, deben complementarse con enlaces directos a información detallada y verificable.

Declaración de Accesibilidad obligatoria

Según la Ley 11/2023, webs y apps deben incluir en un lugar visible una Declaración de Accesibilidad que especifique el grado de conformidad (WCAG 2.1 AA), los elementos no accesibles, la fecha de revisión y un canal para notificar barreras o solicitar información alternativa.

Mejora continua y garantía de calidad

Es importante destacar que la accesibilidad digital no es estática: requiere supervisión, ajustes y una revisión periódica de contenidos, interacciones y funcionalidades. Por ello, las webs y aplicaciones deben evaluarse regularmente.



3.2.2 Requisitos específicos de las páginas web

La página web es el principal canal donde el viajero consulta información previa a la reserva. Debe ser navegable, predecible y usable con cualquier dispositivo o tecnología de apoyo.

Navegación y estructura

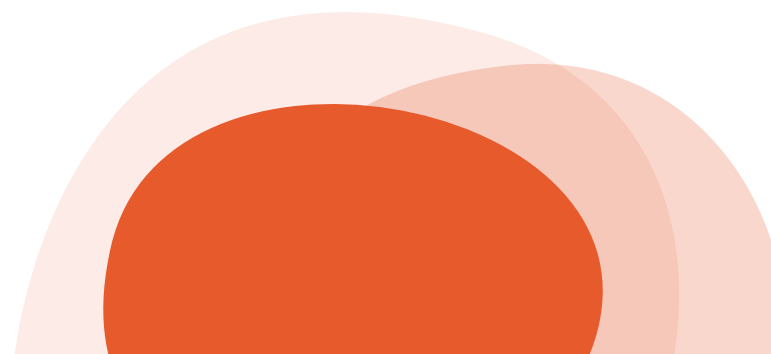
- Toda la web debe ser utilizable usando únicamente el teclado.
- El contenido debe organizarse respetando la jerarquía de los encabezados (H1, H2, H3...).
- Los menús deben ser ordenados y predecibles, evitando desplegados complejos.
- El diseño debe ser coherente entre las páginas, evitando cambios bruscos que puedan confundir a los usuarios y entorpecer el uso de productos de apoyo.

Documentos y descargas

- Los PDFs y documentos descargables deben ser accesibles y estar etiquetados.
- Se pueden ofrecer versiones alternativas, por ejemplo, en lectura fácil o con macrocaracteres.

Interacción sin barreras

- Se deben evitar pop-ups que bloqueen navegación.
- Han de revisarse los banners de cookies y carruseles automáticos.



- Se debe garantizar que el contenido no se desplace solo sin control del usuario.
- En el caso de ofrecer chats o chatbots automatizados, estos deben ser accesibles y no bloquear el contenido. Los chatbots no deben abrirse automáticamente y deben tener una alternativa accesible cuando no puedan resolver consultas específicas.

Overlays y soluciones de accesibilidad automatizadas

- Los overlays son módulos que añaden una capa sobre una página web para ofrecer supuestas mejoras de accesibilidad. Su aplicación no sustituye el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y, además, pueden interferir con lectores de pantalla o con la navegación por teclado. Por ello, no deben utilizarse como alternativa a una web desarrollada de forma accesible desde el origen.



3.2.3 Requisitos específicos para aplicaciones móviles

Las aplicaciones móviles son, en muchos casos, el canal preferido por viajeros que planifican sus estancias desde el teléfono. Deben contemplar particularidades de accesibilidad táctil, funciones del dispositivo y presentación en pantallas más pequeñas.

A continuación, se detallan sus aspectos esenciales:

Requisitos de diseño y funcionamiento específicos de apps

- Controles táctiles amplios y bien espaciados.
- Deben adaptarse automáticamente a distintas pantallas, resoluciones y orientaciones y ofrecer alternativas a gestos complejos (arrastrar, pellizcar, deslizar prolongado...).
- El contraste, las tipografías y los colores deben cumplir los criterios de WCAG 2.1 AA,

garantizando legibilidad en pantallas pequeñas o con reflejos.

Compatibilidad con tecnologías de apoyo móviles

- Las apps deben funcionar correctamente con tecnologías integradas del sistema operativo, como lectores de pantalla, acceso por voz o asistentes virtuales.
- El contenido debe anunciarse de forma correcta mediante etiquetas accesibles.

Notificaciones y mensajes

Las notificaciones deben ser claras, comprensibles e interpretables por lectores de pantalla. Se recomienda que se complementen con vibración o alertas visuales y que no dependan únicamente del color o de sonidos, especialmente en caso de información importante.

3.3. Redes sociales

Las redes sociales se han convertido en uno de los espacios más importantes de la comunicación. Son canales inmediatos, dinámicos y muy visuales, donde la información circula con rapidez y alcanza audiencias diversas.

Aunque las redes sociales no son propiedad del alojamiento, la responsabilidad sobre los contenidos publicados sí, lo que implica aplicar criterios de accesibilidad universal.

A continuación, se presentan los principios de la gestión accesible de redes sociales en un alojamiento turístico.

3.2.1. Principios comunes para la accesibilidad en redes sociales

La naturaleza visual de las redes sociales exige prestar especial atención a cómo se presenta la información. De esta forma y, para asegurar que los contenidos como creatividades, banners o materiales sean comprensibles para todas las personas se debe seguir las mismas pautas que en webs y apps relativas al contraste, la tipografía, la inserción de texto alternativo en imágenes y subtítulo o audiodescripción en videos, evitar destellos fuertes o transiciones incómodas y utilizar un lenguaje claro.

En el caso de publicar carruseles o galerías de imágenes, cada diapositiva debe incluir su propia descripción accesible, evitando que la información quede sólo en la primera imagen. Por su parte, es importante revisar y editar los subtítulos generados automáticamente por las propias plataformas, ya que suelen contener errores.

3.2.2 Aspectos específicos en la gestión accesible de las redes sociales

Uso de emojis y elementos interactivos

El uso de hashtags, emojis y elementos interactivos es habitual en redes sociales, pero debe hacerse de manera accesible:

- Escribiendo los hashtags con mayúsculas al inicio de cada palabra para facilitar su lectura con los lectores de pantalla y otros productos de apoyo, lo que se conoce como Camel Case, por ejemplo, #AccesibilidadUniversal.
- Moderando el uso de emojis e insertándolos al final del texto; los lectores de pantalla los anuncian uno por uno y de forma literal, por ejemplo, este emoji 😊 lo leen de esta forma "cara sonriente con ojos sonrientes".

Atención al cliente accesible a través de redes sociales

Muchos viajeros utilizan redes sociales como canal para realizar consultas sobre accesibilidad. Para una atención adecuada:



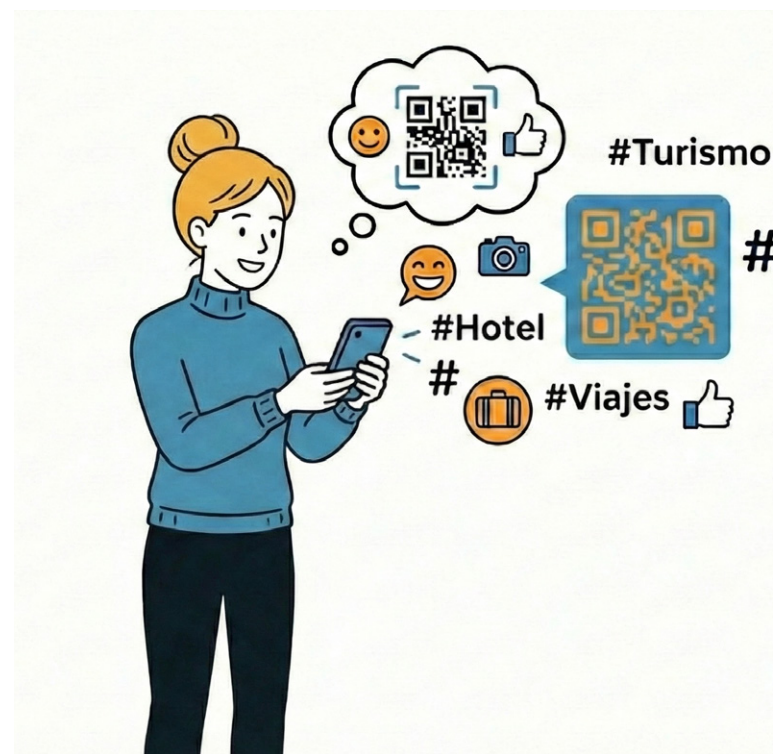
- Las respuestas deben ser claras y útiles, evitando tecnicismos o ambigüedades.
- Si la consulta es sobre accesibilidad, se recomienda proporcionar datos verificables (medidas, fotografías, condiciones concretas).
- Al responder dirige a páginas accesibles de la web oficial, evitando documentos no accesibles o imágenes con texto.
- Cuando se utilicen códigos QR en imágenes o publicaciones, se debe añadir también el enlace directo en el texto.

Coherencia y consistencia entre canales

La información publicada en redes sociales debe ser coherente con la que aparece en la web, la app, los materiales informativos y cualquier otro soporte de comunicación del alojamiento para evitar malentendidos.

Impacto en la reputación digital y la competitividad

Publicar contenido accesible en redes sociales refuerza la imagen del alojamiento como espacio inclusivo, aumenta la confianza y la credibilidad y permite llegar a más clientes al eliminar barreras que limitan la comprensión del contenido.



3.4. Atención telefónica

La atención telefónica continúa siendo un canal esencial para la resolución de dudas específicas antes de la realización de la reserva. En el contexto de la accesibilidad, este canal es especialmente relevante para quienes necesitan confirmar información ya que permite obtener una respuesta personalizada, inmediata y fiable.

3.4.1 Principios generales de accesibilidad en la atención telefónica

El personal encargado de la atención telefónica debe ofrecer un servicio claro, comprensible y adaptado a diferentes perfiles de usuarios. Algunas pautas esenciales son:

- Utiliza un lenguaje directo, sin tecnicismos ni ambigüedades como “está adaptado”, sin aportar detalles verificables.
- Mantén un ritmo pausado, dejando tiempo para que la persona usuaria responda.
- Repite o reformula la información si es necesario.
- Asegúrate que la información sobre accesibilidad que proporcionas es coherente con lo publicado en los canales oficiales del alojamiento.
- Evita, siempre que sea posible, transferir llamadas entre departamentos para no generar confusión, especialmente en consultas sobre accesibilidad.

3.4.2. Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva

Para garantizar la igualdad de acceso a la información para las personas con discapacidad auditiva, es necesario considerar alternativas al canal telefónico. Entre las opciones recomendadas se encuentran:

- Sistemas de videointerpretación en lengua de signos.
- Canales equivalentes como correo electrónico, videollamadas, mensajería instantánea o chat accesible, fácilmente localizables desde la web.
- Apoyo de aplicaciones de transcripción en tiempo real, que muchas personas utilizan para seguir conversaciones telefónicas.



3.4.3 Accesibilidad para personas con discapacidad del habla o dificultades de comunicación oral

Para quienes tienen dificultades o imposibilidad de comunicarse verbalmente, deben ofrecerse alternativas no orales como:

- La gestión completa de consultas mediante canales escritos (correo electrónico o chat web).
- Confirmación por escrito de cualquier información compartida telefónicamente.
- Evita pedir explicaciones por voz cuando existan vías más accesibles para el cliente.

3.4.4. Formación del personal

La atención telefónica accesible requiere formación específica que permita al personal ofrecer un servicio adecuado. La capacitación garantiza respuestas coherentes entre empleados y evita contradicciones con otros canales. Esta formación debe incluir:

- Conceptos básicos de accesibilidad universal y atención a personas con discapacidad.
- Conocimiento detallado y actualizado del establecimiento y de sus condiciones de accesibilidad.
- Prácticas de comunicación clara, organización de la información y gestión de consultas complejas o sensibles.
- La formación debe actualizarse periódicamente e incluir ejemplos reales de consultas frecuentes sobre accesibilidad.

3.4.5. Accesibilidad tecnológica del servicio telefónico

Además del trato personal, es necesario revisar las características técnicas del propio sistema telefónico:

- Contestadores automáticos y respuesta de voz interactiva (IVR) accesibles: mensajes claros, rutas de menú sencillas y velocidad adecuada.
- Compatibilidad con dispositivos de apoyo como amplificadores de sonido.
- Evitar esperas excesivas, y ofrecer tiempos más extensos de respuesta, especialmente en espacios atendidos por sistemas de IVR.
- Registro y seguimiento de consultas relacionadas con la accesibilidad, identificando preguntas frecuentes y detectando incoherencias entre canales o empleados.



3.5. Otras herramientas digitales utilizadas en alojamientos

Además de los canales ya mencionados, muchos alojamientos turísticos utilizan otras herramientas digitales para facilitar la comunicación con los viajeros y mejorar su experiencia antes y durante la estancia. Estas soluciones como chats integrados, mensajería instantánea, terminales de autoservicio, tablets en habitaciones o códigos QR, forman parte del ecosistema digital del alojamiento y, por tanto, deben cumplir los mismos criterios de accesibilidad establecidos por la normativa.

3.5.1 Chats y mensajería instantánea

Muchos alojamientos ofrecen atención mediante chats integrados en la web o a través de aplicaciones externas como WhatsApp Business o Telegram. Estos chats deben ser compatibles con lectores de pantalla, navegables con teclado y no bloquear la visualización del contenido. Al interactuar con clientes redacta textos con lenguaje claro y evita notas de voz como único medio de comunicación.

3.5.2 Terminales y kioscos de autoservicio

Algunos alojamientos disponen de terminales para realizar el autocheck-in o el acceso a determinados servicios. Éstos, deben estar integrados en el itinerario accesible y contar con pantallas táctiles de buen tamaño, contraste adecuado y navegación sencilla. Es importante situarlos a alturas alcanzables para usuarios de silla de ruedas o personas de talla baja, ofrecer instrucciones claras y revisar periódicamente su funcionamiento.

3.5.3. Tablets y paneles en habitaciones

Algunos alojamientos utilizan tablets o paneles digitales para ofrecer información, controlar la domótica u operar servicios adicionales. Los dispositivos digitales deben permitir ajustar tamaño de texto, ofrecer navegación simple y ser compatibles con tecnologías de apoyo. Además, debe ofrecerse siempre una alternativa no digital cuando se gestione información relevante para la estancia como la seguridad o el confort.

3.5.4 Códigos QR y acceso a información

Los códigos QR se utilizan frecuentemente para proporcionar menús, información del alojamiento o instrucciones de uso. Para que este sistema sea accesible, el contenido al que dirigen debe cumplir los criterios de accesibilidad, tener una ubicación estable y visible y situarse a una altura adecuada. Además, debe disponer de una alternativa (URL o soporte físico) para quienes no puedan escanearlos.



3.5.5 Sistemas de comunicación inteligente accesible como NaviLens o Visualfy

El progreso de las tecnologías digitales, especialmente las asociadas a la inteligencia artificial, ha contribuido al desarrollo de herramientas específicas que pueden mejorar la autonomía de personas con discapacidad sensorial:

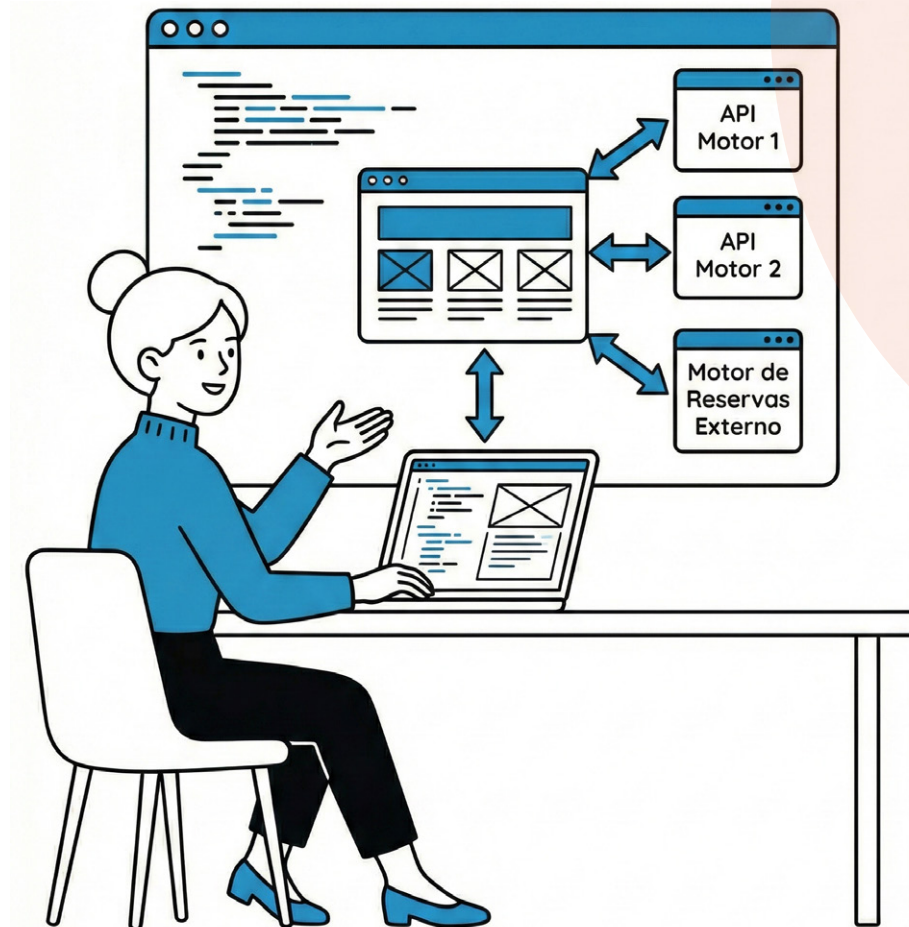
- NaviLens facilita orientación y lectura de información mediante la lectura de códigos de alta visibilidad detectables sin enfocar.
- Visualfy convierte avisos sonoros en alertas visuales o vibratorias, útiles en habitaciones, zonas comunes o situaciones de emergencia.

Estos sistemas deben integrarse de forma coherente en los ecosistemas del alojamiento, mantenerse actualizados y mostrarse correctamente señalizados y explicados.



3.5.6. Motores de reserva externos

Muchos alojamientos utilizan motores de reserva externos integrados en su web o plataformas de terceros. Dado que constituyen un punto crítico de interacción, debemos asegurarnos de que cumplen ciertos criterios como la compatibilidad con tecnologías de apoyo, procesos de reserva predecibles y disponibilidad de información real y verificable sobre accesibilidad. Además, la información volcada sobre accesibilidad debe ser coherente con la proporcionada por el alojamiento en el resto de sus plataformas y canales.





3.6. Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te ayudará a realizar un autodiagnóstico de la accesibilidad en los canales de información y comunicación de tu alojamiento turístico. En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No

Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), porque su establecimiento no cuenta con ese servicio o entorno.

NS

(No sabe), si lo desconoces.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Principios comunes a webs y apps	El contraste de color cumple 4.5:1 (texto normal) y 3:1 (texto grande).				
	Se usan tipografías legibles, ampliables, y no se superpone texto sobre imágenes.				
	La estructura es clara: jerarquías visuales y elementos interactivos identificables.				
	Todas las imágenes tienen texto alternativo y los vídeos tienen subtítulos y/o audiodescripción.				
	Las animaciones o movimientos pueden pausarse, detenerse u ocultarse y no hay destellos >3/s.				
	Los sistemas son compatibles con lectores de pantalla y sistemas de navegación por voz y teclado.				
	Los formularios tienen <etiquetas> visibles; instrucciones previas claras y los errores están explicados.				
	No se utilizan CAPTCHA inaccesibles o sin alternativa accesible.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Información sobre accesibilidad real del alojamiento (contenido)	Se publica información objetiva y verificable: itinerarios accesibles, medidas clave, equipamientos de apoyo y limitaciones existentes.				
	Se incluyen fotografías reales que muestran la distribución de estancias y las posibilidades de movimiento.				
	El lenguaje es claro y comprensible; se evitan términos como "está adaptado".				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Página web	Toda la web es utilizable sólo con teclado, está ordenada de forma lógica y los apartados son visibles.				
	Los encabezados se disponen de forma jerárquica (H1, H2, H3...) y los menús son simples y predecibles.				
	Las rutas de navegación son claras y consistentes entre páginas (sin cambios bruscos de diseño).				
	Dispone de una Declaración de Accesibilidad en lugar visible y actualizada (grado de conformidad, alcances, fecha, contacto).				
	Documentos descargables (p. ej., PDF) en formatos accesibles y, cuando proceda, en formatos alternativos (lectura fácil/macrocaracteres).				
	FAQ accesibles y localizables en menos de 2 clics, con sección específica sobre accesibilidad.				
	Chats/chatbots accesibles, sin apertura automática, usables con teclado y lectores de pantalla.				
	No se emplean overlays como sustituto de la accesibilidad real del sitio.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Aplicación móvil	Controles táctiles amplios y bien espaciados; sin gestos que requieran precisión o con alternativa a los mismos (arrastres, pellizcos..).				
	La App se adapta a distintas pantallas, resoluciones y orientaciones.				
	Compatible con la accesibilidad del sistema: lector, voz, contraste, interruptores, magnificación.				
	Notificaciones accesibles, no basadas sólo en color o sonido.				
	Declaración de Accesibilidad accesible desde el menú.				
	Las actualizaciones mantienen o mejoran la accesibilidad (no introducen nuevas barreras).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Otros canales digitales del alojamiento	Chats y/o mensajerías compatibles con lector de pantalla, navegables con teclado y sin bloquear contenido.				
	Terminales/kioscos de autoservicio en itinerario accesible, altura adecuada; con pantalla antirreflejo e instrucciones claras. Uso compatible con productos de apoyo.				
	Tablets o paneles en habitaciones con tamaño ajustable, navegación simple y compatibles con tecnologías de apoyo; con alternativa no digital para información esencial.				
	Códigos QR ubicados en lugares accesibles y a altura adecuada.				
	Motores de reserva compatibles con tecnologías de apoyo, información real y coherente con el resto de los canales y usable sin ratón.				

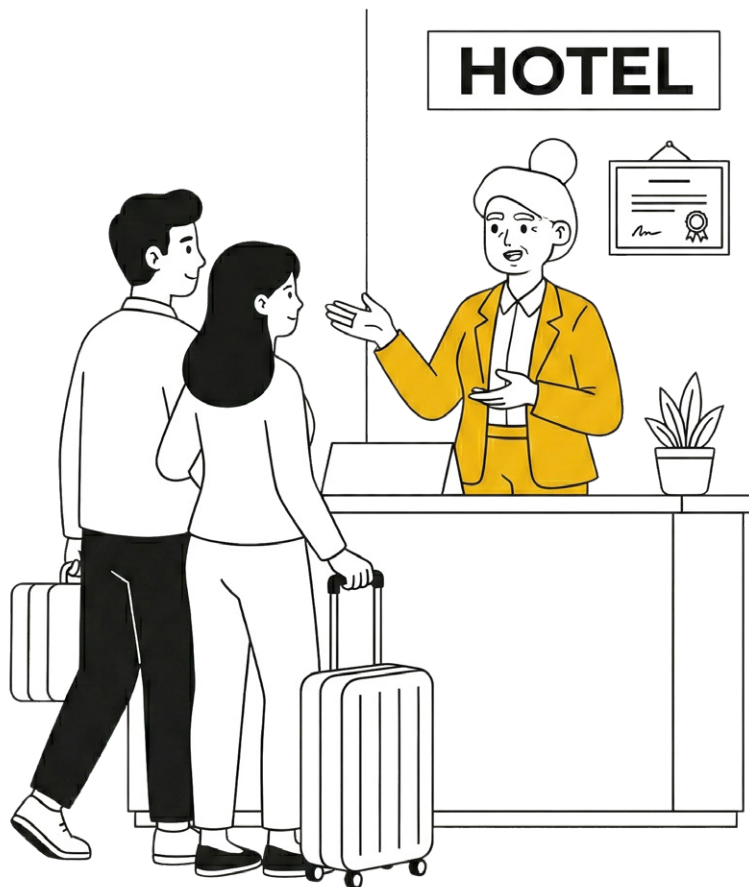
Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Redes sociales	Se añade texto alternativo a imágenes y subtítulos a vídeos.				
	Hashtags en #CamelCas, emojis moderados y al final del texto.				
	Se responden consultas sobre accesibilidad con datos verificables (medidas, fotos, condiciones).				
	Coherencia con web/app y materiales informativos.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Atención telefónica	Lenguaje claro, sin tecnicismos; ritmo pausado; se reformula el mensaje si es necesario.				
	La información proporcionada es coherente con el resto de canales de comunicación del alojamiento.				
	Para discapacidad auditiva se ofrecen canales equivalentes (correo, chat...) y, cuando sea posible, videointerpretación en LSE.				
	Para dificultades del habla: gestión completa por escrito y confirmación por escrito de información compleja.				
	Se evitan expresiones vagas (“está adaptado”); se ofrecen descripciones y medidas actualizadas.				
	Se envía cuando se solicita, fotografías o información complementaria por correo sobre la accesibilidad del alojamiento.				
	Respecto a IVR o contestadores automáticos, se asegura que ofrecen mensajes claros, menús sencillos y velocidad adecuada.				
	El sistema telefónico utilizado es compatible con dispositivos de apoyo.				
	Se evitan esperas excesivas y se ofrece mayor tiempo para respuestas cuando sea necesario.				
	Se registra y hace seguimiento de consultas de accesibilidad para mejorar los contenidos y la coherencia de la información ofrecida.				
Coherencia entre canales	La información de accesibilidad es consistente entre canales digitales, motores de reserva y atención telefónica.				

04

La accesibilidad en las instalaciones del alojamiento

4.1 ¿Qué aprenderás?



El diseño y el mantenimiento de los distintos espacios que forman un alojamiento turístico es clave para que puedan ser utilizados por todas las personas. Por eso, los espacios de tu alojamiento deben ser **seguros, cómodos y accesibles**, de manera que puedan usarse de forma autónoma y sin discriminación.

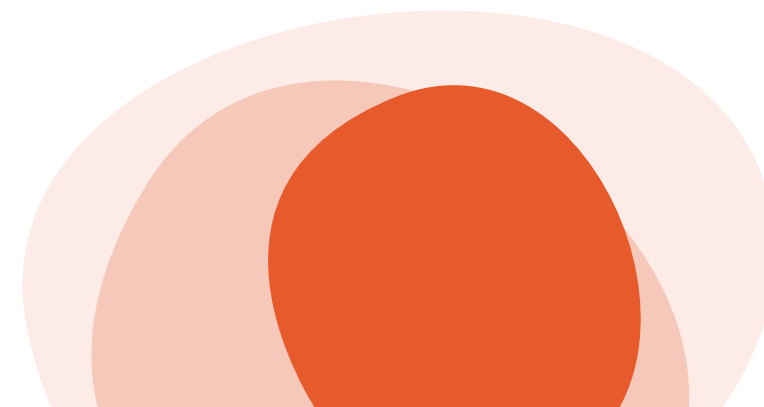
En este capítulo encontrarás los **criterios que debes tener en cuenta de forma obligatoria** para que los espacios de tu alojamiento sean accesibles. Estos criterios se basan en la recopilación de la normativa nacional de obligado cumplimiento:

1. **Real Decreto 173/2010**, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. (BOE, 11 marzo 2010):
 - a. CTE DB SUA en relación directa con la accesibilidad.
 - b. CTE DB SI en relación directa con la accesibilidad.
2. **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Además, se tienen en cuenta los criterios de la **UNE-ISO: 21902:2021**, Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones, cuya redacción fue promovida por ONU Turismo y la Fundación ONCE.

Conseguir que los espacios sean accesibles es un **proceso continuo** que va más allá de cumplir la normativa. Por ello, se incluyen también **recomendaciones** que puedes integrar en tu alojamiento. Son buenas prácticas que ya se están aplicando en algunas Comunidades Autónomas de España y en otros países.

Ten en cuenta que los criterios de accesibilidad pueden variar en función de la Comunidad Autónoma. Por ello, antes de diseñar o reformar los espacios de tu alojamiento, es recomendable que busques apoyo profesional especializado, para asegurarte de que se cumplen correctamente todos los requisitos.





¿Qué debes asegurar en tu establecimiento?



Llegada al alojamiento, sin barreras desde el primer momento

El acceso debe ser sencillo, seguro y accesible desde que llegas, ya sea a pie, en coche o en transporte público.



Un vestíbulo y recepción para recibir a todas las personas

La bienvenida al alojamiento es clara, cómoda y accesible desde que entras.



Espacios cómodos y seguros, pensados para moverte y usar todo con facilidad

Las puertas, suelos, la luz y el mobiliario están diseñados para facilitar el movimiento, el uso y la seguridad.



Orientarte es fácil: señales claras que te guían en todo momento

El alojamiento se entiende, se reconoce y se recorre sin perderse, usando señales visuales, táctiles y accesibles.



Recorridos amplios para moverte con libertad y seguridad

Desplazarte por el alojamiento es sencillo, cómodo y sin obstáculos, tanto a pie como en silla de ruedas.



Escaleras, rampas y ascensores accesibles

Los cambios de nivel se realizan de forma segura, cómoda y con alternativas accesibles para todas las personas.



Disfruta de comer y beber con comodidad, **sin barreras**

Las zonas de restauración están pensadas para moverte, sentarte y comunicarte con facilidad, sea cual sea tu forma de desplazarte o comunicarte.



Piscinas y spa **accesibles**

Una piscina y spa accesible es donde puedes llegar, moverte, entrar al agua y disfrutar con seguridad.



Un gimnasio accesible **para todas las personas**

El gimnasio te permite participar en las actividades con comodidad, moverte y usar los equipos de manera segura y autónoma.



Habitaciones y apartamentos **para todos**

Las habitaciones y apartamentos son adecuados para todas las personas. Usa cada zona con facilidad y de manera segura, como en casa.



Eventos accesibles **para participar, disfrutar y compartir**

Los espacios para eventos permiten sentarte, moverte, ver, escuchar y participar sin barreras tanto como público como sobre el escenario.



Aseos comunes **para todos**

Los aseos permiten que todas las personas los utilicen de manera cómoda y autónoma.



Guarda tu equipaje con **comodidad y sin obstáculos**

El Guardarropas y taquillas está pensado para moverte con facilidad y usar las taquillas de forma autónoma y accesible.



Seguridad y evacuación **del edificio**

El alojamiento tiene que estar preparado para evacuar a todas las personas incluidas las personas con discapacidad o movilidad reducida.

4.2 Los criterios DALCO en el entorno construido

Cuando utilizas los espacios de un alojamiento, cubres una serie de necesidades básicas:

- Necesitas moverte por los espacios.
- Necesitas usar elementos y servicios.
- Necesitas saber dónde están los espacios y cómo llegar a ellos.
- Necesitas recibir, entender e intercambiar información.

Aunque estas acciones parecen sencillas y automáticas, hay personas que tienen dificultades para realizarlas porque los espacios no están bien diseñados o presentan barreras.

Estos aspectos se agrupan en los llamados **criterios DALCO: Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación**, basados en la metodología de la norma UNE 170001-1. Esta metodología entiende la accesibilidad como una **cadena**, en la que todos los eslabones deben estar conectados y funcionar correctamente.



Los criterios DALCO son la base para valorar si un espacio es accesible y adecuado para todas las personas. A continuación, se explica cada criterio, aplicado al alojamiento accesible. Primero se indica a qué se refiere cada criterio y después se dan pautas generales para valorarlo.

Deambulación (moverse por los espacios)

Se tiene en cuenta cómo te desplazas por el alojamiento desde que entras hasta que llegas a los distintos espacios. Se valora que los recorridos sean **cómodos, seguros y fáciles de usar**.

Para valorarlo, fíjate en lo siguiente:

- Si los pasillos, puertas y zonas de paso son lo suficientemente amplios y no tienen obstáculos.
- Si hay espacio suficiente para acercarte a puertas, muebles o servicios.
- Si existen desniveles y cómo se salvan (escaleras, rampas, ascensores).
- Si los suelos están en buen estado, no resbalan y son adecuados.
- Si el mobiliario está bien colocado y no dificulta el paso.



Aprehensión (uso de elementos)

Se tiene en cuenta la facilidad con la que puedes usar los elementos del alojamiento, como puertas, interruptores, grifos o mandos. También se valora si puedes alcanzar objetos, por ejemplo, un folleto situado sobre un mueble o una estantería.

Para valorarlo, fíjate en:

- Si los elementos están a una altura adecuada y se alcanzan fácilmente.
- Si su uso es sencillo y no requiere fuerza ni movimientos complicados.
- Si el diseño permite un buen agarre y control.

Localización (orientarte y entender el espacio)

Se valora si puedes orientarte con facilidad dentro del alojamiento.

Para ello, observa:

- Si existen señales claras, visibles y fáciles de entender.
- Si la información te ayuda a identificar los espacios del alojamiento (habitaciones, aseos, aparcamiento, restaurante, etc.).
- Si el entorno resulta comprensible y no genera confusión.



Comunicación (recibir y comprender información)

Se tiene en cuenta cómo se transmite la información necesaria para usar el alojamiento.

Para valorarlo, fíjate en:

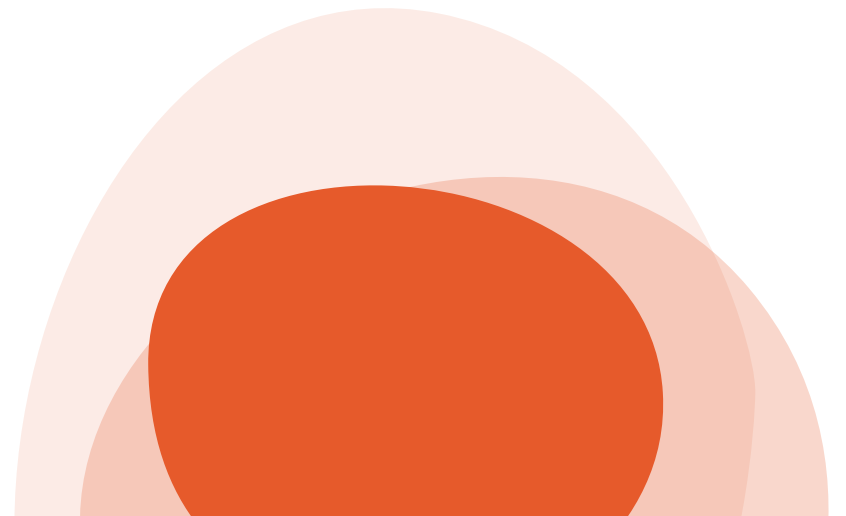
- Si la información está disponible en distintos formatos (visual, escrita, sonora, etc.).
- Si es clara, sencilla y fácil de comprender.
- Si facilita la comunicación entre el tú y el personal del alojamiento.

4.3 Los criterios normativos y recomendaciones de accesibilidad de los espacios

En este apartado se recogen los **criterios normativos de obligado cumplimiento**, así como las **recomendaciones de accesibilidad** que permiten que todas las personas puedan acceder y utilizar los diferentes espacios del alojamiento.

Encontrarás todos los criterios exigidos por la normativa indicados como “Asegúrate de que”.

La valoración de cada espacio y servicio se basa en los criterios DALCO. Se entiende la accesibilidad del alojamiento como una **cadena continua**, desde que llegas hasta que utilizas todos los espacios.



Para ello, se analizan los siguientes ámbitos:



4.3.1 Llegada al alojamiento

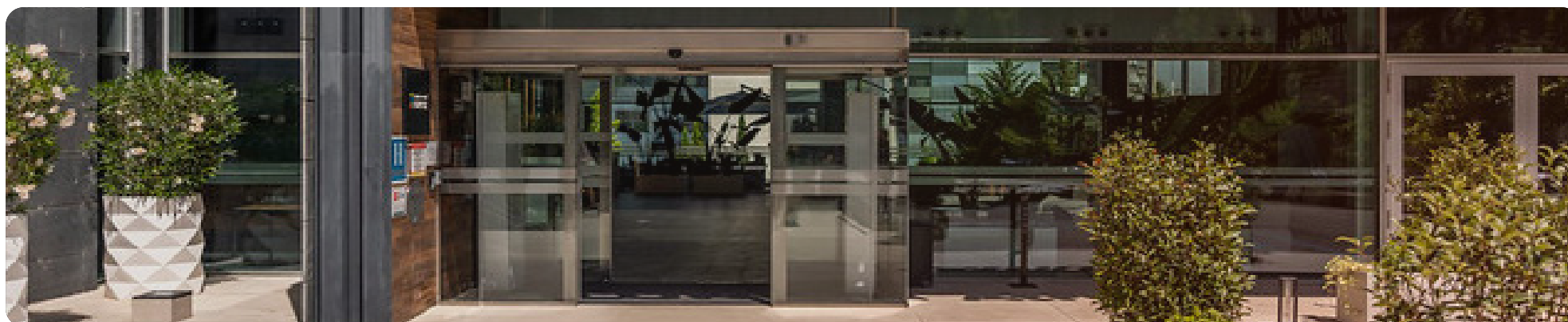
Entorno urbano

Puedes llegar, en coche propio o de alquiler, en taxi o en transporte público. Por ello, el entorno urbano que rodea el alojamiento también debe ser accesible.

Ten en cuenta que el entorno urbano depende del Ayuntamiento, pero es importante que identifiques posibles problemas de accesibilidad para poder solicitar que los resuelvan.

Comprueba que (Obligatorio según Orden TMA/851/2021):

1. El recorrido hasta el alojamiento es adecuado.
2. Existen plazas de aparcamiento reservadas y señalizadas cerca del acceso.
3. Hay paradas de transporte público cercanas.




Aparcamiento

Si el alojamiento dispone de aparcamiento, asegúrate de que:

1. Hay al menos una plaza accesible por cada habitación o apartamento accesible.
2. Las plazas están cerca del acceso principal y cuentan con un espacio reservado de aproximación que facilita entrar y salir del vehículo a personas usuarias de silla de ruedas.
3. Si hay algún desnivel entre el aparcamiento y la entrada del establecimiento, debe salvarse mediante un vado peatonal, una rampa o un ascensor accesibles.
4. Hay un recorrido accesible hasta la entrada con un color de pavimento diferente.
5. Las plazas están señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.
6. Los sistemas de control de acceso al aparcamiento son accesibles.

Además, te recomendamos:

7. Si existen plazas de recarga para vehículos eléctricos, al menos una debe ser accesible para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
 8. Si no dispones de aparcamiento propio, localiza las plazas de estacionamiento reservadas en la vía pública próximas a tu establecimiento para informar a tus clientes.
 9. Instala un indicador luminoso que muestre la disponibilidad de plazas de aparcamiento (p.ej. luz azul en el techo).
- 

Acceso al edificio

Asegúrate de que:

1. El acceso está conectado con un itinerario accesible.
2. Hay un espacio libre de 1,50 m antes y después de la puerta.
3. No hay escalones ni desniveles mayores de 5 cm.
4. Los felpudos y moquetas están fijados al suelo, son duros y estables.
5. La puerta es ancha (mínimo 80 cm por hoja), fácil de abrir y de ver.
6. Los tiradores y picaportes son fáciles de usar con una sola mano.
7. Las puertas automáticas son seguras.
8. Las puertas de vidrio son seguras y el vidrio está señalizado con bandas de color contrastado a dos alturas (entre 0,85 m y 1,10 m y entre 1,50 m y 1,70 m).
9. El timbre o videoportero es fácil de usar y tiene bucle de inducción magnética.
10. La señalización es clara cuando el acceso accesible no es el principal.



4.3.2 Vestíbulo y recepción

Asegúrate de que:

1. La recepción se localiza fácilmente.
2. El recorrido es accesible y sin obstáculos.
3. Hay espacio suficiente para girar (diámetro de 1,50 m).
4. El mostrador permite la atención de pie y sentado (p. eje. un mostrador con doble altura).
5. Existen bandas de guiado táctil desde el acceso hasta el mostrador.
6. El mostrador dispone de bucle magnético y sistemas de comunicación accesibles.



4.3.3 Elementos generales

Puertas

1. Tienes un espacio libre a ambos lados de la puerta de 1,50 m de diámetro.
2. La puerta es ancha (al menos 80 cm), fácil de abrir y no se cierra sobre ti.
3. Los picaportes son fáciles de usar con una sola mano.
4. Las puertas automáticas son seguras.
5. Las puertas de vidrio son seguras y el vidrio está señalizado con bandas de color contrastado a dos alturas (entre 0,85 m y 1,10 m y entre 1,50 m y 1,70 m).

Además, te recomendamos:

6. Que las puertas se vean claramente y contrasten cromáticamente con la pared.

Ventanas

Se recomienda según la UNE-ISO: 21902:2021 que:

7. El sistema de apertura sea sencillo y fácil de manipular.
8. La altura de la ventana permita la visibilidad hacia el exterior a personas sentadas.



Acabados de paredes y suelos

Asegúrate de que:

1. El suelo no tiene resaltes (no más de 4 mm).
2. Las alfombras son de pelo corto de alta densidad, están pegadas al suelo y no se mueven.
3. El suelo es antideslizante tanto en seco como en mojado y adecuado según el tipo de espacio.

Además, te recomendamos:

4. Que el suelo y la pared contrasten.
5. Evita suelos muy brillantes que deslumbran.
6. Evita el uso de mármol, es altamente deslizante.
7. Evita alfombras en pasillos y habitaciones porque causan electricidad estática a personas usuarias de silla de ruedas y restringen su movilidad.



Iluminación

Asegúrate de que:

1. No haya luces que causen deslumbramientos.
2. No se generen zonas de sombras, especialmente en escaleras y rampas.
3. La iluminación sea homogénea y suficiente según el espacio.

Mobiliario y elementos manipulables

Asegúrate de que:

1. Puedes pasar entre el mobiliario con comodidad (1,00 m libre).
2. No hay elementos con los que puedas golpearte.
3. Las personas de baja talla o usuarias de silla de ruedas pueden alcanzar los elementos manipulables.
4. Los elementos manipulables y el mobiliario se ven claramente.



Además, la UNE-ISO: 21902:2021 recomienda:

5. Utilizar sillas o sillones cómodos para personas con dificultades de movilidad.
6. Seleccionar escritorios o mesas permitan la aproximación frontal de personas usuarias de silla de ruedas.
7. Que los elementos manipulables sean fáciles de localizar, usar y se identifiquen con braille.
8. Que exista una distancia suficiente entre los dispositivos de seguridad (por ejemplo, pulsadores de alarma) y otros elementos manipulables (como interruptores de luz).
9. Que haya pulsadores de alarmas o teléfonos de llamadas de emergencia en zonas cerradas.

4.3.4 Orientación y señalización

Asegúrate de que:

1. El edificio tiene un rótulo visible desde la acera que facilita su identificación.
2. La entrada al edificio esté señalizada.
3. Si el recorrido accesible es distinto del principal, este está señalizado con el símbolo internacional de accesibilidad.
4. Hay directorios o planos de orientación.
5. Las señales son claras, fáciles de seguir y utilizan pictogramas de señalización estandarizados.
6. Las señales tienen fuentes tipo Arial o Helvética, textos de color contrastado sobre fondo sólido y cumplen el resto de los criterios de accesibilidad de la norma UNE 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.
7. Las señales disponen de información táctil (braille y altorrelieve).
8. Los elementos accesibles están señalizados (ascensores, mostradores, etc.)
9. Los bucles magnéticos están señalizados con su pictograma correspondiente.
10. Los vidrios de mamparas y paredes acristaladas están señalizados con bandas de color contrastado a dos alturas.

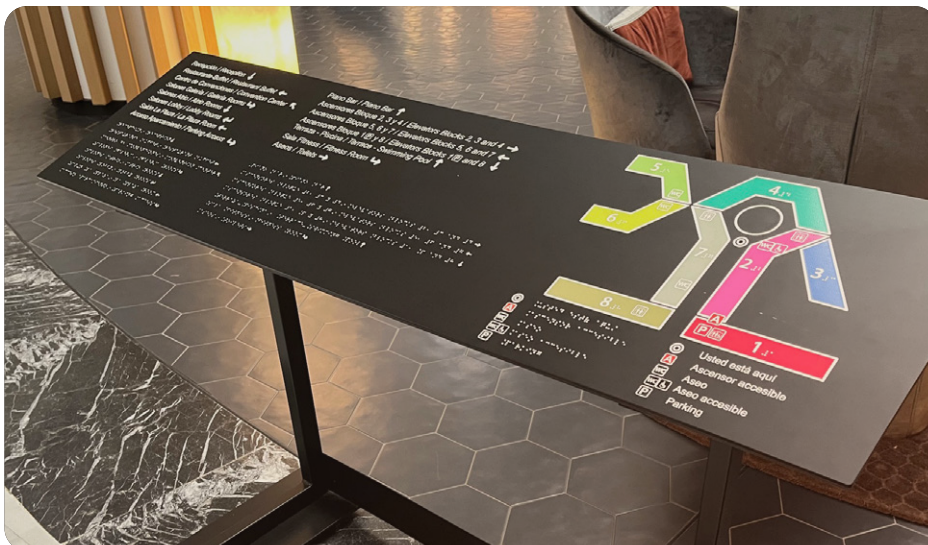


Además, la UNE-ISO: 21902:2021 recomienda que:

11. Haya sistemas de orientación fáciles (Wayfinding) con colores, pictogramas de señalización estandarizados y caminos marcados.
12. Se disponga de formatos alternativos que faciliten la orientación (auditivos, táctiles y con símbolos).
13. Utilizar un lenguaje claro en los carteles para facilitar su comprensión.

Por último, te recomendamos:

14. Indicar el uso de cada espacio con una señal situada junto a la puerta.
15. Colocar directorios en vestíbulos, en ascensores y en escaleras.
16. Incorporar un plano háptico en el vestíbulo principal del alojamiento.
17. Incorporar bandas de guiado táctil y visual hasta el plano háptico.
18. Incorporar señalización inteligente, por ejemplo, incorporando a las señales códigos Navilens.



4.3.5 Circulaciones horizontales

Asegúrate de que:

1. Los recorridos son anchos para desplazarte (mínimo 1,20 m).
2. No hay estrechamientos que te dificulten el paso.
3. En los pasillos largos puedes girar con la silla de ruedas, al menos cada 10 m de recorrido.
4. La altura libre del recorrido es de 2,20 m (altura de piso a techo).
5. No hay objetos que sobresalgan más de 15 cm de la pared con los que puedas chocarte.
6. No existen escalones (si hay existe una rampa accesible como alternativa).
7. No tropiezas ni se te atrapa el pie en las rejas y registros.
8. Los huecos de los árboles están cubiertos o al mismo nivel del suelo.

Además, te recomendamos:

9. Incorporar mobiliario de descanso cada cierta distancia del recorrido.



4.3.6 Circulaciones verticales

Escaleras

Asegúrate de que:

1. Dispones de ascensor o rampa como alternativa a la escalera.
2. No tienes que subir más de 12 escalones seguidos.
3. La escalera es ancha (mínimo 1,20 m).
4. Los peldaños son cómodos de usar y están cerrados por debajo (no hay huecos).
5. Cada escalón tiene una banda antideslizante en el borde (de 3 a 5 cm) que te ayuda a ver dónde pisas.
6. Haya pasamanos a ambos lados de la escalera, son fáciles de agarrar y están a una altura cómoda.
7. Las barandillas son altas y seguras.
8. El espacio bajo la escalera está cerrado, evitando así que personas con discapacidad visual se golpeen con la escalera.

9. En el inicio y al final de la escalera, haya un pavimento táctil y de color contrastado en el suelo, fácil de identificar tanto visualmente como al pisarlo, para alertar del desnivel a las personas con discapacidad visual.

Además, te recomendamos:

10. Que los pasamanos sean de color diferente al resto de la escalera.
11. Incorporar un segundo pasamanos más bajo, para niñas y niños o personas con baja altura.
12. Incorporar información en braille al principio o final del pasamanos que oriente a las personas ciegas sobre dónde conduce la escalera.



Rampas

Asegúrate de que:

1. La rampa es ancha (como mínimo 1,20 m).
2. Cuanto más larga es la rampa, menos inclinación tiene.
3. Exista un descansillo amplio, de mismo ancho de la rampa y 1,50 m de fondo, cada 9 m de recorrido o menos.
4. Al inicio y final de la rampa haya espacio suficiente sin inclinación (al menos 1,20 m) para facilitar la incorporación de personas en silla de ruedas.
5. La rampa tiene un bordillo a ambos lados.
6. Hay pasamanos a ambos lados de la rampa, son fáciles de agarrar y están a una altura cómoda.
7. Las barandillas son altas y seguras.
8. El espacio bajo la rampa está cerrado, evitando así que personas con discapacidad visual se golpeen con la rampa.



Además, te recomendamos:

9. Que los pasamanos sean de color diferente al resto de la rampa.
10. Incorporar un segundo pasamanos más bajo, para niñas y niños o personas con baja altura.
11. Incorporar información en braille al principio o final del pasamanos que oriente a las personas ciegas sobre dónde conduce la escalera.
12. En el inicio y al final de la rampa, incorporar un pavimento táctil y de color contrastado en el suelo, fácil de identificar tanto visualmente como al pisarlo, para alertar del desnivel a las personas con discapacidad visual.

Ascensores

Asegúrate de que:

1. Delante de la puerta puedes girar con una silla de ruedas (espacio libre de giro de 1,50 m de diámetro).
2. La puerta es automática, ancha (mínimo 80 cm) y no se cierra si estás pasando.
3. El tamaño de la cabina permite entrar y salir fácilmente a una persona en silla de ruedas (mínimo 1,00 m de ancho x 1,25 de fondo).
4. Los botones son grandes, tienen números en relieve y están a una altura cómoda (entre 80 cm y 120 cm).
5. Cuando pulsas los botones se iluminan y suenan. El botón de alarma está identificado.
6. El ascensor dispone de avisos sonoros que indican la planta en la que se encuentra.
7. En el rellano junto a la puerta del ascensor, hay una señal con el número de la planta, en braille y relieve.
8. Dentro de la cabina hay pasamanos y espejo.



Además, te recomendamos:

9. Colocar en el rellano delante del ascensor un pavimento táctil y de color contrastado en el suelo para facilitar la identificación del ascensor a personas con discapacidad visual.
10. Usar colores contrastados en puertas y botones.
11. Contar con mensajes de emergencia por SMS o un sistema alternativo.
12. Tener una cabina de ascensor con un testigo luminoso que confirme que la señal de alarma ha sido recibida.
13. Tener una cabina de ascensor con bucle de inducción magnética.



4.3.7 Zonas de restauración

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. Puedes pasar entre las mesas y sillas con comodidad (1,00 m libre).
3. No hay objetos que sobresalgan de la pared con los que puedas chocarte.
4. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
5. Si hay barra o mostrador, este facilita la atención de pie y sentado (ejemplo un mostrador con doble altura).
6. El mobiliario y elementos manipulables; el pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.

Además, te recomendamos:

7. Incorporar un bucle de inducción magnética y sistema de video interpretación en lengua de signos, que facilite la comunicación de personas sordas.
8. Incorporar menús accesibles que tengan braille, códigos QR o códigos Navilens y formatos digitales accesibles.



4.3.8 Zonas de eventos

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. Puedes pasar entre el mobiliario con comodidad (1,00 m libre).
3. No hay objetos que sobresalgan de la pared con los que puedas chocarte.
4. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
5. Hay espacios reservados para sillas de ruedas (al menos 1 cada 100 personas). Y están señalizados.
6. Hay asientos reservados para personas con discapacidad auditiva (al menos 1 cada 50 personas). Están señalizados y cuentan con bucle magnético u otro sistema.
7. Puedes subir al escenario sin escaleras (hay rampa o ascensor).
8. El mobiliario y elementos manipulables; el pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.
9. Instalar bucles de inducción magnética fijos en las salas de reuniones y eventos para facilitar la participación como asistentes o ponentes a personas con audífonos o implantes cocleares.



Además, te recomendamos:

4.3.9 Guardarropa y taquillas

Si existen taquillas para guardar equipajes a disposición de los clientes, asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. Puedes pasar entre el mobiliario y taquillas con comodidad (1,00 m libre).
3. No hay objetos con los que puedas golpear.
4. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).



5. Existen taquillas a distintas alturas, identificadas con números en relieve y un sistema de cierre y apertura fácil de manipular (preferiblemente con código numérico sin llave).
6. El mobiliario y elementos manipulables; el pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.

Además, la UNE-ISO: 21902:2021 recomienda:

7. La identificación de las taquillas con relieve y braille.

4.3.10 Gimnasio

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. Puedes pasar entre el mobiliario y máquinas con comodidad (1,00 m libre).
3. No hay objetos con los que puedas golpearte.
4. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
5. El mobiliario y elementos manipulables; el pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.

Además, te recomendamos:

6. Incorporar equipos adaptados (1 de cada tipo).
7. Incorporar actividades dirigidas accesibles, con monitores formados en atención a personas con discapacidad.



4.3.11 Piscina y Spa

Espacio alrededor de la piscina y spa

Asegúrate de que:

1. Puedes llegar hasta la piscina y spa sin escalones ni obstáculos.
2. El suelo no resbala incluso estando mojado (pavimento Clase 3).
3. No tropiezas ni se te atrapa el pie en las rejillas y registros.
4. Hay espacio suficiente para moverte entre el mobiliario (1,00 m libre).
5. No hay objetos con los que puedas golpearte (ejemplo, ramas de árboles, luminarias, etc.).
6. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).



7. El mobiliario y elementos manipulables; las puertas y los acabados son accesibles.

Además, te recomendamos:

8. Incorporar tumbonas con un diseño adecuado para personas con dificultades de movilidad.
9. Incorporar al menos una ducha accesible.
10. Formar al personal sobre cómo usar los elementos accesibles.
11. Señalizar los elementos accesibles (rampas, grúas, sillas acuáticas).

Dentro del vaso

Asegúrate de que:

1. El fondo de la piscina o spa se ve bien (el color es claro).
2. La profundidad es adecuada y está señalizada dentro y fuera del agua.
3. Las escaleras metálicas de acceso al vaso no resbalan, llegan hasta 1 m de fondo bajo el agua están repartidas por la piscina o spa.
4. Hay de un medio accesible para entrar al vaso (grúa de piscina, rampa y silla de ruedas acuática u otro medio).



Además, te recomendamos:

5. Que las escaleras de hormigón sean antideslizantes, cuenten con pasamanos y los bordes de los escalones tengan una franja de color contrastado.

Piscinas infantiles

Asegúrate de que:

1. Tienen una profundidad máxima de 50 cm.
2. El suelo baja poco a poco (sin escalones).
3. Si no hay control de acceso, existe una valla de protección.

4.3.12 Aseos comunes de uso general

Acceso al aseo

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. La puerta es ancha (al menos 80 cm), fácil de abrir y su color se distingue del suelo y la pared.

Además, te recomendamos:

3. Que los tiradores se vean con claridad.
4. Si la puerta es abatible, incorporar un asa a una altura cómoda.



Dentro del aseo:

Asegúrate de que:

1. Puedes moverte sin tropezar, el suelo es liso y antideslizante.
2. Los desagües están al nivel del suelo, sin agujeros grandes (máximo 1x1 cm).
3. Hay un accesorio de cada tipo a una altura adecuada (entre 0,80 m y 1,20 m), se ven bien y son fáciles de usar.
4. El grifo de los lavabos es automático o de palanca, sin giros complicados.

Además, te recomendamos:

5. Si hay cambiador de pañales, esté instalado a una altura entre 0,80 y 0,90 m, sin obstaculizar el espacio de circulación.

Inodoros y cabinas:

Asegúrate de que:

1. Las puertas de las cabinas dejan pasar bien (mínimo 0,68 m).
2. El botón de descarga de inodoro es grande y fácil de pulsar.
3. Si hay muchos urinarios, al menos uno está bajo (entre 30 y 45 cm de altura).

Además, te recomendamos:

4. Que dentro de la cabina de inodoro el espacio sea suficiente (circulo libre de 50 cm).
5. Que las cabinas tengan una señal de ocupación en sus puertas, algunos tipos de cerraduras la tienen integrada.



Señalización:

Asegúrate de que:

1. Los aseos están identificados con pictogramas de señalización estandarizados de hombre y mujer.
2. Las señales se ubican junto a la puerta a una altura entre 0,80 m y 1,20 m.
3. Las señales deben seguir los criterios de la norma la norma UNE 170002:2022.

4.3.13 Cabinas de aseo accesible de uso general

Dotación

Asegúrate de que:

1. Al menos, haya una cabina accesible por cada 10 inodoros disponibles en el establecimiento.



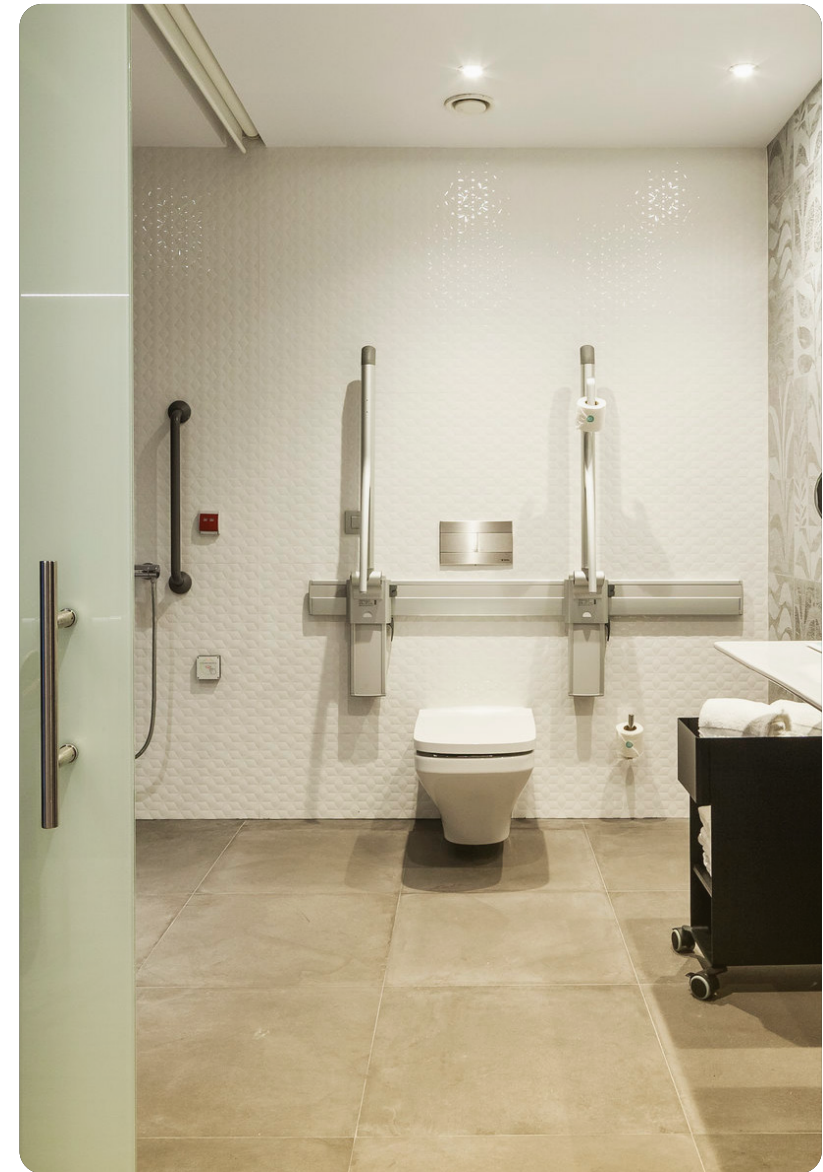
Acceso a la cabina

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. Antes de entrar haya un espacio para girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
3. Los pasillos y zonas de paso son anchos (mínimo 1,20 m de ancho).
4. La puerta es ancha (al menos 80 cm), abre hacia fuera o es corredera y es fácil de abrir.
5. El color de la puerta se distingue bien del suelo y las paredes.

Además, te recomendamos:

6. Que los tiradores se vean con claridad.
7. Si la puerta es abatible, esta tenga un asa a una altura cómoda.
8. Haya una señal de disponibilidad u ocupación en las puertas de las cabinas.



Dentro de la cabina:

Asegúrate de que:

1. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
2. Puedes moverte sin tropezar, el suelo es liso y antideslizante.
3. Los desagües están al nivel del suelo, sin agujeros grandes (máximo 1x1 cm).



Inodoros:

Asegúrate de que:

1. El inodoro está a una altura entre 45 y 50 cm.
2. Haya un espacio libre a ambos lados del inodoro (0,80 m x 1,20 m) para hacer la transferencia desde la silla de ruedas.
3. Haya barras de apoyo abatibles ambos lados del inodoro y estén bien sujetas a la pared para soportar el peso de la persona usuaria. Estarán instaladas a una altura de entre 70 y 75 cm del suelo y con una separación entre ellas de 60-65 cm.
4. El botón de descarga de inodoro es grande y fácil de pulsar.

Además, te recomendamos:

5. Si el inodoro dispone de espacio libre de transferencia únicamente en un lado, debe colocarse una barra fija en la pared del lado opuesto a la transferencia y una barra abatible en el lado de transferencia.



Lavabos:

Asegúrate de que:

1. El lavabo está dentro de la misma cabina.
2. Está a una altura máxima de 0,85 m y no tiene pedestal para facilitar la aproximación lateral de personas usuarias de silla de ruedas.
3. El grifo se puede usar con una sola mano (automático o de palanca). Y se alcanza desde la silla.



Espejo y accesorios:

Asegúrate de que:

1. El espejo se puede usar sentado o de pie (el borde inferior está a 90 cm del suelo).
2. Existe un accesorio de cada tipo a una altura adecuada (entre 0,70 m y 1,20 m), son de color contrastado y son fáciles de usar.

Además, te recomendamos:

3. Si hay cambiador de pañales, está entre 0,80 y 0,90 m de altura y situado sin obstaculizar el espacio de giro la persona en silla de ruedas (1,50 m de diámetro).

Seguridad:

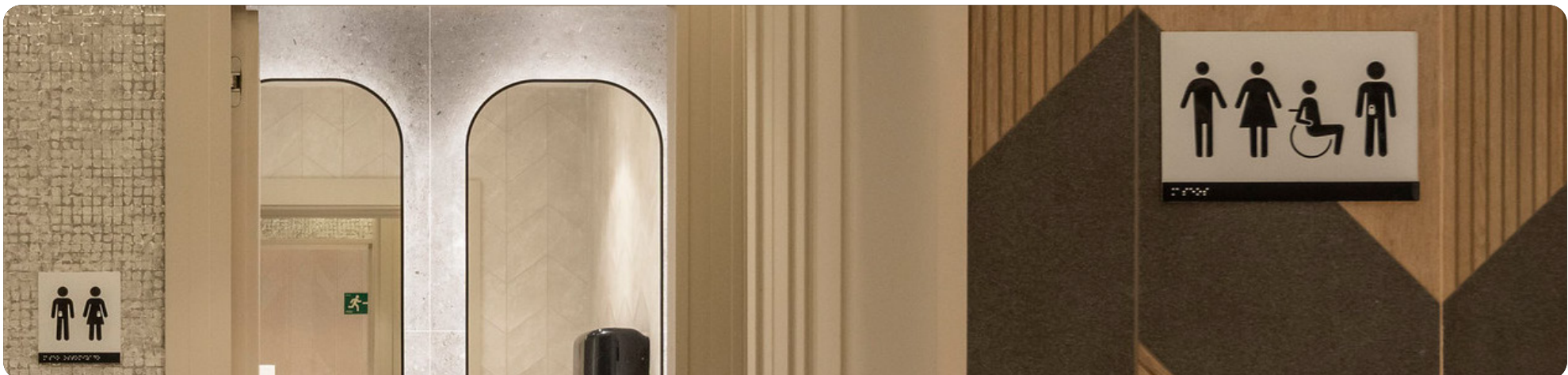
Asegúrate de que:

1. Haya un botón o cordón de alarma (se puede alcanzar a 40 cm del suelo) que alerte en caso de caída.
2. La luz se enciende desde dentro y no tiene temporizador.
3. Haya luz de emergencia dentro de la cabina.

Señalización:

Asegúrate de que:

1. El aseo adaptado está identificado con pictogramas de señalización estandarizados de hombre y mujer y con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.
2. Las señales se ubican junto a la puerta a una altura entre 0,80 m y 1,20 m.



4.3.14 Habitaciones y apartamentos

El Código Técnico de la Edificación (CTE) establece un número mínimo de habitaciones o apartamentos accesibles en alojamientos turísticos, proporcional al total de habitaciones disponibles. En el siguiente cuadro se indica el número que debe garantizarse.

Nº total de habitaciones	Nº de habitaciones accesibles exigidas
De 5 a 50	1
De 51 a 100	2
De 101 a 150	4
De 151 a 200	6
Más de 200	8, y una más cada 50 habitaciones o fracción adicionales a 250



También hay que tener en cuenta las normativas autonómicas de accesibilidad que pueden exigir cifras superiores a las del CTE. Los alojamientos deben cumplir con ambas normativas, independientemente de su categoría (N.º de estrellas, N.º de llaves, albergue, alojamiento rural o urbano, etc.).

Asegúrate de que:

1. Haya una cantidad suficiente de habitaciones accesibles en tu establecimiento.
2. El mobiliario y elementos manipulables, las puertas y ventanas, la iluminación y el pavimento y acabados son accesibles.



Además, te recomendamos:

3. Que un número de habitaciones estándar tengan ducha en vez de bañera para que puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida que no son usuarios de silla de ruedas.
4. Incorporar en duchas y bañeras una pequeña barra de apoyo horizontal en la pared, que ofrezca mayor seguridad a personas con dificultades de equilibrio y movilidad.
5. Dotar algunas habitaciones estándar con productos de apoyo para personas con discapacidades sensoriales (consulta el capítulo 7. Catálogo de soluciones de accesibilidad).

4.3.15 Habitaciones y apartamentos accesibles

Acceso y circulación interior

Asegúrate de que:

1. Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.
2. La puerta es ancha (al menos 80 cm) y fácil de abrir.
3. Puedes girar con una silla de ruedas dentro de la habitación (1,50 m de diámetro).
4. Las zonas de paso y pasillos son anchos (mínimo 1,10 m).
5. No hay escalones, ni desniveles.
6. No hay objetos con los que puedas golpearte.
7. El pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.



Zona de la cama

Asegúrate de que:

1. Haya un espacio libre de al menos 0,90 m tanto en el lateral como en los pies de la cama, para facilitar la aproximación y la transferencia desde la silla de ruedas.

Además, te recomendamos:

2. La cama tenga una altura cómoda, entre 45 y 50 cm, para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas. Preferiblemente, que sea eléctrica y permita regular su altura.
3. La cama tenga debajo un espacio libre suficiente (15-20 cm) para permitir que entren las patas de una grúa móvil que pueden necesitar algunos clientes.
4. Instalar en el techo de la cama polipastos o barras de trapecio de cama que ayudan a huéspedes usuarios de silla de ruedas a hacer la transferencia a la cama y cambiar de postura en esta de forma independiente.



5. Disponer de interruptores de la luz y enchufes al alcance de la mano desde la cama evita que las personas con movilidad reducida hagan movimientos innecesarios, permitiéndoles encender las luces y conectar aparatos sin mayores esfuerzos.
6. Si hay teléfono este también debe situarse en la mesilla de noche junto a la cama y preferiblemente tener un testigo luminoso de llamada y mensajes.
7. Un colchón firme permite a las personas con movilidad reducida moverse más fácilmente por la cama.

Cocina accesible

Asegúrate de que:

1. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
2. La encimera está a una altura cómoda (máximo 0,85 m) y tiene un espacio libre debajo para acercarte con la silla de ruedas.
3. El fregadero tiene un espacio libre debajo para acercarte con la silla de ruedas y grifo monomando.
4. El menaje y utensilios está a una altura cómoda (entre 0,80 m y 1,20 m).

Además, te recomendamos:

5. Incorporar braille para identificar los utensilios y el menaje.
6. También puedes incorporar códigos Navilens en las estanterías para indicar a personas ciegas qué hay almacenado en cada una de estas.





Terraza

Asegúrate de que:

1. Haya un espacio para girar (1,20 m de diámetro).
2. La puerta de la terraza no tiene escalón o un resalte de más de 5 cm.

Además, te recomendamos que:

3. El marco o riel de la puerta esté preferiblemente encastrado en el suelo para facilitar salir a la terraza a personas usuarias de silla de ruedas o de otros productos de apoyo para la movilidad.

Baño accesible

Asegúrate de que:

1. Antes de entrar hay un espacio para girar una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
2. La puerta es ancha (al menos 80 cm), abre hacia fuera o es corredera y es fácil de abrir.
3. Dentro del baño puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
4. Hay espacio libre al menos en un lado del inodoro (0,80 m x 1,20 m).
5. La ducha está al mismo nivel del suelo y no resbala.
6. En la ducha hay espacio para la silla de ruedas (0,80 m x 1,20 m).
7. En la ducha hay un asiento abatible con respaldo y existen barras de apoyo.



8. Hay un botón o cordón de alarma (se puede alcanzar a 40 cm del suelo) que alerte en caso de caída.
9. El resto de los elementos del baño son accesibles al igual que las cabinas de aseo accesible de uso general.

Además, te recomendamos:

10. Dejar espacio libre a ambos lados del inodoro.
11. Incorporar grifería de ducha de mano fácil de usar (ligera, que no requiera girar la muñeca y preferiblemente monomando), situada a una altura entre 0,70 m y 1,20 m.
12. Disponer de una silla de ducha portátil que pueda ofrecerse al cliente cuando la necesite.



Muebles y accesorios

Asegúrate de que:

1. Las perchas y estantes están a una altura fácil de alcanzar (entre 0,80 m y 1,20 m).
2. El mobiliario y elementos manipulables están al alcance de una persona usuaria de silla de ruedas y permiten su aproximación frontal (p.ej. usar el escritorio sin obstáculos debajo).

Además, te recomendamos:

3. Armarios con puertas correderas o con espacio suficiente delante para moverte con la silla de ruedas. Y que las puertas sean fáciles de abrir.
4. Disponer de perchas de mango largo para facilitar el uso del armario a personas usuarias de silla de ruedas.
5. Disponer al menos de un espejo de cuerpo entero con el borde inferior a 30 cm del suelo. Evita espejos de suelo a techo (desorientan a personas con baja visión).

Tecnología y comunicación

Asegúrate de que:

1. Ofrecer información sobre los servicios, horarios y funcionamiento del alojamiento en formatos accesibles y alternativos. Por ejemplo, además de en papel en formato digital a través de un código QR o código Navilens.
2. El timbre de la puerta se ve y se oye (aviso luminoso y sonoro) en las habitaciones reservadas a personas con discapacidad auditiva y en la habitación adaptada.
3. Haya un sistema accesible para comunicarte con la recepción (Teléfono, WhatsApp, SMS).
4. La televisión está programada por defecto con subtítulos en todas las habitaciones.



Además, te recomendamos:

5. Disponer de sistemas de aviso visuales para personas con discapacidad auditiva, no sólo los de emergencia, por ejemplo, a través de tecnología Visualfy.
6. El teléfono de las habitaciones tenga bucle magnético.
7. Disponer de almohadas con sistemas de vibración en caso de emergencia, en las habitaciones reservadas para personas con discapacidad auditiva.
8. Que los interruptores y enchufes sean de un color contrastado respecto a la pared para facilitar su identificación a personas con discapacidad visual.

4.3.16 Seguridad y evacuación del edificio

Asegúrate de que el alojamiento cuente con un plan de emergencia que contemple la evacuación de personas con discapacidad, personas mayores y mujeres embarazadas.

Salidas y puertas de evacuación

Asegúrate de que:

1. Las puertas automáticas de salida de evacuación se quedan abiertas si hay una emergencia.
2. Las puertas de evacuación tienen barra antipánico.
3. No hay escalones ni bordes peligrosos (suelo sin desniveles mayores de 4 mm) en los itinerarios de evacuación.

Recorridos para evacuar

Asegúrate de que:

1. Los recorridos están despejados, sin muebles ni obstáculos.
2. Existen recorridos de evacuación accesibles y están señalizados con el símbolo internacional de accesibilidad.

Zonas de refugio (espacios seguros)

Asegúrate de que:

1. Hay zonas de refugio en todas las plantas sin salida (si el edificio tiene más de 14 m de alto).
2. Se ubican en lugares seguros (rellanos de escaleras o pasillos protegidos).
3. Hay espacios para sillas de ruedas (1 espacio por cada 100 ocupantes, con dimensión de 1,20 m x 0,80 m).
4. Hay espacios para personas con movilidad reducida (0,80 m x 0,60 m).
5. Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).
6. El suelo se señala en un color diferente.
7. Existe un cartel que dice "Zona de Refugio" acompañado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

Además, te recomendamos:

8. Dispón de sillas de evacuación u otros medios de apoyo.



Alarmas y comunicación

Asegúrate de que:

1. La alarma de emergencia emite luz y sonido.
2. En la zona de refugio hay un intercomunicador para pedir ayuda.



Señales de evacuación

Asegúrate de que:

1. Las señales son visibles y fáciles de entender (utiliza señalización estandarizada).
2. Los recorridos accesibles y las zonas de refugio están señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.
3. Existen planos de evacuación, son fáciles de leer y visibles.

Además, te recomendamos:

4. Incorporar señalización en braille en las puertas de emergencia y en las zonas de refugio.
5. Utilizar carteles con lenguaje claro para facilitar su comprensión.
6. Reforzar las indicaciones de seguridad en las habitaciones con información en formatos digitales y auditivos para personas con discapacidad visual. Por ejemplo, incluye en el plano de evacuación un QR o Navilens con un audio que explique el itinerario de evacuación.



4.4 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te servirá para realizar un autodiagnóstico de los espacios y elementos con requerimientos de accesibilidad en tu alojamiento turístico.

En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No

Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), porque su establecimiento no cuenta con ese servicio o entorno.

NS

(No sabe), si lo desconoces.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Entorno urbano	<p>El recorrido hasta el alojamiento es adecuado, existen plazas de aparcamiento reservado y paradas de transporte público cerca del edificio.</p> <p>(Obligatorio según Orden TMA/851/2021).</p>				
Aparcamiento	Hay al menos una plaza accesible por cada habitación o apartamento accesible y está cerca de la entrada principal.				
	La plaza tiene tamaño suficiente: mínimo 5,00 m de largo y 2,20 m de ancho, con espacio de transferencia de 1,20 m al lado si está en batería o 3,00 m detrás si está en línea. Y está señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.				
	Desde la plaza hasta la entrada al edificio hay un recorrido seguro, cómodo y sin escalones (mínimo 1,20 de ancho).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Acceso al edificio	El acceso se realiza por un recorrido sin obstáculos, sin escalones ni desniveles mayores de 5 cm, y con felpudos o moquetas bien fijados al suelo.				
	Hay espacio libre suficiente junto a las puertas (al menos 1,50 m) y si hay puertas giratorias, existe una puerta accesible alternativa.				
	La puerta es fácil de usar: ancho mínimo de 80 cm; se abre con una sola mano y poca fuerza y no se cierra sobre ti. Los tiradores y picaportes son fáciles de usar y bien visibles.				
	Las puertas de vidrio y automáticas son seguras. Si hay fallo eléctrico la puerta se queda abierta.				
	Las puertas de vidrio están señaladas con bandas de color a dos alturas de color contrastado.				
	La comunicación y la señalización son accesibles: timbre o videoportero entre 0,80 y 1,20 m, con sistema para personas con discapacidad auditiva, y señalización clara del acceso accesible cuando no es el principal.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Vestíbulo y recepción	La recepción se localiza fácilmente desde la entrada y el recorrido hasta ella es accesible y sin obstáculos.				
	El vestíbulo tiene espacio suficiente para moverse con comodidad y permite el giro de una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	El mostrador es accesible y permite atención de pie y sentado (por ejemplo, mostrador a doble altura). La parte baja del mostrador no supera los 85 cm de altura y dispone de espacio libre inferior para aproximación con silla de ruedas.				
	Existen sistemas de apoyo a la orientación y comunicación: bandas táctiles de guiado hasta el mostrador y bucle magnético u otro sistema de comunicación accesible.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Elementos generales. Puertas y ventanas	Si hay puertas giratorias, existe una puerta accesible alternativa.				
	Las puertas de vidrio y automáticas son seguras. Si hay fallo eléctrico la puerta se queda abierta.				
	Las puertas de vidrio están bien señaladas con dos bandas de color contrastado.				
	Recomendación: Las puertas se ven claramente y contrastan con la pared.				
	Recomendación: Las ventanas tienen un manejo sencillo (pueden usarse con una mano o mando a distancia) y una persona sentada puede mirar a través de ellas. (Según UNE-ISO: 21902:2021).				
Elementos generales. Acabados de paredes y suelos	El suelo es continuo y seguro, sin escalones ni resaltes peligrosos.				
	Las alfombras y felpudos están bien fijados al suelo y no se mueven ni se levantan.				
	El suelo es antideslizante y adecuado al uso del espacio (zonas secas, zonas de paso o zonas mojadas).				
	Recomendación: El suelo se distingue bien de las paredes, no es brillante y no produce deslumbramientos. Los acabados no son pulidos.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Elementos generales. Iluminación	La iluminación no produce deslumbramientos ni molestias visuales.				
	No hay zonas de sombra que producen riesgos, especialmente en escaleras y rampas.				
	La luz es homogénea y suficiente según el espacio.				
Elementos generales. Mobiliario y elementos manipulables	Se puede circular entre el mobiliario con comodidad, con espacio suficiente para pasar y sin riesgo de golpes con elementos bajos o salientes (al menos 1,00 m de ancho y 2,20 m de alto).				
	El mobiliario y los elementos manipulables están a una altura alcanzable (entre 0,80 m y 1,20 m y separados 35 cm de las esquinas). Y se ven claramente porque contrastan cromáticamente.				
	Recomendación: El mobiliario y equipamiento son accesibles: sillas y sillones cómodos; mesas utilizables con silla de ruedas, máquinas de autoservicio fáciles de usar en distintos formatos, elementos manipulables identificables y sistemas de llamada de emergencia en zonas cerradas. (Según la UNE-ISO: 21902:2021).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Orientación y señalización	El edificio tiene un rótulo visible desde la acera y hay señalización en la entrada del edificio.				
	La señalización es clara y fácil de seguir. Si el recorrido accesible es distinto del principal, está correctamente indicado.				
	La información es accesible para todas las personas: uso de pictogramas, lenguaje claro y formatos alternativos (visual, táctil o auditivo).				
	Existen sistemas que ayudan a orientarse dentro del edificio, como directorios, planos, uso de colores para diferenciación de espacios, símbolos o recorridos marcados.				
	Los elementos de seguridad y orientación están bien señalizados: vidrios y mamparas visibles, elementos accesibles identificados y señalización de bucles magnéticos si existen.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Circulaciones horizontales	Los recorridos son anchos para desplazarte (mínimo 1,20 m) y no presentan estrechamientos que dificulten el paso. Si el recorrido es largo existen espacios donde puedes girar con una silla de ruedas.				
	La altura libre del recorrido es suficiente (2,20 m) y no existen objetos sobresalientes con los que puedas golpearte.				
	Recomendación: Hay zonas de descanso a lo largo del pasillo cuando el recorrido es largo.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Circulaciones verticales. Escaleras	Dispones de ascensor o rampa como alternativa a la escalera.				
	La escalera es cómoda y segura: ancho suficiente (1,20 m), tramos no excesivamente largos y escalones iguales, con altura y huella adecuadas.				
	Los escalones son visibles y antideslizantes y con tabica (no hay huecos).				
	Cada escalón tiene una banda antideslizante en el borde (de 3 a 5 cm) que te ayuda a ver dónde pisas.				
	Hay pasamanos a ambos lados, fáciles de agarrar, continuos y que acompañan todo el recorrido; las barandillas son firmes y seguras.				
	El espacio bajo la escalera está cerrado y el diseño evita golpes o caídas.				
	En el inicio y fin de la escalera hay pavimento táctil y de color contrastado en el suelo.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Circulaciones verticales. Rampas	La rampa es cómoda de recorrer: recta o con curvas suaves, sin giros bruscos y con ancho suficiente (mínimo 1,20 m).				
	La pendiente es adecuada y no excesiva; cuanto más larga es la rampa, más suave es la inclinación.				
	Existen descansillos amplios a lo largo del recorrido (cada 9,00 m un descansillo de 1,50 m) y espacio plano suficiente al inicio y al final de la rampa (al menos 1,20 m).				
	La rampa tiene un bordillo a ambos lados (al menos 10 cm de alto) para evitar que las ruedas se salgan.				
	Hay pasamanos a ambos lados, fáciles de agarrar, continuos y que acompañan todo el recorrido, incluidos los descansillos. Y las barandillas son altas y seguras.				
	El espacio bajo la rampa está cerrado y evita golpearse con la estructura a personas con discapacidad visual.				
	Recomendación: Hay pavimento táctil de color contrastados en el suelo del inicio y final de la rampa.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Circulaciones verticales. Ascensores	Delante del ascensor hay espacio suficiente para girar con una silla de ruedas y el suelo de la cabina queda a la misma altura que el exterior, sin desnivel.				
	La puerta es automática, ancha (mínimo 80 cm) y no se cierra si estás pasando.				
	La cabina es amplia y funcional: permite entrar y moverse con comodidad, tiene pasamanos interior y espejo frente a la puerta para facilitar la salida.				
	Los botones son accesibles: grandes, visibles, con números en relieve, situados a una altura cómoda (entre 80 cm y 120 cm), se iluminan y emiten sonido al pulsarlos; el botón de alarma está claramente identificado.				
	El ascensor avisa en qué planta estás, con números visibles y avisos por voz.				
	En el exterior junto a la puerta del ascensor hay una señal con el número de la planta, en braille y relieve.				
	Recomendación: Hay pavimento táctil de color contrastado en el suelo delante del ascensor.				
	Recomendación: Hay mensajes de emergencia por SMS o un sistema alternativo.				
	Recomendación: Hay un testigo luminoso que confirma que la señal de alarma ha sido recibida.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Zonas de restauración	Puedes pasar entre las mesas y sillas con comodidad (1,00 m libre) y hay espacio para girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	La barra o mostrador, si existe, es accesible y permite atención de pie y sentada, con una zona baja y espacio libre inferior para acercarse con silla de ruedas.				
	El uso y la comunicación son accesibles: mobiliario y elementos fáciles de usar, menús en formatos accesibles y existen sistemas de apoyo a la comunicación.				
	Recomendación: Hay ayudas para la comunicación de personas con discapacidad visual y auditiva; bucle de inducción magnética, lengua de signos, menús accesibles con braille y códigos QR para acceder a PDFs o webs accesibles.				
Zonas de eventos	Puedes pasar entre las mesas y sillas con comodidad (1,00 m libre) y hay espacio para girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	Hay espacios reservados y señalizados: plazas para sillas de ruedas (1 cada 100 personas) de tamaño adecuado y asientos reservados para personas con discapacidad auditiva (1 cada 50 personas) con sistemas de apoyo.				
	Puedes subir al escenario sin escaleras (hay rampa o ascensor).				
Guardarropa y taquillas	Puedes pasar entre el mobiliario con comodidad (1,00 m libre) y hay espacio para girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	Existen taquillas a distintas alturas, identificadas con números en relieve y un sistema de cierre y apertura fácil de manipular (preferiblemente con código numérico sin llave).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Gimnasio	Puedes pasar entre el mobiliario y las máquinas (1,00 m libre) y hay espacio para girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	Recomendación: Se ofrecen opciones inclusivas: existen equipos adaptados (1 de cada tipo) y actividades dirigidas accesibles con personal formado en atención a personas con discapacidad.				
Piscina y Spa. Espacio alrededor de la piscina y spa	El suelo no resbala incluso estando mojado (pavimento Clase 3) y no tropiezas ni se te atrapa el pie en las rejillas y registros.				
	Hay espacio suficiente para moverte entre el mobiliario (1,00 m libre) y puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	No hay objetos con los que puedas golpearte (ramas de árboles, luminarias, etc.).				
	Recomendación: Las tumbonas tienen un diseño adecuado para personas con dificultades de movilidad y existe al menos una ducha accesible.				
	Recomendación: El personal está formado sobre cómo usar los elementos accesibles, p.ej. grúas hidráulicas.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Piscina y Spa. Dentro del vaso	El fondo de la piscina o spa se ve bien (el color es claro).				
	La profundidad es adecuada y está señalizada dentro y fuera del agua.				
	Las escaleras metálicas de acceso al vaso no resbalan, llegan al menos 1 m debajo del agua y están repartidas por la piscina o spa.				
	Hay un medio accesible para entrar al vaso (grúa de piscina, rampa y silla de ruedas acuática u otro medio).				
	Recomendación: Las escaleras de hormigón son antideslizantes, con pasamanos y los bordes de los escalones están señalizados con una franja de color contrastado.				
Piscina y Spa.	Tiene una profundidad máxima de 50 cm y el suelo baja poco a poco (sin escalones).				
Piscinas infantiles	Si no hay control de acceso, existe una valla de protección (al menos de 1,20 m de altura).				
Aseos comunes de uso general. Dentro del aseo	Puedes moverte sin tropezar, el suelo es liso y antideslizante.				
	Hay un accesorio de cada tipo a una altura adecuada (entre 0,80 m y 1,20 m), se ven bien y son fáciles de usar.				
	El grifo de los lavabos es automático o de palanca, se abre sin girar la muñeca.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Aseos comunes de uso general. Inodoros y cabinas	Las puertas de las cabinas dejan pasar bien (mínimo 0,68 m).				
	El botón de descarga de inodoro es grande y fácil de pulsar.				
	Si hay muchos urinarios, al menos uno está bajo (entre 30 y 45 cm de altura).				
	Recomendación: Hay señalización de ocupación en las puertas de las cabinas.				
Aseos comunes de uso general. Señalización	Están señalados con pictogramas de hombre y mujer estandarizados (ubicado a altura entre 0,80 m y 1,20 m).				
Cabina de aseo accesible de uso general. Dotación	Hay una cabina accesible y por cada 10 inodoros disponibles. (Debe haber al menos una).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Cabina de aseo accesible de uso general. Acceso a la cabina	Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras. Y antes de entrar puedes girar delante de la puerta con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	La puerta es ancha (al menos 80 cm), abre hacia fuera o es corredera; es fácil de abrir y puede abrirse desde fuera en caso de emergencia.				
	La puerta se distingue bien del suelo y las paredes por el color.				
	Recomendación: Hay señalización de ocupación en las puertas de las cabinas.				
Cabina de aseo accesible de uso general.	Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	Hay espacio libre a ambos lados del inodoro (0,80 m x 1,20 m).				
Dentro de la cabina	Puedes moverte sin tropezar, el suelo es liso y antideslizante y los desagües están al nivel del suelo, sin agujeros grandes (máximo 1x1 cm).				
Cabina de aseo accesible de uso general. Inodoros	El inodoro está a una altura entre 45 y 50 cm y tiene barras de apoyo abatibles a ambos lados y correctamente sujetas a la pared.				
	El botón de descarga de inodoro es grande y fácil de pulsar.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Cabina de aseo accesible de uso general. Lavabos	El lavabo está dentro de la misma cabina.				
	El lavabo está a una altura máxima de 0,85 m y no tiene pedestal.				
	El grifo se puede usar con una sola mano (automático o de palanca). Y se alcanza desde la silla de ruedas.				
Cabina de aseo accesible de uso general. Espejo y accesorios	El espejo puede usarse estando sentado y de pie. Los accesorios están a una altura entre 0,70 m y 1,20 m, son de color contrastado y fáciles de usar.				
Cabina de aseo accesible de uso general. Seguridad	Hay un botón o cordón de alarma (se puede alcanzar a 40 cm del suelo).				
	La luz se enciende desde dentro, sin temporizador, y hay luz de emergencia dentro de la cabina.				
Cabina de aseo accesible de uso general. Señalización	Está señalado con pictogramas de hombre y mujer normalizados y con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (ubicadas entre 0,80 m y 1,20 m junto a la puerta).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Habitaciones y apartamentos	Hay al menos el número de habitaciones accesibles exigido por la normativa.				
	El mobiliario y elementos manipulables, las puertas y ventanas, la iluminación y el pavimento y acabados son accesibles.				
	Recomendación: Un número de habitaciones estándar tiene ducha en vez de bañera y se coloca una barra de apoyo horizontal en la pared de la ducha, que da mayor seguridad a personas con dificultades de movilidad.				
Habitaciones y apartamentos accesibles.	Llegas por un recorrido accesible, sin escalones ni barreras.				
	La puerta es ancha (al menos 80 cm) y fácil de abrir.				
	Las zonas de pasos y pasillos son anchos (mínimo 1,10 m) y puedes girar con una silla de ruedas dentro de la habitación (1,50 m de diámetro).				
Acceso y circulación interior	No hay escalones.				
	No hay objetos con los que puedas golpearte.				
	El pavimento, las puertas y los acabados son accesibles.				
Habitaciones y apartamentos accesibles. Zona de la cama	Tienes espacio para acercarte a la cama (0,90 m al menos en un lado y a los pies de la cama).				
	Recomendación: La cama tiene una altura cómoda (entre 45 y 50 cm). Se recomienda incorporar camas regulables en altura.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Habitaciones y apartamentos accesibles. Cocina accesible	Puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	La encimera y el fregadero están a una altura cómoda (máximo 0,85 m) y tienen un espacio libre debajo para acercarte con la silla de ruedas.				
	El menaje y utensilios está a una altura cómoda (entre 0,80 m y 1,20 m).				
	Recomendación: Los utensilios y el menaje se identifica con braille. Incorporar en el mobiliario de cocina códigos Navilens para indicar lo que se almacena en cada mueble.				
Habitaciones y apartamentos accesibles.	La puerta de acceso tiene un ancho suficiente (≥ 80 cm) y su marco o riele está enrasado en el suelo.				
	Hay espacio para girar (1,20 m de diámetro).				
Terraza	La puerta no tiene escalón o un desnivel superior a 5 cm.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Habitaciones y apartamentos accesibles. Baño accesible	Antes de entrar hay un espacio para girar una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	La puerta es ancha (al menos 80 cm), abre hacia fuera o es corredera; es fácil de abrir con una mano y puede abrirse desde fuera en caso de emergencia.				
	La puerta se distingue bien del suelo y las paredes por el color.				
	Dentro del baño puedes girar con una silla de ruedas (1,50 m de diámetro).				
	Puedes moverte sin tropezar, el suelo es liso y antideslizante y los desagües están al nivel del suelo, sin agujeros grandes (máximo 1x1 cm).				
	La ducha está al mismo nivel del suelo, no resbala y tiene espacio para la silla de ruedas (0,80 m x 1,20 m).				
	En la ducha hay un asiento abatible con respaldo y existen barras de apoyo.				
	Se dispone de un asiento de ducha móvil para clientes que lo necesiten.				
	Recomendación: La grifería de ducha de mano es fácil de usar y está a una altura entre 0,70 m y 1,20 m. Es ligera y no requiere el giro de la muñeca.				
Hay espacio libre al menos en un lado del inodoro (0,80 m x 1,20 m). Se recomienda un espacio a cada lado del inodoro.					

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Habitaciones y apartamentos accesibles. Baño accesible	El inodoro está a una altura entre 45 y 50 cm y tiene barras de apoyo abatibles a ambos lados y bien sujetas a la pared.				
	El botón de descarga de inodoro es grande y fácil de pulsar.				
	El lavabo tiene altura máxima de 0,85 m sin pedestal o mueble debajo.				
	El grifo se puede usar con una sola mano (automático o de palanca). Y se alcanza desde la silla.				
	El espejo se puede usar sentado o de pie y existe un accesorio de cada tipo a una altura adecuada (entre 0,70 m y 1,20 m). Todos los accesorios y aparatos son de color contrastado y fáciles de usar.				
	Hay un botón o cordón de alarma (se puede alcanzar a 40 cm del suelo).				
	Hay luz de emergencia dentro del cuarto de baño.				
Habitaciones y apartamentos accesibles. Muebles y accesorios	Las perchas y estantes están a una altura fácil de alcanzar (entre 0,80 m y 1,20 m).				
	Recomendación: Armarios con puertas correderas o con espacio suficiente delante para moverte.				
	Recomendación: Al menos un espejo cuerpo entero, con el borde inferior a 30 cm del suelo. Evita espejos de suelo a techo (desorientan a personas con baja visión).				

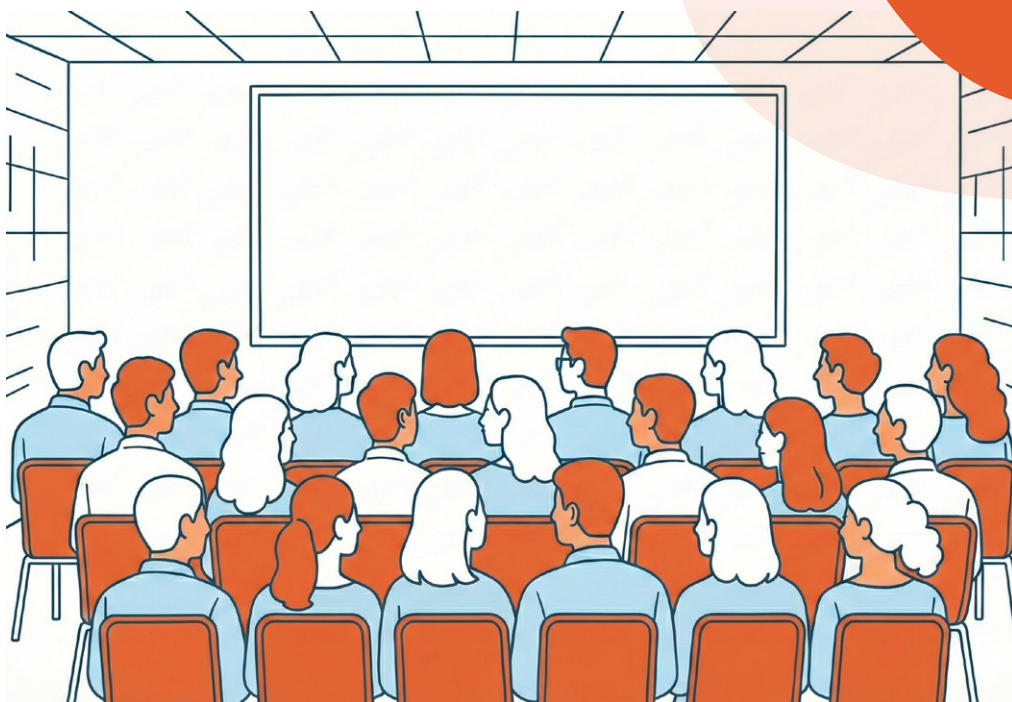
Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Habitaciones y apartamentos accesibles. Tecnología y comunicación	El timbre de la puerta se ve y se oye (aviso luminoso y sonoro).				
	Se ofrece información sobre servicios, horarios y funcionamiento en formatos accesibles y alternativos (papel y digital mediante QR o Navilens).				
	Existe un sistema accesible para comunicarse con recepción (teléfono, WhatsApp, SMS).				
	Recomendación: La televisión está programada por defecto con subtítulos en todas las habitaciones.				
	Recomendación: Se dispone de sistemas de aviso visuales para personas con discapacidad auditiva, más allá de los de emergencia (por ejemplo, tecnología Visualfy)				
	Recomendación: El teléfono de las habitaciones cuenta con bucle magnético.				
	Recomendación: Hay almohadas con sistemas de vibración en caso de emergencia en habitaciones reservadas para personas con discapacidad auditiva.				
	Recomendación: Los interruptores y enchufes son de color contrastado respecto a la pared para facilitar su identificación a personas con discapacidad visual.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Seguridad y evacuación del edificio.	El alojamiento cuenta con un plan de emergencia que contemple la evacuación de personas con discapacidad, personas mayores y mujeres embarazadas.				
	Las puertas de evacuación tienen barras antipánico y los recorridos de evacuación son accesibles.				
	Hay zonas de refugio en todas las plantas sin salida y se ubican en lugares seguros (rellanos de escaleras o pasillos protegidos).				
	Recomendación: Hay sillas de evacuación u otros medios de apoyo.				
	La alarma de emergencia emite luz y sonido y en la zona de refugio hay un intercomunicador para pedir ayuda.				
	Las señales de evacuación son visibles y fáciles de entender (utiliza señalización estandarizada). Los recorridos accesibles y las zonas de refugio están señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.				
	La información de emergencia visual se refuerza con información digital y auditiva disponible a través de códigos QR o Navilens (p.ej. los planos de emergencia).				

05

**La accesibilidad en la
organización de eventos**

5.1. ¿Qué aprenderás?



Organizar un evento —ya sea una reunión, una formación, una presentación comercial o un congreso— es, ante todo, crear una experiencia compartida. Es diseñar un espacio donde personas diversas, con distintas expectativas, ritmos y formas de participar, puedan relacionarse e intervenir con comodidad.

Cuando la accesibilidad se integra desde el inicio y a lo largo de toda la experiencia, el evento se transforma: se vuelve más claro, más fluido y amable para todas las personas. Un acceso sin barreras evita incertidumbres; una señalización comprensible orienta sin esfuerzo; el subtítulo o el bucle de inducción permiten seguir las intervenciones incluso con ruido, distintos acentos o cansancio; y un itinerario bien planificado aporta seguridad a quien no conoce el espacio.

En realidad, la accesibilidad no añade complejidad, sino calidad. Y, sobre todo, aporta algo que ningún equipamiento puede reemplazar: la sensación de bienvenida, la certeza de estar en un lugar pensado para que cada persona pueda participar sin obstáculos.

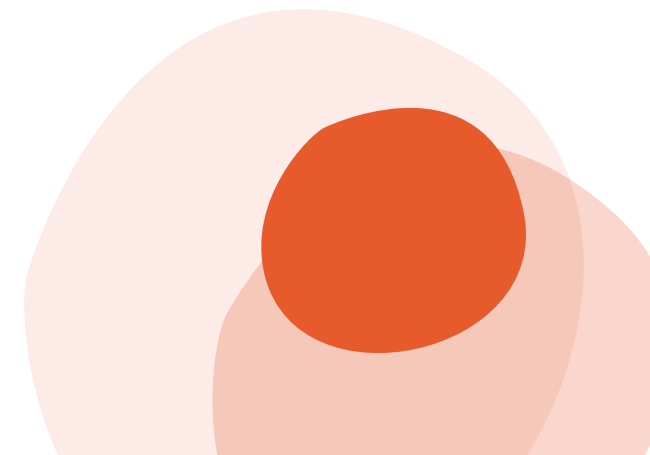
Asimismo, este enfoque se ajusta al marco normativo y técnico vigente en materia de accesibilidad. Incluye el **Real Decreto 193/2023**, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en bienes y servicios de uso público; el **Real Decreto 674/2023**, sobre el uso de la Lengua de Signos Española y los medios de apoyo a la comunicación oral; y el **Real Decreto 409/2025**, que regula la actividad y el bienestar de los perros de asistencia.

Del mismo modo, se alinea con los principales estándares técnicos que orientan el diseño universal de los espacios y su señalización, como la **UNE-EN 17210:2021**, sobre requisitos funcionales del entorno construido, y la **UNE-ISO 21902:2021**, que establece recomendaciones para un turismo accesible para todas las personas.

En definitiva, la accesibilidad en eventos no es un añadido técnico: es una forma de acoger, de asegurar que cada persona pueda vivir el evento de forma autónoma, confortable y plena. Y esa es, al final, la esencia de cualquier experiencia memorable.

Este capítulo ofrece una visión práctica para ayudar a los alojamientos turísticos a organizar eventos accesibles, independientemente de su tamaño o formato. Reúne criterios consolidados de estándares y guías y los traduce en pautas claras y aplicables desde la preparación previa, hasta la organización de salas, los apoyos de comunicación y la atención a asistentes.

Además, incluye una lista de verificación para que los organizadores de eventos puedan autoevaluar su nivel de accesibilidad de forma ágil y operativa.



La accesibilidad en la organización de eventos

Para organizar un evento accesible, anticipa las necesidades, aplica criterios de diseño universal en la planificación, los espacios y la comunicación, elimina obstáculos y facilita que todas las personas puedan participar de forma autónoma, segura y cómoda.



Antes del evento: planificación, coordinación e información previa

- Integra la accesibilidad desde el inicio.
- Designa a una persona responsable y formada en accesibilidad.
- Selecciona espacios plenamente accesibles.
- Comprueba accesos, itinerarios y apoyos disponibles.
- Pide a proveedores información actualizada sobre su accesibilidad.
- Elige salas, mobiliario, señalización y tecnología que favorezcan la autonomía.
- Ofrece información clara sobre la accesibilidad del evento en todos los canales.
- Asegura alternativas accesibles de comunicación.
- Publica horarios, recorridos e instrucciones claras para llegar al evento.



Recepción, inscripciones y acogida

- Pregunta siempre si la persona necesita algún apoyo para participar.
- Asegura que los formularios y procesos de inscripción sean accesibles y confirma previamente la disponibilidad de los apoyos solicitados.
- Asegúrate de que el proceso de acreditación es accesible y está bien señalizado.
- Ofrece zonas de espera accesibles y espacios de descanso.
- Facilita orientación desde la entrada a las salas sin necesidad de pedir ayuda.



Espacios y salas de reuniones accesibles

- Asegúrate de que se llega a la sala por un itinerario accesible.
- Deja pasillos amplios y zonas de giro suficientes.
- Reserva plazas para personas con movilidad reducida sin aislarlas del grupo.
- Reserva plazas para personas sordas frente al Intérprete de Lengua de Signos y dónde exista bucle de inducción magnética.
- Garantiza que el mobiliario permite aproximación frontal y lateral.
- Prevé un itinerario accesible para subir al escenario.
- Controla la iluminación para evitar sombras y deslumbramientos.
- Asegura buena visibilidad de ponentes, intérpretes de Lengua de Signos y pantallas.
- Proporciona sistemas de apoyo a la audición y señalízalos claramente.



Comunicación inclusiva durante el evento

- Ofrece información en formatos alternativos y accesibles.
- Utiliza apoyos visuales, subtítulos, pictogramas o textos cuando sea necesario.
- Mantén a tu equipo formado para dar indicaciones coherentes.
- Facilita alternativas y apoyos a la comunicación como intérprete de lengua de signos o bucles magnéticos



Servicios adicionales del evento y entorno

- Asegúrate de que las zonas de café o networking son accesibles, con itinerarios despejados y bien señalizados.
- Ofrece menús adaptados a personas con alergias o intolerancias.
- Controla el ambiente para evitar sobrecarga sensorial (ruido, luces, olores) y facilita espacios tranquilos para hacer una pausa.



Seguridad y sistemas de emergencia y evacuación accesibles

- Asegúrate de que las rutas de evacuación son accesibles y están señalizadas.
- Las alarmas de emergencia deben ser acústicas y visuales.
- Señaliza claramente las salidas y zonas de refugio.
- Ofrece instrucciones breves, claras y comprensibles en caso de emergencia



Después del evento: evaluación y mejora continua

- Incluye preguntas sobre accesibilidad en las encuestas de satisfacción.
- Revisa posibles incidencias y detecta oportunidades de mejora.
- Registra ajustes o apoyos que hayan funcionado bien para repetirlos en el futuro y comparte los aprendizajes con el equipo.
- Integra las prácticas exitosas en tus procedimientos y plantillas de organización.
- Actualiza tus procedimientos incorporando las buenas prácticas y aprendizajes obtenidos.

5.2. Protocolo para la organización de eventos accesibles

La accesibilidad en la organización de eventos requiere un enfoque transversal que abarca todas las fases o eslabones del proceso, desde la planificación previa y la inscripción al mismo a la evaluación final, pasando por el transporte, el propio espacio y la seguridad.

A continuación, se describe un protocolo de organización de eventos accesibles que recoge las pautas operativas que deben guiar a la organización para garantizar la participación de todas las personas, independientemente del tipo de actividad, espacio o formato utilizado.

5.2.1 Planificación y coordinación de la accesibilidad

El primer paso consiste en incorporar la accesibilidad en la planificación general del evento. Para ello, debe designarse una persona responsable de accesibilidad que coordine todos los aspectos relacionados con los apoyos, la comunicación, la adecuación de espacios, la seguridad y la atención al público. Esta figura debe estar identificada y actuar como punto de referencia para asistentes, proveedores y personal interno.

La planificación debe integrar la accesibilidad en el cronograma del evento, realizando una revisión de los diferentes elementos, accesos y equipamientos disponibles¹, así como una identificación de recursos externos como intérpretes de lengua de signos o proveedores de soluciones tecnológicas, servicios de movilidad o apoyos especializados. En este sentido, es recomendable que los contratos y pedidos a proveedores (montaje, audiovisuales, caterings, etc.) incluyan cláusulas de accesibilidad y se verifique su cumplimiento.

1. Código Técnico CTE DB SUA <https://www.codigotecnico.org/DocumentosCTE/SeguridadUtilizacionAccesibilidad.html>

5.2.2 Información previa y difusión accesible

El protocolo debe garantizar que toda la información previa al evento se ofrezca en formatos accesibles y alternativos, con versiones digitales compatibles con lectores de pantalla². La web y los canales digitales del evento deben incluir datos completos sobre la sede, las condiciones de accesibilidad del recinto, cómo llegar utilizando transporte accesible, disponibilidad de estacionamientos reservados para personas con movilidad reducida y las opciones de apoyo disponibles. Es recomendable incluir un apartado de “Accesibilidad”, así como herramientas de contacto directo.

2. [EN 301549:2021. Accessibility requirements for ICT products and services - AccessibleEU](#)



5.2.3 Inscripción y detalle de requerimientos y necesidades

El proceso de inscripción debe permitir que las personas comuniquen sus necesidades de accesibilidad específicas: interpretación en lengua de signos, subtítulo, lectura fácil, asiento reservado, acompañante, bucle magnético, apoyos técnicos, información en formatos alternativos, opciones alimentarias específicas o asistencia para la movilidad. El formulario debe ser accesible y la comunicación con el organizador del evento debe poder hacerse por medios alternativos (correo electrónico, atención telefónica, chats, otros).

Una vez recibidas las solicitudes, la organización debe confirmar la disponibilidad del servicio accesible solicitado y proporcionar instrucciones precisas para su prestación.

5.2.4 Llegada, accesos y acreditación

La llegada debe contar con itinerarios accesibles y fácilmente reconocibles, tanto desde el transporte público próximo como desde las plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Los accesos al edificio, las puertas y los puntos de bienvenida deben estar correctamente señalizados y disponer de la anchura necesaria para garantizar un paso seguro y cómodo.

La zona de recepción o registro debe incluir al menos un mostrador accesible, con una altura adecuada y espacio de aproximación frontal para personas usuarias de silla de ruedas. Además, debe disponer de bucle magnético para facilitar la comunicación a personas sordas usuarias de audífonos o implantes cocleares.

En recintos feriales o espacios amplios, se recomienda ofrecer un servicio de préstamo de productos de apoyo que faciliten la movilidad, como scooters, sillas de ruedas eléctricas o bastones con asiento.

El personal de recepción debe estar formado para ofrecer una bienvenida respetuosa y gestionar el proceso de acreditación con claridad, pudiendo explicar todos los detalles del evento.

También es aconsejable habilitar una zona de espera accesible, con asientos con respaldo y reposabrazos o apoyos isquiáticos, para quienes no pueden permanecer largos periodos sentados o de pie.

Asimismo, en España, en las zonas de atención, espera o colas, las personas con discapacidad tienen prioridad³, debiendo existir una ventanilla o fila preferente a la que puedan dirigirse sin necesidad de esperar en la cola general.

5.2.5 Gestión de apoyos, accesibilidad comunicativa y participación

Durante el desarrollo del evento, es fundamental garantizar la accesibilidad comunicativa. En función

3. Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

del tipo de actividad, se deberá contar con intérpretes de lengua de signos, subtitulación en directo, sistemas de escucha asistida u otras soluciones tecnológicas que faciliten la participación.

El personal debe saber cómo comunicar información relevante, ofrecer ayuda sin imponerla y derivar a los asistentes a los servicios de apoyo cuando lo requieran. Asimismo, la organización debe prever recursos adicionales y alternativos para facilitar la comprensión de la información y el seguimiento de las actividades.

5.2.6 Servicios adicionales y entorno complementario del evento

Al igual que en las salas de reuniones que se abordarán a continuación, es preciso contemplar la gestión de aquellos servicios que inciden en la experiencia: áreas de descanso, zonas de networking, espacios expositivos, catering y otros entornos complementarios.



La organización debe garantizar que estos espacios estén integrados en los itinerarios accesibles generales, cuenten con señalización clara y ofrezcan asistencia cuando sea necesaria. Por su parte, los menús, las identificaciones o directorios, los programas y los materiales informativos deben ser comprensibles, legibles y, cuando proceda, presentarse en formatos alternativos.

El personal de restauración y de actividades paralelas debe recibir las pautas necesarias para atender a personas con necesidades específicas, ya sean alimentarias, sensoriales o relacionadas con la movilidad o la comunicación.

5.2.7 Seguridad, bienestar y gestión de emergencias

Todo protocolo debe contemplar un plan de emergencias accesible, que garantice que todas las personas puedan evacuar el recinto o desplazarse hacia zonas seguras con el apoyo adecuado. Esto implica coordinar procedimientos con los equipos de seguridad y emergencias, asegurar que

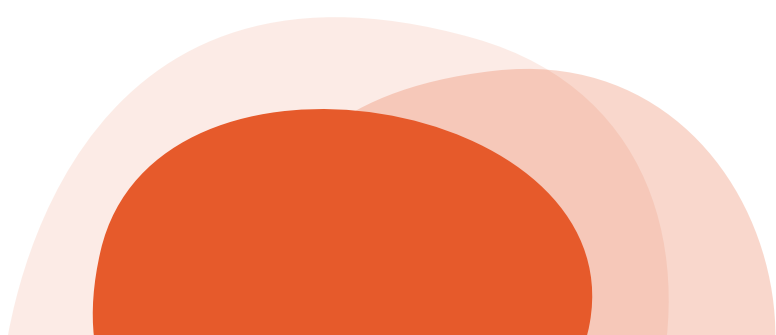
las rutas estén señalizadas y que existan sistemas de aviso visuales y sonoros.

Asimismo, es recomendable disponer de espacios tranquilos o de baja estimulación sensorial para personas que puedan necesitar momentos de calma durante el evento, garantizando que el personal sepa cómo orientar a quienes hagan uso de estos espacios.

5.2.8 Evaluación y mejora continua

La evaluación forma parte esencial del protocolo, nutriendo posteriores acciones de mejora. Tras el evento, debe recopilarse información sobre la experiencia de las personas asistentes mediante encuestas accesibles y la revisión interna del funcionamiento de los apoyos prestados. Esto permitirá identificar buenas prácticas, detectar incidencias, corregir aspectos mejorables y consolidar un modelo de gestión accesible aplicable a futuras ediciones.

Un enfoque de mejora continua refuerza el compromiso con la accesibilidad y garantiza que cada evento avance hacia estándares más inclusivos, coherentes y eficientes.



5.3. Salas de reuniones

Las salas de reuniones son espacios clave en la organización de un evento, ya que en ellas se concentra gran parte de la interacción, la comunicación y la participación del público. Su diseño, disposición y equipamiento influyen directamente en la capacidad de las personas asistentes para orientarse, acceder a la información, seguir las intervenciones e interactuar con otras personas y con el entorno.

Una sala verdaderamente accesible no solo no tiene barreras físicas: anticipa necesidades diversas y garantiza que todas las personas puedan utilizarla de manera autónoma, cómoda y segura.

Para asegurar una experiencia accesible, es necesario considerar los distintos elementos que configuran el espacio. Por ello, a continuación, se detallan los aspectos clave que deben tenerse en cuenta: los accesos y la circulación interior, la distribución del mobiliario y del espacio, las condiciones de iluminación y escucha, la señalización y los servicios complementarios.



5.3.1 Accesos y circulación interior

Los itinerarios de circulación y el acceso a las salas de reuniones deben tener las características indicadas en el capítulo 4 de esta publicación. Deben garantizar que todas las personas puedan localizarlas, llegar y entrar de forma autónoma, cómoda y segura.

5.3.2 Distribución del mobiliario y uso del espacio

La forma en que se organiza el espacio dentro de una sala de reuniones influye directamente en la comodidad, autonomía y participación de todas las personas asistentes. Una distribución accesible debe permitir moverse con facilidad, acercarse a los elementos de uso, mantener líneas de visión adecuadas y adaptarse a diferentes necesidades funcionales, evitando configuraciones que generen cuellos de botella, barreras o zonas excluyentes.

El mobiliario debe disponerse de manera que los itinerarios internos mantengan un ancho mínimo de 1,20 metros. Para garantizar maniobras a usuarios en silla de ruedas u otros elementos de apoyo, se deben prever áreas



de giro de 1,50 metros en lugares estratégicos como los accesos, las zonas de intervención o las salidas.

Entre mesas, filas de asientos u otros elementos móviles del mobiliario deben conservarse espacios de aproximación frontal o lateral, asegurando que una persona usuaria de silla de ruedas o con ayudas técnicas pueda acceder sin obstáculos. Independientemente de la disposición elegida (aula, U, mesa redonda...), la organización debe permitir:

- Visibilidad directa de la pantalla, escenario o de la persona ponente.
- Acceso a zonas de participación.
- Pasillos regulares y continuos, evitando interrupciones o estrechamientos.

Además, debe preverse un número adecuado de plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas, scooters o ayudas técnicas, así como para quienes asistan con perros de asistencia. Estos espacios deben:

- Integrarse de forma natural en la sala, nunca situarse aislados en las esquinas o al fondo.
- Asegurar líneas de visión equivalentes a las del resto del público.



- Permitir que la persona esté acompañada si lo desea, reservando un asiento contiguo.

Por su parte, el escenario y zonas de ponencia deben:

- Ofrecer espacio de aproximación suficiente para maniobras y giros.
- Contar con superficie antideslizante y sin resaltes.
- Mantener visibilidad clara hacia audiencia, con elementos de comunicación como intérpretes de LSE, pantallas de subtítulo en directo y equipos de bucle de inducción magnética señalizados.
- En el caso de uso de atril, este debe ser regulable en altura o permitir hablar sin necesidad de aproximarse por completo.

Respecto a otros elementos, pueden destacarse:

- Apoyos isquiáticos o asientos de descanso.
- Mesas con espacio inferior libre y sillas con respaldo y reposabrazos.
- Mobiliario estable y no deslizante.

Es igualmente importante evitar cables sueltos, elementos móviles mal fijados o mobiliario improvisado que cree barreras inesperadas.

5.3.3 Visibilidad, iluminación y condiciones de escucha

La forma en que se **ve, se oye y se percibe la información** dentro de una sala determina en gran medida la calidad de la experiencia del evento. Una sala accesible garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades sensoriales, puedan **comprender lo que ocurre, escuchar con claridad y orientarse sin dificultad**.

La disposición del espacio debe asegurar **líneas de visión despejadas** hacia el escenario o la pantalla, evitando obstáculos, sombras y ángulos muertos. La **iluminación**, por su parte, debe ser uniforme y suficiente para reconocer gestos, leer información visual y desplazarse con seguridad, sin deslumbramientos ni contrastes excesivos.

En materia de escucha, el sonido debe llegar **nítido y homogéneo** a todo el espacio, sin interferencias ni zonas con pérdida de volumen. Para quienes utilizan prótesis auditivas, es esencial contar con un **bucle de inducción magnética** operativo y bien señalizado, y, cuando sea necesario, complementar con **sistemas de escucha asistida o subtítulo en directo**. Los micrófonos deben ser fáciles de usar y ofrecer un sonido limpio en cualquier punto de la sala.



Para asegurar una experiencia inclusiva, el espacio debe incorporar recursos de apoyo a la comunicación, como pantallas con subtulado, materiales visuales complementarios y apoyos gráficos que faciliten el acceso a la información.

5.3.4 Señalización, orientación y apoyos complementarios

La accesibilidad no depende únicamente de la existencia de rampas o pasillos amplios: también requiere que las personas sepan dónde están, a dónde deben dirigirse y cómo llegar allí, sin necesidad de pedir ayuda o sentirse desorientadas. Por ello, la señalización, los elementos informativos y los apoyos complementarios forman parte fundamental de la experiencia accesible en cualquier sala de reuniones, y deben cumplir las especificaciones recogidas en la UNE 170002:2022 de requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

La señalización debe ser visible y comprensible y estar ubicada a una altura adecuada para su lectura, con tipografía legible, buen contraste y, cuando proceda, complementada con pictogramas y braille. Para salas grandes, congresos o eventos multiespacio, es recomendable incluir planos de orientación accesibles a la entrada y en puntos estratégicos.

Asimismo, los materiales informativos del evento, tales como programas, agendas o instrucciones, deben ofrecerse en formatos accesibles y alternativos (texto en letra grande, lectura fácil, QR accesibles o versiones digitales compatibles con lectores de pantalla). Esta medida resulta especialmente útil para personas con discapacidad visual, cognitiva o que prefieren acceder a la información en soporte digital.

5.3.5 Aseos de proximidad

Todo espacio de reunión debe contar con al menos un aseo accesible en su proximidad, señalado con información clara y situado dentro del itinerario accesible, conectado con la recepción, las salas de reuniones y los espacios de pausa. Su localización debe estar indicada mediante señalización visible, contrastada y comprensible, con pictogramas reconocibles que faciliten una orientación rápida. La distancia hasta ellos debe ser corta y evitar cambios bruscos de nivel, pasillos estrechos o puertas difíciles de accionar. Las características de los aseos accesibles se detallan en el capítulo 4 de esta publicación.

5.3.6 Seguridad y evacuación

Por último, los sistemas de seguridad y evacuación accesibles son elementos fundamentales en la organización de eventos.





Es necesario garantizar que, ante una emergencia, todas las personas pueden orientarse, comprender las instrucciones y abandonar el espacio de manera autónoma o con el apoyo adecuado, sin ponerse en riesgo ni ser tratadas de forma diferenciada o estigmatizante. De esta forma, las rutas de evacuación deben formar parte del itinerario accesible, con pasillos despejados, anchos suficientes y permitir la apertura rápida de puertas sin mecanismos complejos. En edificios con plantas superiores, se recomienda prever zonas de refugio seguras y correctamente señalizadas desde las que poder realizar una evacuación asistida.

El sistema de señalización debe ser visual táctil y sonoro. Señales luminosas, pictogramas de emergencia y contrastes cromáticos pueden ayudar a identificar de forma rápida salidas, recorridos y puntos seguros. Además, ha de garantizarse que todo el recorrido permanezca suficientemente iluminado, permitiendo identificar puertas, escaleras, rampas y señalizaciones.

El personal del evento tiene un papel clave en el proceso de evacuación. Debe recibir formación específica sobre como asistir sin invadir autonomía, como comunicarse con personas con requerimientos de accesibilidad y cómo identificar a quienes puedan necesitar apoyos sin exponerlas ni generar situaciones de pánico.



5.4. Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te permitirá realizar un autodiagnóstico sobre la accesibilidad en la organización de eventos en tu alojamiento turístico. Marca a continuación lo que corresponda:

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No



Si no se cumple el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), si el requisito no corresponde al tipo de evento o servicio.

NS

(No sabe), si se desconoce la información.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Planificación y coordinación	La accesibilidad se ha integrado desde el inicio en la planificación del evento.				
	Se ha designado a una persona como responsable de accesibilidad con funciones claras durante todo el evento.				
	Se han identificado los servicios de apoyo necesarios (Lenguaje de Signos, subtulado, bucle magnético, apoyos cognitivos, apoyos a movilidad).				
	Se ha incluido en contratos y pedidos los requisitos de accesibilidad correspondientes (materiales, audiovisuales, mobiliario, plataformas, intérpretes, etc.).				
	Se ha verificado que los espacios elegidos cumplen con los requisitos básicos de accesibilidad física, comunicativa y de evacuación.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Información previa y difusión	Se facilita información clara, real y verificable sobre la accesibilidad del evento (itinerarios, accesos, apoyos disponibles, normas, horarios).				
	Se publica la información en canales accesibles y alternativos (web, email, WhatsApp, otros).				
	La web y documentos digitales son accesibles (compatibles con lectores de pantalla, contraste, etiquetas, navegación por teclado, etc).				
	Se indica de forma clara los apoyos disponibles: intérpretes de Lengua de Signos, subtulado, sistemas FM/bucle, apoyos cognitivos, acompañamiento..				
	Se ofrece información sobre transporte accesible y puntos de llegada accesibles.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Inscripciones y detalle de requerimientos y necesidades	Se pregunta a los asistentes durante el proceso de inscripción (formularios accesibles y canales alternativos) si tienen algún requisito de accesibilidad y cómo prefieren ser atendidas. Se trata las peticiones como una necesidad.				
	Se confirman los apoyos solicitados a cada asistente que los ha requerido, tanto en sentido positivo como si no ha sido posible atender a su petición.				
Llegada, accesos y acreditación	Se ha informado a los asistentes sobre la ubicación de los estacionamientos reservados y están señalizados correctamente para facilitar su uso a la llegada.				
	Se ha comprobado que los itinerarios exteriores e interiores hasta la zona de acreditación son accesibles y están señalizados.				
	Se ofrece un punto de acreditación accesible (mostrador a doble altura con espacio de aproximación frontal, buena iluminación y otros apoyos como bucles magnéticos o espacios de descanso).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Salas de reuniones	Se recibe a cada persona dirigiéndose a ella directamente, sin suponer necesidades ni dirigirse al acompañante. Se informa de manera clara sobre horarios, accesos y apoyos disponibles durante el evento.				
	Se verifica que el acceso a la sala forma parte de un itinerario accesible sin barreras ni cambios bruscos de nivel.				
	Se comprueba que puertas, pasillos y puntos de giro permiten circulación cómoda a personas usuarias de silla de ruedas.				
	Se asegura que la distribución del mobiliario permite aproximación, giro y paso sin obstáculos.				
	Se reservan plazas accesibles integradas al espacio, con buena visibilidad y junto a un asiento para acompañante si se solicita.				
	Se comprueba que el escenario o zona de ponencia es accesible (rampa, barandilla, superficie estable).				
	Se asegura buena iluminación, sin deslumbramientos, con visibilidad suficiente hacia ponentes, intérpretes y pantalla.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Salas de reuniones	Se ofrece sistemas de apoyo a la audición y presentaciones o documentos accesibles (contraste, lectura fácil, formatos digitales accesibles).				
Señalización y orientación	Se comprueba que la señalización es legible, con contraste, pictogramas claros y coherentes en todo el evento.				
	Se indican con claridad los itinerarios accesibles, aseos accesibles y zonas relevantes del evento. Puedes instalar planos de orientación accesible en caso de ser necesario, u ofrecer señalización temporal si el montaje del evento lo requiere.				
Servicios adicionales del evento	Se comprueba que los espacios de descanso, de café o networking son accesibles y están integrados en el itinerario transitable.				
	En los caterings las barras, las mesas o los mostradores tienen zonas accesibles a doble altura, con espacio de aproximación frontal para personas en silla de ruedas.				
	Se ofrecen opciones de alimentación adaptadas a alergias o intolerancias, tratándolas como una necesidad y no como una excepción.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Servicios adicionales del evento	Se garantiza que el entorno no genera sobrecarga sensorial innecesaria (ruidos o luces fuertes, olores intensos...).				
Aseos accesibles	Se comprueba que al menos hay un aseo accesible en la zona del evento y está señalizado claramente.				
	Se verifica que cumple dimensiones, giro, barras, alturas, espacios de transferencia, dotaciones y características adecuadas.				
	Se verifica que el itinerario hasta el aseo accesible está libre de obstáculos.				
Seguridad, sistemas de emergencia y evacuación	Se comprueba que los recorridos de evacuación accesible están correctamente señalizados y libres de obstáculos.				
	Se verifica que hay avisos visuales y sonoros para emergencias.				
	Se indica al público las zonas de espera seguras entre plantas cuando existen.				
	El equipo de la organización ha recibido formación para asistir a personas con diferentes requisitos de accesibilidad en caso de emergencia sin vulnerar su autonomía.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Seguridad, sistemas de emergencia y evacuación	Se comprueba que los planos de evacuación son comprensibles (pictogramas claros, contraste, orientación correcta).				
Evaluación y mejora continua	Se incluyen preguntas sobre accesibilidad en los cuestionarios de satisfacción del evento.				
	Se registran las incidencias relacionadas con la accesibilidad y se proponen acciones de mejora para próximos eventos.				
	Se incorporan los aprendizajes en la formación del personal y en futuras ediciones del evento.				

06

**Inclusión laboral
de las personas
con discapacidad**

6.1 ¿Qué aprenderás?



La inclusión laboral de las personas con discapacidad es un reto al que todos los sectores deben atender, entre ellos el del turismo.

La “[UNE 178510:2023, de Empresa Turística Inteligente \(ETI\)](#)”, que recoge requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación, indica en el punto 5.4 **Eje de Accesibilidad**, que la empresa turística debe comprometerse de forma continuada con la accesibilidad aplicada a los procesos de trabajo.

La accesibilidad debe ser un pilar en la estrategia de negocio del sector turístico, tanto para impulsar su imagen de marca como para mejorar la experiencia de clientes y personas trabajadoras a nivel interno y externo.

Cuando una empresa del sector turístico apuesta por la accesibilidad obtiene un doble beneficio:

- Mejora la experiencia del viajero/a y de sus potenciales clientes.
- Facilita la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector.

Dentro de este Eje de Accesibilidad, la norma recoge como una de las recomendaciones primordiales “promover la contratación de personas con discapacidad”.

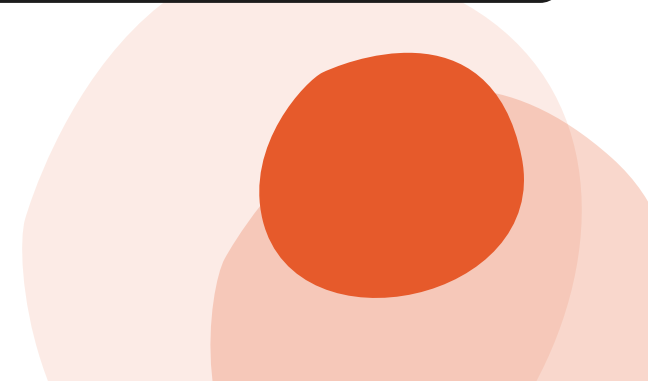
La inclusión laboral de las personas con discapacidad hace que se defienda su derecho a la igualdad de oportunidades en el mercado laboral y proporciona a las empresas una fuente de talento y de nuevas oportunidades para su negocio.

Actualmente en España más de 4,7 millones de personas (un 10% de la población total) tiene algún tipo de discapacidad. Y las personas en edad activa y con discapacidad oficialmente reconocida, con edades entre los 16 y 64 años, son un 6,2%, según figura en la publicación “El empleo de las personas con discapacidad del Instituto Nacional de Estadística” de 2023.

La inclusión laboral en la empresa turística

Para la inclusión laboral en las empresas turísticas es importante atender a la accesibilidad en cada una de las fases de la experiencia del empleado/a.

Desde la publicación de la oferta, hasta las entrevistas y proceso de selección, y la contratación y onboarding en la empresa.





Decálogo de inclusión laboral de personas con discapacidad

1. Trabaja en la cultura de inclusión de diversidad en la empresa.
2. Forma en pautas de atención adecuada y accesibilidad a la plantilla.
3. Involucra en las acciones de inclusión a grupos de interés de forma externa e interna en la empresa (responsables, mandos intermedios, trabajadores/as, proveedores, clientes).
4. Comunica de forma clara las acciones de inclusión llevadas a cabo en la empresa.
5. Mide la repercusión de las acciones de inclusión implementadas cada año.
6. Trabaja por la accesibilidad universal en los procesos, entornos, gestiones y herramientas de la empresa disponibles para los trabajadores/as.
7. Crea un ambiente de confianza y cercanía para poder atender a las solicitudes y requerimientos de accesibilidad de los trabajadores.
8. Potencia canales de información y formación accesibles en la empresa.
9. Informa de los recursos de accesibilidad disponibles en los centros de trabajo desde el primer momento.
10. Ofrece una figura de referencia o apoyo a las nuevas incorporaciones.



Beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad

- La persona trabajadora podrá desarrollar su trabajo en igualdad con los demás.
- Se previenen posibles riesgos laborales.
- Mejora el rendimiento del trabajo.
- Aumenta la satisfacción laboral.
- Beneficia a los potenciales clientes con requerimientos de accesibilidad.



Recomendaciones de accesibilidad (UNE 178510. Empresa Turística Inteligente (ETI))

- Incluir la accesibilidad en la estrategia de negocio de la empresa.
- Conocer adaptaciones y recursos de accesibilidad disponibles para los empleados/as.
- Informar sobre la accesibilidad de productos y/o servicios.
- Diseñar servicios accesibles.
- Asegurar con los canales digitales de la empresa sean accesibles y la información llegue a los clientes.
- Contar con directrices específicas de accesibilidad para cada perfil.
- El personal de atención al público debe tener la información sobre accesibilidad (incluso transportes accesibles) para ofrecérsela al cliente.
- Fomentar la contratación de personas con discapacidad.

6.2 Exigencias normativas sobre la contratación de personas con discapacidad

Este apartado ofrece información sobre el contexto normativo sobre inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral.

Su objetivo es indicar qué normativas existen y qué obligaciones y requerimientos tienen las empresas a la hora de contratar a personas con discapacidad.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

A través de esta norma se indica que las empresas públicas y privadas que tengan en plantilla a 50 o más personas trabajadoras están obligadas a reservar un **2 por 100 a trabajadores con discapacidad**.



Este porcentaje se mide sobre la plantilla total de la empresa, sin tener en cuenta el número de centros de trabajo que pueda tener o el tipo de contratos que tenga cada empleado/a.

El Real Decreto también recoge la opción de que las empresas públicas y privadas puedan quedar exentas de esta obligación.

A veces es difícil que la empresa pueda llegar al mínimo de contratos a personas con discapacidad que requiere la ley. Esto puede estar debido, por ejemplo, a que no hay demandantes de empleo del perfil específico que requiere la empresa.

En ese caso, la empresa podrá optar a “**medidas alternativas**”, que previamente se tienen que comunicar a la autoridad laboral. Tendrá que presentar la solicitud denominada “Certificado de Excepcionalidad”.



Estas medidas pueden ser de diverso tipo:

- Donaciones a entidades sin ánimo de lucro que trabajan por la inclusión social.
- Contratación a Centros Especiales de Empleo (CEE).
- Creación de enclaves laborales, previa autorización.

Asimismo, el [Real Decreto 1/2013](#) contempla opciones de **empleo protegido**. Este tipo de empleo se lleva a cabo a través de los centros especiales de empleo (CEE). Los CEE deben estar constituidos por una mayoría de personas trabajadoras con discapacidad que permita la naturaleza del proceso productivo. El porcentaje mínimo de personas con discapacidad trabajando en un CEE ha de ser del 70% del total de la plantilla.

El artículo 40 de este mismo Real Decreto incluye la obligación de **adaptar los puestos de trabajo y la**

accesibilidad de la empresa, según los requerimientos de accesibilidad concretos de cada trabajador/a.

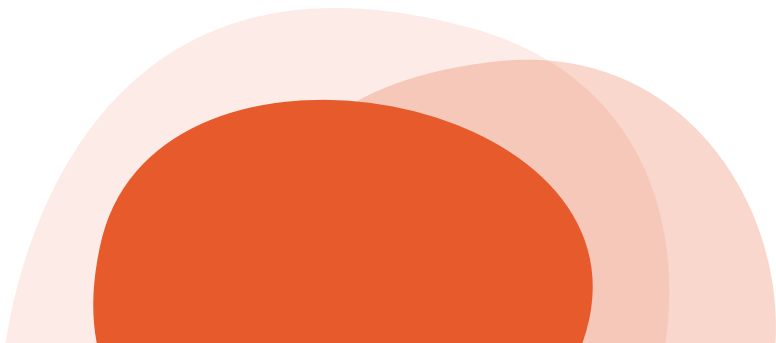
La empresa solo está exenta en el caso que esa adaptación le suponga una carga excesiva en relación con su volumen de negocio.

Las adaptaciones en el puesto de trabajo permiten que la persona pueda desarrollar su labor en igualdad de condiciones que el resto de compañeros y compañeras, y que pueda progresar y acceder a la formación que necesita.

| [Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia](#)

A través de esta norma se regula la modalidad de “teletrabajo”.

Su punto VII presenta este texto: “Con esta norma se avanza en el cumplimiento de la meta 8.5 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es decir, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y **las personas con discapacidad**, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor”.



El Artículo 4 de la [Ley de trabajo a distancia](#) habla sobre la igualdad de trato y de oportunidades y no discriminación.

Informa que “las empresas están obligadas a evitar cualquier discriminación, directa o indirecta, particularmente por razón de sexo, edad, antigüedad o grupo profesional o discapacidad, de las personas trabajadoras que prestan servicios a distancia, asegurando la igualdad de trato y la prestación de apoyos, y realizando los ajustes razonables que resulten procedentes.

Igualmente, las empresas están obligadas a tener en cuenta a las personas teletrabajadoras o trabajadoras a distancia y sus características laborales en el diagnóstico, implementación, aplicación, seguimiento y evaluación de medidas y planes de igualdad”.

Por lo tanto, la empresa ha de asegurar la igualdad de trato y prestación de servicios para las personas que teletrabajen, sea cual sea condición o características personales.

Y en el Artículo 11, especifica “En el caso de personas con discapacidad trabajadoras, la empresa asegurará que esos medios, equipos y herramientas, incluidos los digitales, sean universalmente accesibles, para evitar cualquier exclusión por esta causa”.



Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo

Es importante conocer esta normativa, ya que para las personas con discapacidad que lo requieran está disponible el programa de empleo con apoyo.

Este programa cuenta con preparadores laborales que ofrecen:

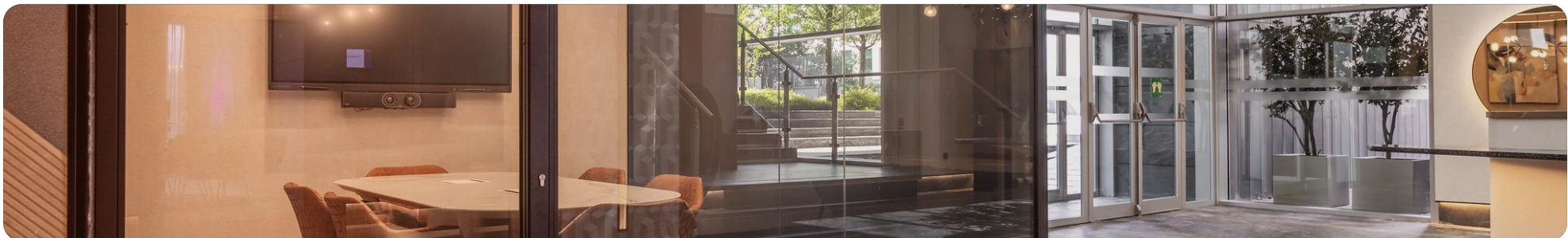
- Actividades de orientación en el puesto de trabajo.
- Acompañamiento durante la bienvenida en la empresa y seguimiento.
- Formación en las tareas específicas a desempeñar.
- Asesoramiento a la empresa.

El papel de los preparadores laborales facilita la adaptación social y laboral de los trabajadores/as en la empresa ordinaria.

Además, pueden intermediar entre el trabajador/a, la empresa empleadora y otros trabajadores/as con los que la persona en cuestión esté compartiendo tareas.

Para acceder a este programa las personas deben estar inscritas en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes de empleo no ocupados o ser trabajadores con discapacidad contratados por centros especiales de empleo.

Más información en la [Ley Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo.](#)



Estatuto de los Trabajadores (Reforma 2024)

La última modificación del [Estatuto de los Trabajadores](#) se realizó en 2024.

Entre sus novedades se incluye:

La obligación a las empresas a considerar ajustes razonables antes de finalizar un contrato de trabajo por motivos de "gran invalidez o incapacidad permanente total o absoluta".

El objetivo es evitar despidos automáticos y que el trabajador o trabajadora pueda conservar su empleo, gracias a posibles adaptaciones en el puesto de trabajo.

[Real Decreto 818/2021](#), de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo

A través del [Real Decreto 818/2021](#) se recoge que existen ayudas de hasta 1.800 euros por cada persona trabajadora contratada en la empresa.

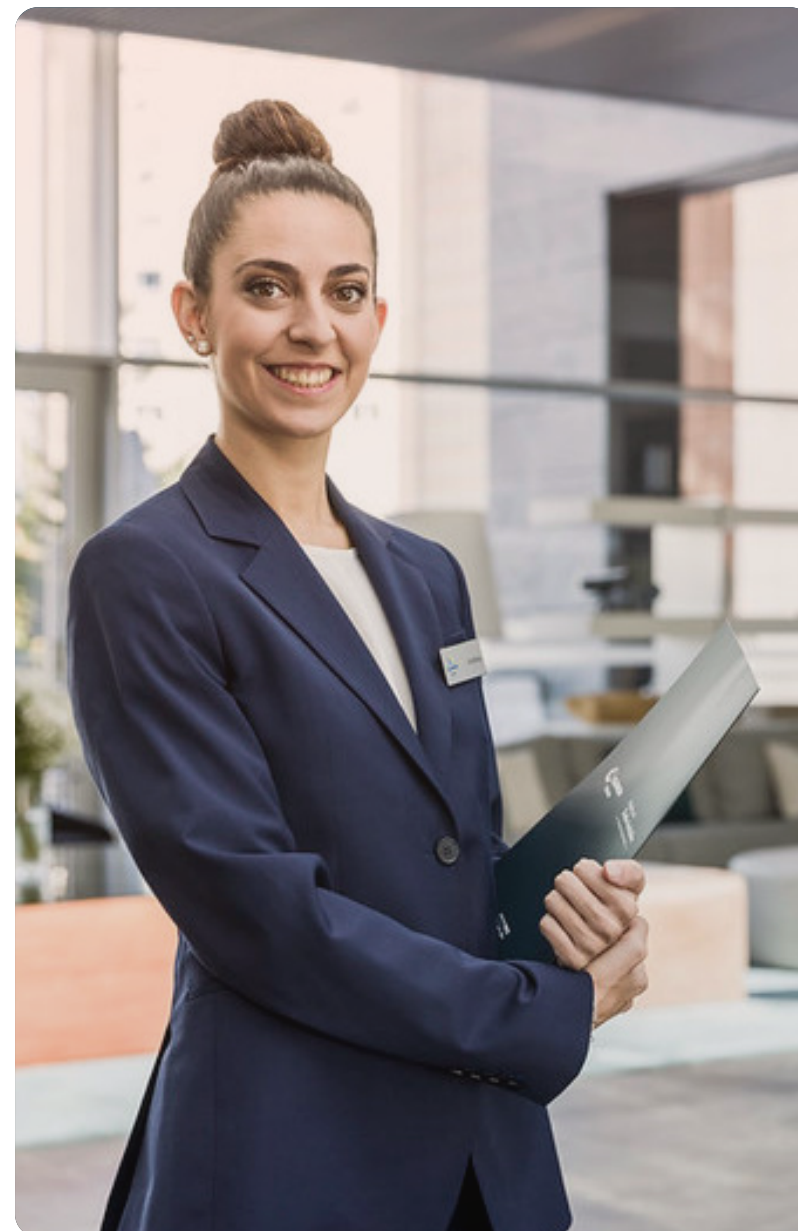


6.3 Accesibilidad en los procesos de selección y contratación

En este apartado se presentarán las estrategias y recomendaciones para diseñar procesos de selección y contratación accesibles, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Los procesos accesibles se orientan a identificar y eliminar barreras, incorporando medidas que faciliten la participación de las personas candidatas al puesto, y la realización de pruebas o dinámicas que consigan atraer el mejor talento disponible.

Un proceso que no considera la diversidad puede generar obstáculos que afectan especialmente a las personas con discapacidad, vulnerando su derecho a la igualdad y limitando su acceso al empleo en condiciones equitativas.



El proceso de selección cubre desde la publicación de la oferta laboral hasta el momento de elegir al candidato/a. En todas esas fases del proceso hay que asegurar la igualdad de oportunidades, incluyendo los requisitos de accesibilidad de las personas con discapacidad o con necesidades específicas.

6.3.1 Publicación de la oferta laboral

La primera interacción de la persona candidata con la empresa suele ser la oferta de empleo. Por ello, es fundamental que la información esté disponible en formatos accesibles y redactada en lenguaje claro e inclusivo.

Cada perfil tiene una serie de recomendaciones para que la oferta laboral llegue a todas las personas:

- **Discapacidad visual:** las imágenes deben tener descripciones alternativas y los documentos digitales no deben estar escaneados como imagen, sino que han de ser archivos etiquetados correctamente. De esa

forma, se garantiza su uso por personas que navegan con teclado o lectores de pantalla.

- **Discapacidad auditiva:** si la oferta incluye vídeos, estos deben contar con subtítulos y transcripción. Y no está de más, incluir interprete en lengua de signos, para las personas signantes.
- **Discapacidad física:** el formulario de inscripción a la oferta debe ser navegable sin necesidad de usar el ratón, evitando captchas no accesibles.
- **Discapacidad intelectual:** contar con versiones en lectura fácil, frases cortas y explicaciones claras de todo el proceso.
- **Discapacidad psicosocial:** es importante que la oferta transmita transparencia y no genere sensación de presión, indicando plazos y apoyos disponibles.

6.3.2 Recepción y registro de candidaturas

La recopilación de solicitudes se debe hacer mediante plataformas accesibles garantizando que las personas puedan presentar su candidatura sin barreras tecnológicas o de comunicación.

6.3.3 Cribado y preselección

La evaluación inicial de los perfiles de las personas candidatas ha de hacerse basándose en criterios objetivos, evitando sesgos y aplicando protocolos específicos según cada perfil. Es decir, teniendo en cuenta sus competencias y habilidades profesionales para el puesto ofertado.



6.3.4 Entrevistas

Una vez superadas las tres primeras fases, se procede a la etapa de entrevistas, en la cual es fundamental considerar las particularidades asociadas a cada tipo de discapacidad, adaptando el proceso según las necesidades de la persona entrevistada. No generalices ni des supuestos por sentado, pregunta qué necesita y mantén una comunicación fluida durante todo el proceso.

- **Discapacidad visual:** la documentación que se entrega debe ir en formatos accesibles ya consultados previamente con la persona. Que pueda acceder a través de audios, lectores de pantalla, letra grande, contraste adecuado, etc. Tanto si la entrevista es presencial como online verbaliza los movimientos o cambios que se producen en la sala, si ha entrado

alguien presenta a la persona por su nombre y cargo. En el caso de las entrevistas físicas, si la persona acude con un perro guía no interactúes con el animal como si fuera una mascota, pues está trabajando y hay que evitar distraerlo de sus funciones. Se debe comunicar en voz alta las acciones que vas a realizar para que en todo momento la persona sepa que vas a hacer o si se ha incorporado alguien a la reunión, en cuyo caso presentarás a la persona indicando su ubicación física en la sala.

- **Discapacidad auditiva:** la información y documentación que entregues debe ser en formato escrito en todo momento. Tanto si la entrevista es presencial como online, debes realizarla en un espacio tranquilo y sin ruidos, con buena iluminación. Es importante que la persona a la que estas entrevistando pueda verte claramente el rostro para así leerte los labios, además si la persona va acompañada de interprete de lengua de signos, debes dirigirte siempre a la persona candidata y no a su interprete. No es necesario que eleves la voz ni gesticular para comunicarte.
- **Discapacidad física:** cuando se entrevista a una persona con discapacidad física, es importante que el lugar donde se va a realizar la entrevista se haya revisado previamente para evaluar si cumple con las dimensiones necesarias para el acceso de una persona usuaria de silla de ruedas, sin escalones ni obstáculos físicos. Debes adaptar tu ritmo a los de la persona, no vayas con prisa ni aceleres el paso, adáptate a la persona en cuestión. En el caso de que se desplace en silla de ruedas, no tocarla sin consultar primero, pues se trata de parte de su espacio personal y no debe ser invadido. Lo mismo con bastones o muletas, solo acercarlos a la persona en el caso de que lo solicite.
- **Discapacidad intelectual:** un factor de suma importancia es que la persona cuente con una copia de las preguntas iniciales de la entrevista por adelantado para que pueda prepararlas, aunque luego durante la reunión surjan nuevos temas y otras preguntas. Formula preguntas que se puedan responder con frases cortas, ten en cuenta que un sí y un no, pueden expresarse con un movimiento de cabeza como respuesta. El material debe estar adaptado en lectura fácil, dando el tiempo

extra necesario para que la persona se sienta cómoda y sin presión.

- **Discapacidad psicosocial:** es importante que a la hora de organizar los encuentros tengas en cuenta el momento del día más conveniente para la persona para facilitar su concentración y comunicación. Usa lenguaje claro y da tiempo suficiente para que la persona pueda responder con tranquilidad y sin agobiarse. Si es necesario repetir la pregunta o reformularla cuenta con tiempo para atender tanto estas situaciones como las consultas que puedan surgir. La documentación que entregues siempre debe ser en diversos formatos, contemplando una versión con lenguaje claro.

6.3.5 Pruebas y dinámicas de evaluación

El diseño y la ejecución de pruebas técnicas, psicométricas o dinámicas grupales deben incorporar adaptaciones razonales según los requerimientos de accesibilidad de la persona. No existe una única modalidad que sea más

inclusiva que otra, puesto que cada una ofrece ventajas y desventajas dependiendo de la persona, por eso las pruebas han de adaptarse a cada perfil.

El tiempo extra debe ser una garantía para el mejor desempeño de las personas candidatas y no debe utilizarse para corregir algún error en la formulación de las pruebas.

Es importante que la accesibilidad de las pruebas se compruebe antes de ser entregadas o enunciadas a los/as candidatos/as.

- **Discapacidad visual:** en el caso de ser en formato presencial hay que garantizar la accesibilidad de todo el proceso, desde el trayecto de la persona al sitio de reunión, el recibimiento, el acompañamiento a la sala y la despedida. Además, tendremos en cuenta que haya lectores de pantalla y teclados en alto contraste.
- **Discapacidad auditiva:** deben darse las indicaciones por escrito antes del inicio de cada prueba. Considerar un tiempo extra para que la persona

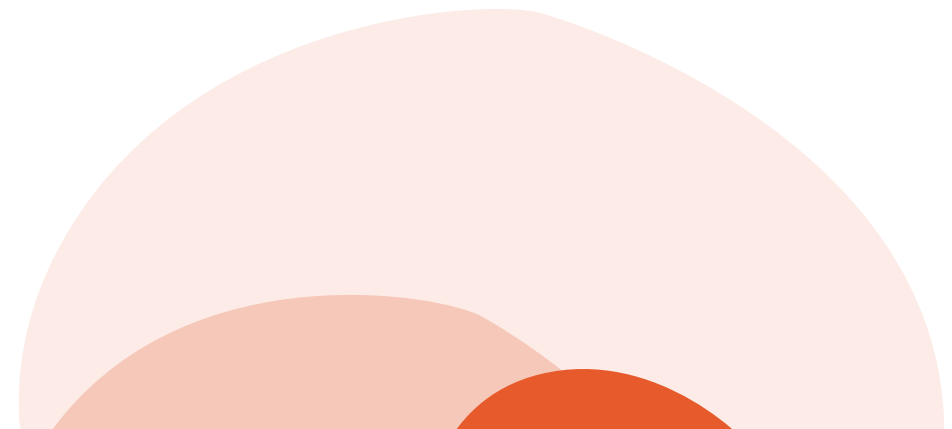
comprenda la finalidad de cada prueba con antelación. Garantizar el contacto visual y la comodidad de la persona cuando se interactúa con más personas, disponer de interprete de lengua de signos en caso ser necesario.

- **Discapacidad física:** debe disponerse del espacio adecuado en caso de pruebas de simulación u otras que impliquen más desplazamientos. Si el desplazamiento presenta barretas, se debe adecuar la prueba a otros formatos como por ejemplo online.
- **Discapacidad intelectual:** debe contarse con versiones en lectura fácil en caso de pruebas cálculo, de cultura general, de aptitudes cognitivas, comprensión de textos, etc. Además, los tiempos tienen que reajustarse a la persona.
- **Discapacidad psicosocial:** debe contarse con versiones en lenguaje claro en caso de pruebas cálculo, de cultura general, de aptitudes cognitivas, comprensión de textos, etc. Debe ofrecerse un ambiente de comodidad y seguridad en pruebas donde intervienen más personas.

6.3.6 Toma de decisión y selección final

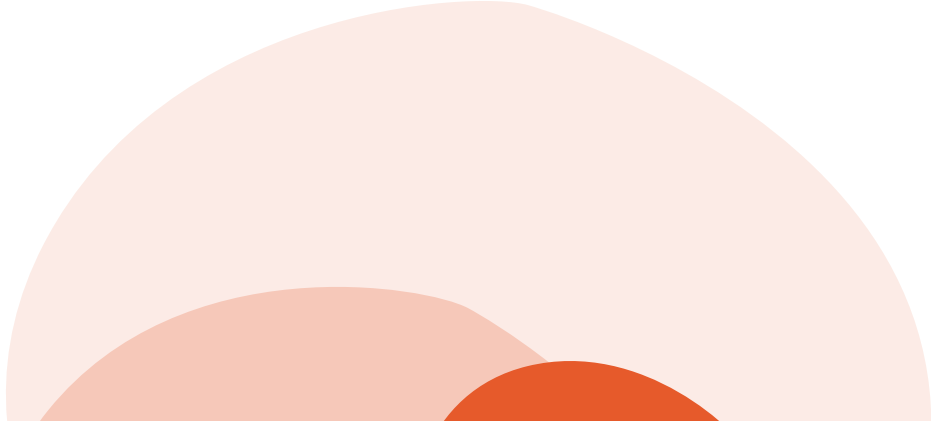
Es esencial que el equipo responsable de realizar entrevistas, pruebas, preselección y selección final cuente con una formación adecuada en materia de discapacidad. Esto permitirá evitar la influencia de prejuicios o sesgos negativos hacia las personas candidatas con discapacidad durante todo el proceso.

Además, este equipo debe comprometerse a eliminar barreras no solo físicas, sino también actitudinales y procedimentales, garantizando un acompañamiento inclusivo y equitativo para la persona candidata al puesto.



6.3.7 Comunicación del resultado

Una vez seleccionada la persona candidata, se debe comunicar el resultado adaptándose a sus necesidades, previamente identificadas durante las entrevistas y pruebas. En esta etapa, conviene tener en cuenta lo siguiente:

- Utiliza el canal adecuado: ya sabes cuál es el canal que la persona candidata prefiere, así que emplea ese medio para informarle sobre los resultados y los pasos a seguir.
 - Confirma la comprensión: asegúrate de que la persona ha recibido la información y entiende claramente qué debe hacer.
 - Detalla los próximos pasos: indica si debe presentarse en una fecha concreta en la oficina, realizar controles médicos, reunirse con el responsable del área, asistir a una reunión de bienvenida, etc.
 - Usa lenguaje accesible: toda la información debe estar redactada en lenguaje claro, y además en lectura fácil, si está dirigida a personas con discapacidad cognitiva, garantizando que la persona pueda comprenderla de forma autónoma.
 - Facilita apoyos: si la persona cuenta con un asistente o persona de apoyo, colabora con estos perfiles y ofrece apoyo adicional si lo necesita.
 - Entrega copia accesible: aunque informes de manera presencial o por teléfono, proporciona también una copia escrita en un formato accesible, adaptado a las necesidades de la persona candidata.
- 

En relación al contrato hay que tener en cuenta las siguientes premisas:

- Comunicar con claridad el día en que comenzará el contrato, ya que puede ocurrir que la fecha de inicio no sea inmediatamente posterior a la comunicación de que la persona ha sido seleccionada.
- Informar a la persona, tanto de forma oral como escrita, sobre cuándo y dónde deberá presentarse para comenzar a desempeñar sus funciones, e indicarle quién la recibirá ese día.
- Ten en cuenta la preferencia de comunicación de la persona en cuestión.
- La firma del contrato se realizará teniendo en cuenta esas preferencias de comunicación.
- La persona dispondrá de un margen de tiempo para revisar el contrato con tranquilidad y dar su conformidad o plantear dudas que puedan resolverse antes de la formalización de la firma.



6.4 Pautas para la adaptación de puestos de trabajo

A través de este apartado se incluirán recomendaciones para adaptar los puestos de trabajo y facilitar que todas las personas desarrollen su tarea en la empresa turística en igualdad de condiciones con los demás.

El primer paso para facilitar la inclusión es que la empresa esté comprometida con la accesibilidad y con derribar barreras.

Su rol debe ser proactivo y estar al día en cuanto a normativa e identificar las barreras más comunes que se pueden dar:

1. Físicas. En las instalaciones y entornos del lugar de trabajo.
2. De comunicación. En los canales de comunicación e información que se transmite.



3. Tecnológicas. En las herramientas que se usan en el trabajo.
4. Actitudinales. ¿Existen prejuicios o tópicos?

Un plan de acción suele ser el primer paso para identificar acciones y necesidades de accesibilidad que facilitarán la inclusión.

El segundo paso, es realizar las adaptaciones necesarias en los puestos de trabajo. La adaptación de los puestos de trabajo son todo tipo de apoyos y recursos que se puedan implementar en el puesto de trabajo, para que la persona pueda desempeñar su tarea en igualdad de condiciones que el resto de trabajadores/as.

Las personas responsables de Recursos Humanos, ya sea desde la Unidad de Apoyo o desde Prevención de Riesgos Laborales, actuarán de forma concreta y específica para la adaptación de puestos de trabajo. ¿Cómo? Realizando un seguimiento de los perfiles y competencias de los diferentes trabajadores y trabajadoras, y sus requerimientos de accesibilidad específicos.

Lo ideal es tener un protocolo en el que el personal esté informado, desde el momento de entrada en la empresa, sobre el proceso de solicitud a seguir si precisa una adaptación en su puesto de trabajo.

Si eres encargado/a de este servicio debes informar claramente de en qué consiste y en qué correo o a través de qué formulario se puede solicitar.

En ocasiones, el primer paso se da en el momento de la entrevista de selección o al pasar el reconocimiento de médico.

Pero si en ese primer momento se desconoce cuál puede ser su necesidad, la solicitud se puede realizar cuando el trabajador/a lo detecte.

A veces, las empresas se cuestionan la implementación de las adaptaciones porque desconocen cuál puede ser coste. Es importante que sepas que el coste y esfuerzo asociado no es alto, y además existen ayudas y subvenciones para ello. En cambio, tiene múltiples beneficios:

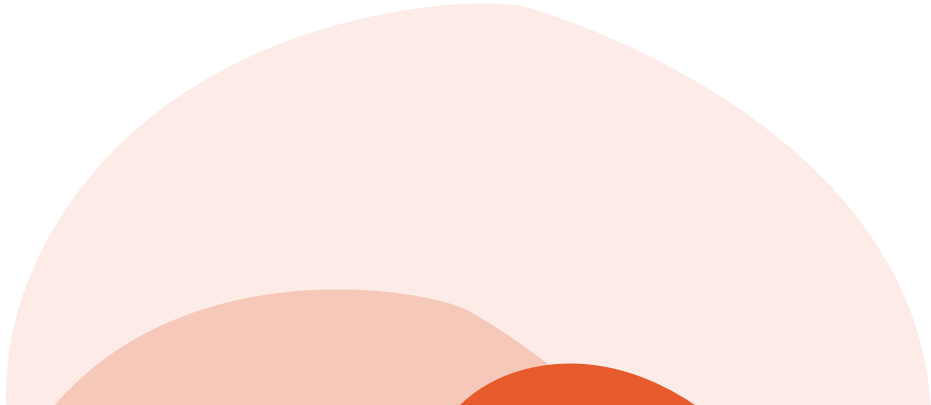
1. Mejora del rendimiento laboral.
2. Defensa de los derechos de las personas con discapacidad para que puedan desempeñar su trabajo.
3. Aumento de la satisfacción laboral.
4. Prevención de posibles riesgos ocasionados si el puesto de trabajo no está adaptado.
3. Implementa ajustes en el espacio en sí de trabajo, ya sea presencial o remoto.
4. Ofrece horario de trabajo flexible.
5. Organiza las tareas también de forma flexible. Esto corresponde a una forma de personalizar el puesto de trabajo, dotándolo de tareas específicas para la persona en función de sus habilidades y capacidades.

6.4.1 Tipos de adaptaciones en el puesto de trabajo

La [“Guía de Ajustes razonables en el lugar de trabajo. Directrices y buenas prácticas”](#) de la Comisión Europea considera que existen 5 métodos de ajustes razonables:

1. Facilita tecnologías de apoyo. Pueden ser programas o herramientas informáticas que ayuden a acceder a los contenidos de su trabajo.
2. Da apoyos de asistencia personal para empleados/as con discapacidad.

Además, de tener en cuenta estos 5 métodos para realizar los ajustes razonables, hay que atender a cuestiones específicas de cada perfil, para poder responder a sus requerimientos de accesibilidad.



Tipos de requerimientos de accesibilidad	Ejemplos a tener en cuenta para la adaptación de puestos de trabajo
Accesibilidad física	Escritorios y puestos de trabajo regulables, productos de apoyo para acceder al equipo de trabajo, plazas de aparcamiento accesibles reservadas.
Accesibilidad sensorial	Lectores de pantalla, documentos en braille si son solicitados, opciones para incluir subtítulos o intérpretes en lengua de signos en las comunicaciones. Las reuniones se deben realizar en espacios accesibles y los documentos entregados han de ser accesibles y estar en los formatos alternativos requeridos.
Accesibilidad cognitiva	Adaptar procesos de trabajo, detallar de forma muy clara y organizada tareas a realizar, flexibilizar el tiempo de ejecución de ciertas tareas, ofrecer personal de apoyo, documentos en lectura fácil.
Apoyos para personas con problemas de salud mental	Flexibilidad horaria y de tareas, formar sobre salud mental, promover la empatía y escucha activa en los responsables, contar con las entidades sociales en caso de ser necesario para el seguimiento y apoyo, ajustes específicos en el lugar de trabajo, para ofrecer un ambiente tranquilo.

6.4.2 Enfoque biopsicosocial de los ajustes razonables

Este enfoque da un paso más a lo que podría ser una simple adaptación del puesto de trabajo.

Se trata de que, al realizar los ajustes razonables, tengas en cuenta estos factores:

1. La adaptación del puesto de trabajo debe estar centrada en la persona.
2. Debe atender a su realidad biopsicosocial.
3. Debe ser inclusivo.
4. Que dote a la persona de mayor bienestar, comodidad y seguridad al realizar su trabajo.



5. Que tenga en cuenta la accesibilidad.
6. Y los requerimientos específicos de cada perfil.



El enfoque biopsicosocial quiere decir que se tienen en cuenta tanto las patologías de la persona, como también sus aspectos cognitivos y emocionales, así como todas aquellas barreras sociales que puedan interferir en la inclusión, por ejemplo, barreras actitudinales, sesgos, etc.

Puedes obtener más información sobre ajustes razonables en la [Guía para la comprensión y buena aplicación de los ajustes razonables](#).

6.5 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te servirá para realizar un autodiagnóstico sobre la inclusión de personas con discapacidad en tu empresa.

En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No

Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), porque su establecimiento no cuenta con ese servicio o entorno.

NS

(No sabe), si lo desconoces.

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Información en las ofertas publicadas	Se proporciona información detallada de las competencias a desarrollar y las condiciones de accesibilidad del centro o puesto de trabajo.				
	La oferta se ha publicado en plataformas digitales accesibles.				
	Se consulta en la oferta por la forma de comunicación que prefiere la persona candidata.				
Entrevista de trabajo	Se selecciona el lugar de la entrevista en una ubicación accesible.				
	La persona que realiza la entrevista está formada en pautas de trato y atención con personas con requerimientos de accesibilidad y/o discapacidad.				
	La entrevista se enfoca en sus capacidades y competencias de cara al desarrollo del trabajo.				
	Se utiliza un lenguaje claro durante la entrevista.				
	Se confirma la comprensión del mensaje (de forma oral) y la información importante que se facilita también de forma escrita.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Información y documentación	La información que se ofrece al trabajador/a es accesible y se facilita en los formatos alternativos que requiera la persona (texto, pictogramas, vídeo con subtítulos y audiodescripción, lectura fácil, impreso, digital, etc.).				
	El contenido de la documentación facilitada está en lenguaje claro.				
Pruebas de selección	Las pruebas de selección se adaptan a los diferentes perfiles, tanto en contenido como si es necesario en la flexibilidad de los tiempos de realización.				
	Los resultados se comunican por la vía que ha elegido cada persona.				
Normativa	Se cumple con la cuota de reserva del 2% de trabajadores con discapacidad.				
	Se atiende a las personas que teletrabajan en igualdad de condiciones que los demás.				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Adaptación de puestos de trabajo	En la entrevista se recogen posibles requerimientos de accesibilidad de los entrevistados.				
	El Servicio Médico o Prevención de Riesgos se encargan de confirmar qué adaptación precisa cada trabajador/a.				
	Se tiene un protocolo de solicitud de adaptaciones para el puesto de trabajo claro y fácil de entender para todos los empleados/as.				
Onboarding, bienvenida en la empresa	Se ha formado a toda la plantilla en pautas de atención y trato adecuado a persona con discapacidad.				
	La Unidad de Apoyo acompaña a la nueva incorporación por la oficina y le presenta a sus compañeros/as, su puesto de trabajo y le guía por las instalaciones.				
	Las formaciones a realizar son accesibles en formatos y contenido.				

07

**Catálogo de soluciones
de accesibilidad**

7.1 ¿Qué aprenderás?



Garantizar la accesibilidad en entornos turísticos y alojativos no se limita a eliminar barreras físicas: implica ofrecer herramientas y productos que faciliten la autonomía y la participación en igualdad de condiciones a todas las personas, también a aquellas con requerimientos de accesibilidad. Contar con soluciones tecnológicas y productos de apoyo adecuados permite que los viajeros disfruten de una experiencia autónoma, segura y satisfactoria, reforzando la imagen del destino u organización por su compromiso con la inclusión.

La disponibilidad de servicios y productos de apoyo permite a las personas viajar, desplazarse y participar con mayor libertad, sin depender de terceros ni necesitar permanecer en una ubicación concreta.

Este capítulo reúne las principales soluciones disponibles en el mercado para mejorar la accesibilidad. Desde dispositivos digitales que facilitan la comunicación y la orientación, hasta productos de apoyo y otras soluciones que contribuyen a la vida diaria. Incorporar estas herramientas no solo da respuesta a un derecho reconocido por normativas internacionales y nacionales, sino que también aporta valor añadido al servicio, fideliza a los visitantes y posiciona al alojamiento como un referente en turismo inclusivo.

Catálogo de soluciones de accesibilidad



¿Por qué implementarlas?

- Favorecen autonomía, seguridad y confort.
- Contribuyen a cumplir normativa y estándares internacionales.
- Mejoran la experiencia y la imagen del alojamiento.



Soluciones digitales

- Bucles de inducción magnética: comunicación clara para personas usuarias de audífonos o implantes cocleares.
- Navilens: orientación y acceso a información para personas ciegas mediante códigos identificables sin enfocar.
- Visualfy: convierte sonidos en alertas visuales y vibración para personas sordas.
- Domótica: control accesible de accesos, iluminación, persianas o sistemas de aviso.



Productos de apoyo

- Bajo demanda en la recepción: lupa de bolsillo, bolígrafo lastrado o engrosador de bolígrafo y bastones o silla de ruedas en préstamo.
- Habitaciones: teléfono compatible con audífono, perchas de mango largo o tarjeta contactless.
- Baños: sillas, taburete de ducha o tabla de bañera.
- Zonas comunes: grúa de acceso a piscina.
- Otros productos de apoyo.



Beneficios para tu alojamiento

- Imagen innovadora y responsable.
- Fidelización de clientes diversos.
- Diferenciación competitiva en el mercado.



7.2. Soluciones digitales

La tecnología se ha convertido en una aliada clave para promover y garantizar la accesibilidad en los alojamientos y entornos turísticos. La innovación tecnológica ha impulsado el desarrollo de soluciones que eliminan barreras de comunicación, orientación y movilidad, facilitando la interacción y el acceso a la información. De este modo, se ofrecen experiencias más inclusivas y accesibles para todas las personas.

A continuación, se presentan algunas de las principales soluciones digitales que pueden implementarse en alojamientos turísticos y que favorecen la autonomía y disfrute de todas las personas.

7.2.1 Bucles de inducción magnética

Según la Comisión Europea, en 2024 casi medio millón de personas eran usuarias de implantes cocleares en Europa⁽¹⁾. Este dato se enmarca en un contexto global en el que el 430 millones de personas - 5% de la población mundial - presenta discapacidad



auditiva, una cifra que podría alcanzar los 700 millones para 2050⁽²⁾.

Los bucles de inducción magnética son sistemas que facilitan la comunicación a personas usuarias de audífonos o implantes cocleares. Funcionan transmitiendo el sonido directamente al dispositivo auditivo, evitando interferencias y reduciendo el ruido ambiental.

Esto permite una comunicación clara y efectiva, especialmente en entornos ruidosos, como recepciones, salas de reuniones, auditorios, restaurantes o espacios con gran afluencia de público.

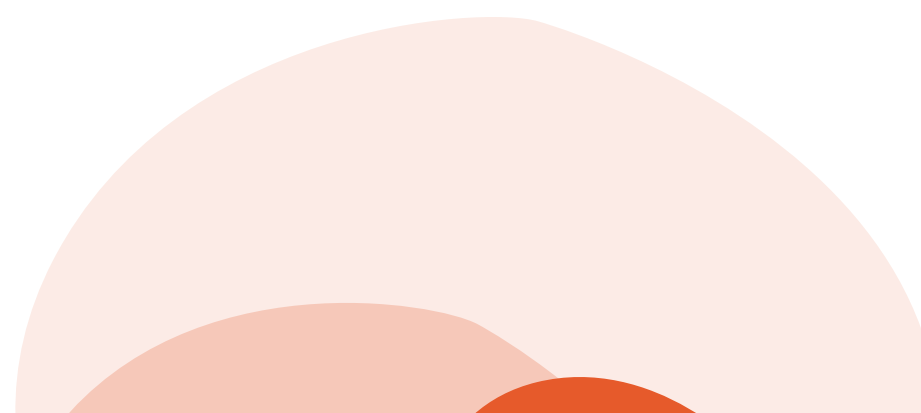
Entre los tipos de bucles magnéticos y sus aplicaciones más habituales encontramos:

- **Instalaciones fijas:** integradas en mostradores de atención, auditorios, salas de conferencias o espacios donde la comunicación directa es esencial. Son la opción más estable y duradera.
- **Equipos portátiles:** se pueden trasladar y utilizar en diferentes puntos del establecimiento. Son ideales para eventos temporales o entornos donde no es posible una instalación fija o permanente.

- **Lazos personales:** se colocan alrededor del cuello y se conectan a dispositivos móviles o sistemas de sonido. Son muy útiles en actividades dinámicas, como excursiones y visitas guiadas, reuniones pequeñas o experiencias grupales.

¿Por qué son importantes?

Estos sistemas no solo facilitan la interacción en ambientes bulliciosos, sino que también mejoran la autonomía y permiten que las personas con discapacidad auditiva participen plenamente en actividades turísticas y sociales. Gracias a su versatilidad, pueden adaptarse a diferentes escenarios, desde la atención individual hasta grandes eventos.



7.2.2 Navilens

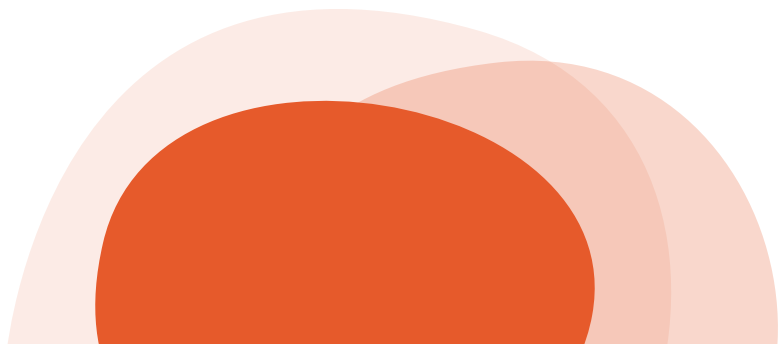
En un contexto en el que, según la OMS, en 2023 al menos 2.200 millones de personas en el mundo padecían alguna forma de discapacidad visual, la implementación de soluciones accesibles como Navilens resulta muy positiva.

Navilens es una solución tecnológica diseñada para mejorar la orientación y el acceso a la información de las personas con discapacidad visual. Utiliza códigos de colores que se colocan en puntos estratégicos —como señalética, mobiliario, monumentos, productos o folletos— y que pueden ser leídos mediante una aplicación móvil gratuita.

Estos códigos pueden detectarse desde varios metros de distancia sin necesidad de enfocar ni encuadrar la cámara, lo que facilita la orientación y el desplazamiento autónomo, especialmente en entornos desconocidos.

¿Cómo funciona?

A diferencia de los códigos QR, los códigos Navilens no requieren enfoque ni encuadre preciso. La cámara del dispositivo detecta el código automáticamente, incluso en movimiento y a largas distancias, y ofrece información accesible en diferentes formatos alternativos. La distancia de lectura es de hasta 12 veces más lejos que un QR convencional. El ángulo de detección es amplio, entre 160° y 180°, y con capacidad de movimiento, permitiendo localizar códigos sin apuntar de forma directa.

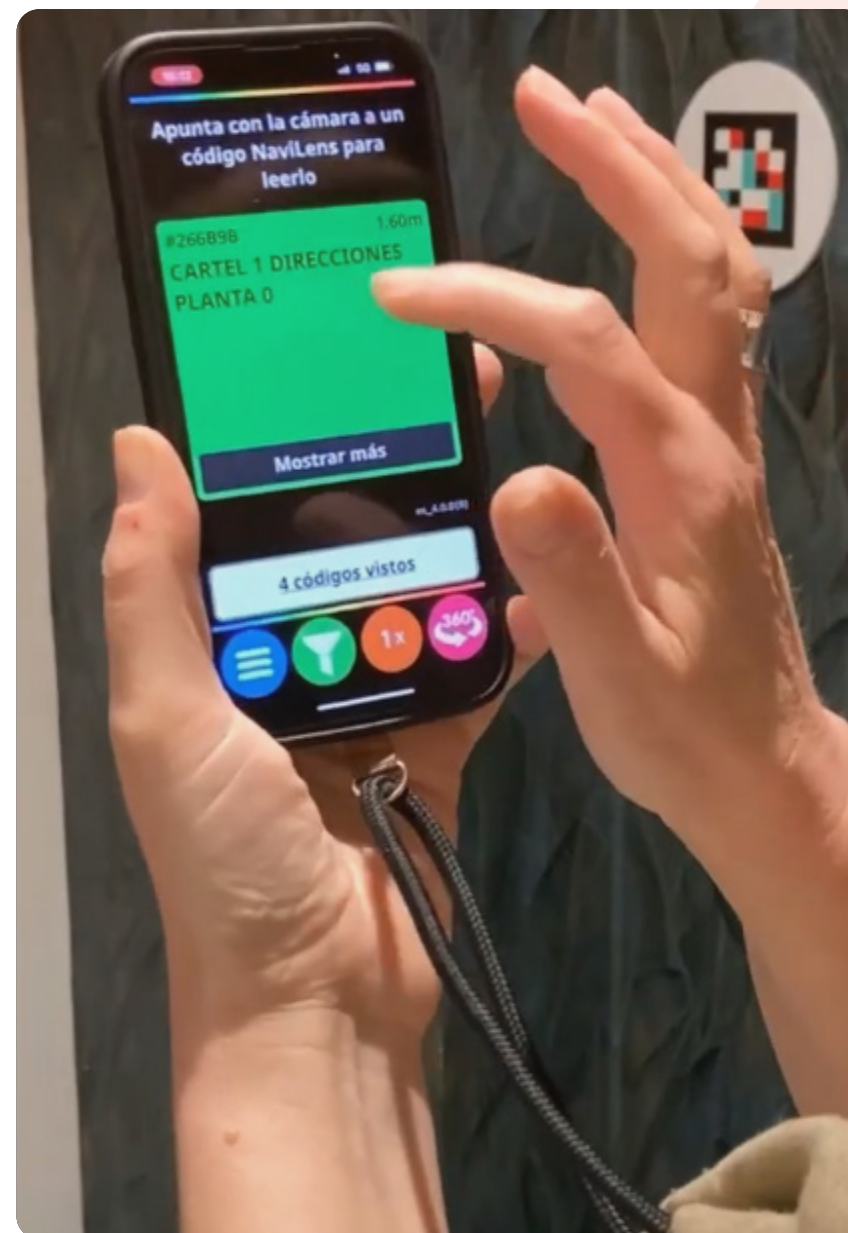


Aplicaciones en alojamientos

Las aplicaciones en alojamientos son variadas y complementarias. Van desde la señalética interior —en pasillos, ascensores, puertas de habitaciones o zonas comunes— para indicar rutas accesibles y puntos clave, hasta la información de servicios (cartas de restaurantes, folletos o paneles informativos) o de las habitaciones adaptadas (dispositivos o mobiliario disponible, instrucciones de uso, etc.).

¿Por qué implementarlo?

NaviLens amplía significativamente la autonomía y la seguridad de las personas con discapacidad visual, permitiéndoles acceder a información útil y orientarse sin depender de terceras personas. Su flexibilidad en el tipo de contenido convierte cualquier espacio del alojamiento en un entorno más inclusivo, moderno y atractivo para un público diverso. Viendo el siguiente video, puedes hacerte una idea del alcance de esta herramienta: ["Cómo hacer un hotel más accesible. NaviLens en el Hotel IBIS Style Sevilla"](#).



7.2.3 Visualfy

Es un sistema de accesibilidad que utiliza inteligencia artificial para reconocer sonidos ambientales (como alarmas de incendio, timbres o avisos por megafonía) y los convierte en alertas visuales o sensoriales. Estas notificaciones se envían en tiempo real a dispositivos inteligentes, como smartphones, relojes o luces led, permitiendo que las personas sordas o con pérdida auditiva reciban la información de forma inmediata.

¿Cómo funciona?

Monitoriza de forma inteligente sonidos clave como alarmas de incendios, timbres, o sistemas de megafonía y los transforma al instante en alertas visuales (luces inteligentes), y vibraciones o notificaciones en el dispositivo móvil del huésped.

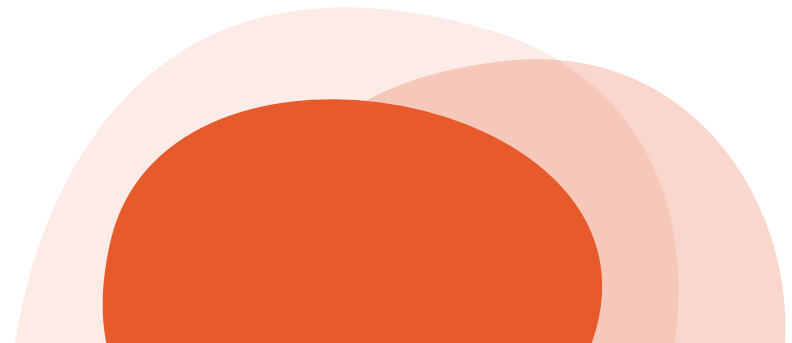
Aplicaciones en alojamientos.

El sistema Visualfy puede instalarse en habitaciones y en áreas comunes como recepción, spa, gimnasio o espacios de restauración, favoreciendo la autonomía de los

huéspedes. Además, es posible configurar notificaciones personalizadas en función de las necesidades del alojamiento en cuestión.

¿Por qué implementarlo en tu alojamiento?

Contribuye a la autonomía de los huéspedes con discapacidad auditiva, permitiéndoles gestionar su estancia con seguridad y sin depender de terceros. Implementar Visualfy, no solo posiciona a tu alojamiento a la vanguardia de la innovación y la responsabilidad social, sino que fortalece la imagen de marca y la fidelización de un público que valora la accesibilidad real. Puedes hacerte una idea de cómo funciona en este vídeo de [Visualfy Home](#).



Lampara y Deaf Smart Space (DSS) de Visualfy.



7.2.4 .Domótica

La domótica consiste en la integración de sistemas tecnológicos que automatizan y facilitan el control del entorno como la iluminación, la climatización, los accesos, las alarmas o la movilidad de las persianas entre otros aspectos, permitiendo que cualquier persona disfrute de mayor autonomía, seguridad y confort durante su estancia en el alojamiento.

Las principales aplicaciones de la domótica en alojamientos turísticos accesibles son:

- Control de accesos y puertas automáticas: apertura mediante sensores, tarjetas, mandos, pulsadores, aplicaciones móviles o sistemas de voz/biometría, evitando barreras físicas e interacciones con esfuerzos.
- Gestión de iluminación y climatización: regulación automática o mediante interfaces accesibles como pantallas táctiles o comandos de voz, adaptando el entorno a las necesidades del huésped.
- Sistemas de aviso y emergencia accesibles: alarmas visuales y acústicas, avisos por vibración y botones de emergencia conectados con la recepción.
- Control personalizado del entorno: interfaces adaptadas para manejar luces, temperatura, televisión, cortinas, etc., desde la cama o la propia silla de ruedas del usuario.
- Integración con ayudas técnicas: compatibilidad con bucles magnéticos, sistemas de guiado (Navilens) y dispositivos para personas con discapacidad auditiva o cognitiva.
- Monitorización centralizada: paneles accesibles para el personal, que permiten responder a alertas y adaptar servicios según las necesidades del huésped.

¿Por qué implementarla?

La domótica aplicada a alojamientos accesibles no solo mejora la experiencia del huésped, sino que también optimiza la gestión del hotel y proyecta una imagen innovadora y comprometida con la inclusión. Es una solución escalable que permite diferenciarse en el mercado y atraer un público cada vez más amplio, garantizando confort, seguridad y autonomía.

Para entender mejor cómo puede beneficiar la domótica a tu alojamiento, mira el siguiente video: [Resumen del proyecto Access Tour Data - Albergue de Soncillo.](#)



En los siguientes vídeos puedes ver ejemplos de productos domóticos y otros productos de apoyo instalados en la habitación adaptada del Hotel ILUNION Atrium:

- Habitación 501. Parte 1. (<https://youtu.be/0fVza9kvWRU?si=CHXoEvpHMsYRX6dM>)
- Habitación 502. Parte 2. (<https://youtu.be/P0Dqckuq-k4?si=UgxY4LRjpB1v8jQ4>)
- Habitación 503. Parte 3. (https://youtu.be/t1SZocMtgJU?si=eZ4Hq88kyL_VQrWB)

7.3 Productos de apoyo

Un producto de apoyo se define en la norma UNE-EN ISO 9999:2023 Productos de apoyo. Clasificación y terminología como "Producto que optimiza el funcionamiento de una persona y reduce su discapacidad".

La disponibilidad de determinados productos en los alojamientos permite ofrecer una experiencia plena, más inclusiva, personalizada y adaptada a distintos perfiles de huéspedes sin alterar la estética ni la funcionalidad de los espacios. Estos elementos se pueden integrar en habitaciones, en zonas comunes o estar disponibles bajo demanda, contribuyendo a que cada persona disfrute del servicio con independencia y confort.

A continuación, se desarrolla una carta de productos de apoyo que puedes poner a disposición de tus huéspedes.



7.3.1 Soluciones y productos disponibles en la recepción para préstamo

En la recepción, el objetivo es garantizar que el huésped pueda realizar gestiones y desplazarse con total autonomía desde el primer momento. Por ello, contar con productos de apoyo y ofrecerlos desde el inicio de su estancia puede marcar una diferencia significativa en su experiencia. Entre los productos de apoyo más solicitados —y que, además, suelen ser sencillos de adquirir— están:

Lupa de bolsillo

Se trata de una lupa portátil que permite ampliar textos pequeños, como documentos, menús o información turística. Está destinada a personas con baja visión y a cualquier persona que pueda presentar dificultades para leer letras pequeñas. Es una herramienta ligera, discreta y fácil de transportar que permite al huésped utilizarla en cualquier espacio del hotel.



Facilita la lectura autónoma en trámites y consultas, evitando la dependencia del personal del alojamiento o de terceros. Además, mejora la experiencia en actividades como la lectura de cartas de restaurantes, mapas o folletos turísticos.

Bolígrafo lastrado o engrosador de bolígrafo

Se trata de dos herramientas diferentes que tienen un mismo propósito. El bolígrafo lastrador tiene un peso adicional que mejora la acción de la escritura a personas con baja motricidad fina. El engrosador de bolígrafos, son unos materiales añadibles a los bolígrafos convencionales que aumentan el diámetro de éstos, facilitando la escritura. Ambos materiales están dirigidos a personas con dificultades para hacer presión, movilidad reducida en las manos o temblores.

Ambos facilitan cumplimentar documentos y formularios con comodidad y autonomía, evitando situaciones incómodas en el proceso de registro.

Silla de ruedas manual para préstamo

Es una silla ligera y plegable que el alojamiento puede ofrecer temporalmente a los huéspedes que la necesiten. Su uso está destinado a personas con movilidad reducida que no viajan con su propia silla o que la requieren puntualmente para desplazarse dentro del hotel.

La silla garantiza la movilidad en todas las instalaciones, desde la recepción hasta las zonas comunes, evitando barreras y mejorando la experiencia.

También puede disponerse de bastones de préstamo para personas mayores o con problemas de equilibrio.

7.3.2 Soluciones y productos disponibles en las habitaciones

En las habitaciones, el objetivo es garantizar que el huésped pueda desenvolverse con comodidad y autonomía, accediendo a los servicios y controles sin barreras.

Para ello, existen productos de apoyo que se integran de forma discreta y funcional, mejorando la experiencia del usuario sin alterar el diseño ni la disposición del espacio.

Teléfono fijo compatible con audífono

Hace referencia a un teléfono adaptado que permite la conexión directa con audífonos mediante tecnología inductiva, evitando interferencias y mejorando la calidad del sonido para personas con pérdida auditiva que utilizan audífonos.

Facilita la comunicación con recepción y otros servicios del hotel, garantizando privacidad y autonomía en las gestiones.



Armario con perchas de mango largo

Se trata de perchas de barra alargada que permiten colgar y descolgar prendas sin necesidad de estirarse, ni subirse a un taburete. Es útil para personas de baja talla o usuarias de silla de ruedas.

Favorece la independencia en la organización de la ropa, evitando esfuerzos innecesarios o la ayuda de terceras personas.

Tarjeta de habitación con contactless o con esquina cortada

Son tarjetas diseñadas para facilitar la apertura de la puerta mediante tecnología sin contacto, o bien, con un corte en una esquina para indicar a personas con discapacidad visual la orientación correcta de su inserción. El corte en una esquina indica a personas con discapacidad visual la orientación correcta de su inserción. Estas tarjetas son especialmente útiles para personas con dificultades visuales o con motricidad reducida en las manos.

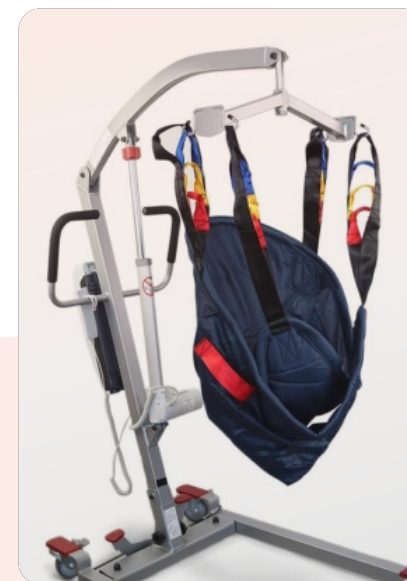
Esta simplifica el acceso a la habitación, evitando errores y reduciendo el tiempo de apertura de la puerta para la persona.



Grúa de transferencia

Dispositivo mecánico destinado para levantar y trasladar de forma segura a una persona con movilidad reducida entre distintos puntos (como la cama, una silla, el inodoro, la ducha o una piscina). Funciona mediante un arnés que sujeta al usuario y un sistema hidráulico o eléctrico que realiza la elevación, reduciendo riesgos de caída y evitando esfuerzos excesivos a cuidadores o personal de apoyo.

Muchas personas preguntan si el establecimiento puede proporcionar o alquilar este tipo de grúas durante su estancia. Por eso, hacer acuerdos con ortopedias locales para proporcionar productos de apoyo bajo demanda es una buena práctica.



7.3.3 Soluciones y productos de apoyo para baños y aseos

El baño es uno de los espacios donde la accesibilidad cobra mayor relevancia, ya que interviene directamente en la seguridad, la intimidad y el confort. Incorporar productos de apoyo en esta zona permite que las personas con diferentes necesidades puedan realizar sus rutinas diarias con autonomía.

Barras de apoyo

Las barras de apoyo son dispositivos de seguridad diseñados para ofrecer sujeción, estabilidad y apoyo a las personas cuando realizan movimientos que pueden implicar riesgo en el baño, como sentarse, levantarse, entrar o salir de la ducha o mantener el equilibrio en superficies resbaladizas.

Su función principal es prevenir caídas, mejorar la autonomía y facilitar los desplazamientos a personas con movilidad reducida, personas mayores, o cualquier usuario que necesite un punto de apoyo adicional.



Estas barras:

- Soportan el peso del cuerpo (a diferencia de un toallero).
- Están fabricadas con materiales resistentes y anticorrosivos.
- Se instalan en zonas estratégicas del baño como el inodoro, la ducha o la bañera.

Asiento de ducha abatible

Asiento instalado en la pared de la ducha que puede plegarse cuando no se utiliza. Proporciona apoyo y seguridad durante el aseo, especialmente a personas con movilidad reducida o dificultades para permanecer de pie. Su diseño abatible permite optimizar el espacio sin interferir en el uso general de la ducha.

Silla de ducha móvil y regulable en altura

Se trata de una silla estable que permite al huésped sentarse mientras se ducha, reduciendo riesgos de caídas. Está destinada a personas con movilidad reducida o que necesitan apoyo para mantenerse de pie. Aporta seguridad y comodidad en la higiene personal, evitando esfuerzos innecesarios.



Las que tienen una altura ajustable y respaldo, ofrecen mayor confort a personas que requieren estabilidad y/o personalización de la postura. Mejora la experiencia de uso, adaptándose al usuario.

Tabla de transferencia para bañera

En ocasiones, las personas con movilidad reducida desean o prefieren una habitación con bañera en lugar de con ducha. Por ello, herramientas de apoyo como la tabla de transferencia para bañera es una opción muy cómoda. Se trata de una superficie que se coloca sobre la bañera para sentarse y realizar así la transferencia desde la silla de ruedas y la higiene con seguridad. Reduce riesgos de caídas y facilita la autonomía en el baño.

Sistema de alarma en caso de caída

Es un sistema de seguridad diseñado para detectar o permitir avisar rápidamente si una persona sufre una caída o una emergencia dentro del baño, un espacio donde existe alto riesgo por superficies húmedas y resbaladizas.

Existen dos tipos:

- Sistemas automáticos de detección de caídas.

Son dispositivos instalados en la pared que detectan la caída sin que la persona tenga que pulsar nada. No requiere que la persona haga nada. El sistema puede avisar mediante balizas luminosas/sonoras o a un puesto de control.

- Sistemas manuales (botón o cordón de alarma en el baño).

Son los más habituales en hoteles y alojamientos accesibles. El baño accesible debe contar con un botón o cordón de alarma situado a una altura alcanzable desde el suelo (40 cm). Estos sistemas permiten que el usuario active la alarma si sufre un accidente, queda atrapado o necesita asistencia.

7.3.4 Piscinas y Spas

Grúa de piscina

La grúa de piscina es un dispositivo diseñado para facilitar la entrada y salida del agua a personas con movilidad reducida o discapacidad física. Se instala en el borde de la piscina y permite realizar la transferencia de manera segura, evitando esfuerzos y riesgos tanto para el usuario como para el personal de apoyo. Pueden ser fijas o móviles (con ruedas para su transporte) y son adaptables a la mayoría de las piscinas, incluidas aquellas no desbordantes. Pueden contar con reposabrazos, cinturón de seguridad y el mecanismo puede ser hidráulico o eléctrico.

Garantiza el acceso al ocio y la actividad acuática en igualdad de condiciones, promoviendo la autonomía y la inclusión en espacios recreativos y reduciendo el riesgo de lesiones durante la transferencia.

Silla acuática o anfibia

Una silla acuática o silla anfibia es un dispositivo de apoyo diseñado para permitir el acceso al agua (playas,

piscinas, ríos o lagos) a personas con movilidad reducida. Está especialmente creada para flotar, desplazarse con estabilidad sobre arena u otras superficies irregulares, y facilitar el baño con seguridad.



7.3.5 Seguridad y evacuación

Silla de evacuación

La silla de evacuación es un dispositivo diseñado para facilitar la salida segura de personas con movilidad reducida en situaciones de emergencia, especialmente en edificios con escaleras. Está equipada con ruedas y un sistema de deslizamiento que permite descender por escalones sin esfuerzo, garantizando una evacuación rápida y segura sin necesidad de levantar al usuario.

Proporciona una solución eficaz para la evacuación en caso de emergencia, reduciendo riesgos tanto para la persona usuaria como para el personal de apoyo. Además, cumple con protocolos de seguridad y refuerza la imagen del alojamiento como espacio responsable y preparado.

7.3.6 Otros productos de apoyo

Además de los productos antes descritos, el alojamiento puede disponer de otros elementos que faciliten la autonomía y la comodidad de los huéspedes, por ejemplo:

- Información general en braille, en lectura fácil o con pictogramas.
- Plano en braille y en relieve de las estancias del alojamiento y de evacuación.
- Grifo de ducha con termostato y señalización táctil, que evita riesgos por temperatura.
- Grifo de lavabo con sensor o palanca alargada, para facilitar su uso sin esfuerzo.
- Secador de manos automático y dispensador de jabón automático, que reducen la necesidad de manipulación.
- Amenities con etiquetas en braille o QR en relieve, para identificar productos de higiene.

Además, hacer acuerdos con ortopedias del entorno para suministrar productos de apoyo bajo petición es una opción muy recomendable, cuando estos productos no pueden adquirirse por el establecimiento.



7.4 Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te ayudará a realizar un autodiagnóstico del catálogo de soluciones de accesibilidad implementado o disponible en tu alojamiento turístico. En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No



Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), si tu establecimiento no cuenta con ese servicio o canal.

NS

(No sabe), si desconoces la información.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Soluciones digitales	El mostrador de recepción dispone de bucle de inducción magnética.				
	El alojamiento utiliza códigos Navilens en señalética y materiales informativos.				
	El sistema Visualfy está instalado en habitaciones y zonas comunes.				
	Las habitaciones cuentan con sistemas domóticos accesibles (iluminación, climatización, persianas).				
	Los sistemas de aviso y emergencia son accesibles (alarmas visuales, sonoras, vibración, etc.).				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Productos de apoyo	El alojamiento dispone de carta de productos de apoyo accesible y visible para los clientes.				
	Se ofrece lupa de bolsillo en la recepción bajo demanda.				
	Se ofrece bolígrafo lastrado o engrosador en la recepción bajo demanda.				
	Se dispone de silla de ruedas manual para préstamo.				
	Las habitaciones cuentan con teléfono compatible con audífonos.				
	Las habitaciones disponen de perchas de mango largo en armarios.				
	Las habitaciones ofrecen tarjeta de apertura contactless o con esquina cortada.				
	Los baños cuentan con asiento, silla o taburete de ducha regulable.				
	Se dispone de tabla transferencia de bañera bajo demanda.				
	El alojamiento cuenta con grúa de acceso a la piscina.				
	El establecimiento cuenta con silla acuática o anfibia para el baño en la piscina.				
Se ofrecen otros productos complementarios cuando el cliente lo solicita.					

08

**¿Cómo comenzamos?
Buenas prácticas**

8.1 ¿Qué aprenderás?



Para hacer efectiva la aplicación de la accesibilidad universal en sus instalaciones y servicios, el alojamiento turístico debe integrarla en sus procesos de planificación, gestión y operaciones. Para ello, el modelo que propone la norma **UNE 178510:2023, Empresa Turística Inteligente (ETI). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación**, puede servir de referencia y hoja de ruta.

Una Empresa Turística Inteligente (ETI) es una organización, pública o privada, que utiliza la tecnología y enfoques innovadores para mejorar sus sistemas de gestión, servicios, productos y la experiencia general de los turistas y clientes. Su objetivo principal es aumentar la competitividad, garantizar la accesibilidad para todas las personas y promover la sostenibilidad en sus dimensiones económica, sociocultural y medioambiental.

En este capítulo te proponemos pautas básicas para iniciar la implementación de la accesibilidad en tu alojamiento turístico. Contar con profesionales especializados en la materia contribuye a aplicarla correctamente desde el origen, acelera su integración y optimiza las inversiones.

8 claves para implementar la accesibilidad universal en tu alojamiento turístico

- 1. Diagnóstico inicial:** Evalúa el grado de accesibilidad de tus instalaciones, servicios y canales de comunicación. Identifica barreras y oportunidades de mejora.
- 2. Formación y sensibilización:** Capacita a tu equipo en atención a la diversidad y en el uso y mantenimiento de servicios, herramientas y entornos accesibles.
- 3. Comunicación transparente:** Informa de manera clara, objetiva y accesible sobre las condiciones de accesibilidad de tus instalaciones y servicios.
- 4. Diseño universal:** Aplica criterios de accesibilidad desde el diseño de nuevos servicios, productos o reformas.
- 5. Colaboración:** Colabora con otros agentes del destino para compartir información sobre recursos accesibles y fomentar una oferta turística inclusiva.
- 6. Contratación inclusiva:** Fomenta activamente la inclusión laboral de personas con discapacidad y de personas en situación de vulnerabilidad social en todos los niveles de la empresa.
- 7. Responsable de accesibilidad:** Designa a una persona responsable de accesibilidad que impulse este ámbito de forma transversal en la estrategia corporativa y coordine su implementación con todas las áreas que intervienen en la experiencia del cliente.
- 8. Evaluación y mejora continua:** Establece indicadores de accesibilidad y revisa periódicamente los avances, recogiendo sugerencias de clientes y personal.

8.2. Hoja de ruta para implementar la accesibilidad en un alojamiento turístico

La accesibilidad es uno de los ejes centrales de la Empresa Turística Inteligente. No se trata solo de cumplir con la normativa, sino de adoptar una visión estratégica que garantice el acceso, uso y disfrute de los productos y servicios turísticos por parte de todas las personas, sin exclusión.

No debemos olvidar que la accesibilidad universal es un derecho fundamental reconocido internacionalmente, que garantiza la igualdad de oportunidades y la participación plena de todas las personas en la sociedad. Además, constituye una obligación legal para los alojamientos turísticos y otros servicios, tal como establecen las normativas nacionales e internacionales.

Su implementación está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, especialmente con aquellos relacionados con la reducción de desigualdades, y la promoción



de ciudades y comunidades inclusivas. Al incorporar la accesibilidad universal no solo se cumple con la ley y los compromisos globales, también se mejora la experiencia de todos los clientes y se refuerza la reputación y competitividad de la empresa.

A continuación, te proponemos una serie de pautas para implementarla en tu alojamiento.



8.2.1 Diagnóstico de accesibilidad inicial

Realizar una auditoría de accesibilidad de tus instalaciones, servicios y canales de comunicación es fundamental para conocer el punto de partida de tu alojamiento e identificar los aspectos que necesitan mejorarse. Para realizar este diagnóstico ten en cuenta lo siguiente:

- Utiliza listas de verificación basadas en normativas legales y estándares oficiales de accesibilidad (por ejemplo, en el **Código Técnico de Edificación** o las **normas técnicas UNE 170001, UNE-EN 301549 y la UNE-ISO 21902**). En esta publicación te ofrecemos varias listas que pueden servirte de referencia.
- Verifica toda la cadena de accesibilidad de tu alojamiento: accesos, zonas de estacionamiento, zonas

comunes, habitaciones, aseos, ascensores, escaleras, señalización, página web y otros canales digitales, atención telefónica y presencial. Esto es necesario para identificar barreras físicas (escalones, puertas estrechas, falta de rampas), barreras sensoriales (falta de señalización en braille o sistemas de alarma visual o auditiva), y barreras en la comunicación (información no disponible en lenguaje claro o en formatos accesibles alternativos), etc.

- Elabora un informe con las oportunidades de mejora y prioriza las actuaciones según su impacto y viabilidad.



- Especialistas en la materia pueden ayudarte a hacer un plan de accesibilidad que se incorpore en tu estrategia corporativa.
- Verifica periódicamente los niveles de accesibilidad de tus instalaciones y servicios para mantener unas condiciones óptimas para todos los huéspedes.

Conoce la experiencia de otros e inspírate:

Para proporcionar el acceso al turismo como un derecho de todos, [ILUNION Hotels](#) se ha volcado completamente para garantizar que, en sus 32 hoteles repartidos alrededor de la geografía española, los huéspedes que deciden alojarse en ellos se sientan todos incluidos.

Cada uno de estos establecimientos ha obtenido el Certificado Global en Accesibilidad Universal (UNE 170001), que permite a todas las personas, con o sin discapacidad, poder acceder en las mismas condiciones de usabilidad a sus entornos, productos y servicios. Para obtener este certificado se verifica periódicamente los niveles de accesibilidad de los establecimientos.



8.2.2 Formación y sensibilización

La formación del personal del alojamiento es imprescindible para eliminar prejuicios e ideas erróneas sobre las personas con discapacidad y para ofrecer una atención de calidad a huéspedes con requerimientos de accesibilidad. En la formación de tu equipo, ten en cuenta lo siguiente:

- Organiza talleres y cursos sobre trato adecuado a personas con discapacidad, lenguaje inclusivo y protocolos de atención accesible.
- Forma al personal en el manejo de productos de apoyo (por ejemplo, bucles magnéticos, sillas de evacuación, aplicaciones de comunicación aumentativa) y en el uso seguro y mantenimiento de los equipos de accesibilidad.
- Incluye módulos de accesibilidad en la formación de bienvenida para nuevas incorporaciones.
- Realiza simulaciones o dinámicas de sensibilización para que el equipo experimente las barreras que pueden encontrar los clientes.

- Involucra a personas con discapacidad en la formación para que puedan exponer sus necesidades en primera persona.



Conoce la experiencia de otros e inspírate:

[Scandic Hotels](#) integra la accesibilidad en toda la empresa gracias a un completo programa de formación obligatorio para todos los empleados, con cursos interactivos, vídeos y pautas prácticas para atender a personas con distintas necesidades.


Esta formación se fundamenta en su conocido estándar de accesibilidad y es clave para su liderazgo internacional en turismo accesible.

Más de 15.000 empleados han completado el programa de formación. Su objetivo es asegurar que cada empleado sepa qué hacer, cómo hacerlo y por qué, independientemente de su función en el hotel.



8.2.3. Comunicación transparente

Antes de hacer la reserva de cualquier alojamiento turístico, los clientes con requisitos de accesibilidad buscan información clara, objetiva y en formatos accesibles sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Ofrecer esta información no solo supone una ventaja competitiva frente a otros establecimientos, sino que también refleja su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión social. Sigue las siguientes pautas para poner en valor la accesibilidad de tu alojamiento.

- Publica en la web y en folletos información detallada sobre accesibilidad: dimensiones de puertas, existencia de rampas, baños adaptados, plazas de aparcamiento reservadas, disponibilidad de productos de apoyo, etc. e incluye fotografías.
 - Utiliza pictogramas, descripciones sencillas y formatos alternativos (texto, audio, vídeo) para facilitar la comprensión.
 - Asegúrate de que la web y los documentos digitales cumplen con los estándares de accesibilidad (WCAG 2.1/2.2, EN 301549).
 - Verifica que el personal de recepción puede responder con precisión a preguntas sobre accesibilidad y sepa a quién derivar consultas más técnicas.
 - Establece procedimientos transparentes para la gestión de reclamaciones relativas a la accesibilidad y ofrece canales accesibles de contacto (teléfono, email, formularios online accesibles).
- 

Consulta la información sobre la accesibilidad del Hotel ILUNION Atrium en la plataforma de Turismo Accesible [Wheel The World](#).



[Homepage](#) > [Accessible Hotels](#) > [Spain](#) > [Madrid](#) > Accessible hotel Ilunion Atrium

Ilunion Atrium

★★★★ Hotel
 Emilio Vargas, 3-5, Ciudad Lineal, 28043 Madrid [Show map](#)

Dates & guests

Check-in

Feb 22, 2026

Check-out

Feb 24, 2026

Guests

1 accessible room - 2 adults

Show prices

[About](#) | [Book now](#) | [Room accessibility](#) | [Hotel general accessibility](#) | [Reviews](#) | [Location](#) | [Information](#)

Accessible room

Accessibility information

What criteria do we use for this feedback?

Physical disability | Visual disability | Hearing disability | Cognitive disability

Bathroom | Room

Bathroom accessibility information

Shower	Sink
Roll-in shower available	The sink height is 80 cm. The space under the sink is 50 cm long. 71 cm high
Grab bars within shower available	The sink handle is lever
Fixed shower seat available	
Portable shower seat available	
Handheld showerhead available	
Emergency cord available	

Bathroom entrance	Bathroom interior
The door operation is automatic door and slides sideways	Free turning space of more than 152 cm
Door width: 93 cm	The floor is smooth
	Light switches and outlets are at an accessible height

Toilet
Grab bars next to the toilet
Toilet height: 40 cm

Conoce la experiencia de otros e inspírate:

[Can Morei](#) es una antigua masía convertida en alojamiento rural en cuya renovación se ha dado prioridad a la accesibilidad demostrando que esta no está reñida con la estética, tampoco con la conservación del patrimonio. Con ocho habitaciones, seis adaptadas para personas con movilidad reducida, garantiza la accesibilidad física en todas las instalaciones, desde los baños hasta la piscina y la cocina, e incluye señalización para personas con baja visión.

En su página web ofrecen información detallada sobre características de accesibilidad del alojamiento, a través de vídeos, fotografías e información escrita.

[Wheel the World](#) es una plataforma global de viajes accesibles, creada para que personas con discapacidad, personas mayores y sus familias puedan planificar y reservar viajes con información fiable y verificada sobre accesibilidad.

Es hoy una de las empresas líderes internacionales en turismo accesible, con presencia en numerosos destinos del mundo y alianzas directas con destinos, hoteles y operadores turísticos.



Wheel the World permite reservar hoteles, actividades, tours y paquetes de viaje que incluyen:

- Fotografías reales y medidas verificadas,
- Información precisa sobre accesibilidad: anchura de puertas, alturas de cama, duchas, rampas, rutas accesibles...
- Filtros inteligentes según el perfil de accesibilidad del viajero.

En España ILUNION Accesibilidad se ha aliado con Wheel The World para poner en valor los alojamientos accesibles y compartir información verificada sobre sus características de accesibilidad.

WHEEL THE WORLD: PLATAFORMA GLOBAL DE VIAJES ACCESIBLES

The infographic is divided into three horizontal sections. The top section shows a group of diverse people working at computers with a world map in the background. The middle section illustrates data verification with people measuring a door and a bed, alongside a smartphone displaying accessibility information. The bottom section features a handshake over a world map, symbolizing a partnership.

INFORMACIÓN FIABLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MAYORES

DATOS VERIFICADOS: ANCHURA, ALTURAS, RUTAS Y FOTOS REALES

ALIANZA CON ILUNION ACCESIBILIDAD PARA VALORAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN

wheel the world logo and ILUNION Accesibilidad logo are also present.

8.2.4 Diseño universal

La accesibilidad no implica un coste adicional si se incorpora desde el inicio. Por ello, diseña todos los nuevos servicios y productos pensando en todas las personas y aplica criterios de accesibilidad universal en cualquier reforma. Sigue estas pautas:

- Consulta a expertos en accesibilidad en la fase de diseño de obras o servicios, aplicando los siete principios del diseño universal (uso equitativo, flexibilidad, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, poco esfuerzo físico, tamaño y espacio adecuado).
 - Elige mobiliario y equipamiento que sea usable por todas las personas (por ejemplo, mostradores a doble altura, interruptores grandes y con contraste cromático, señalización táctil y visual).
 - Prioriza soluciones que beneficien a todos los huéspedes, como puertas automáticas, iluminación regulable o menús en varios formatos.
- Asegúrate de que las aplicaciones móviles (conserjes virtuales), máquinas de autocheck-in y la web cumplen con los estándares de accesibilidad digital.
 - Involucra a usuarios con discapacidad en evaluaciones y revisiones utilizando técnicas de UX design y UX research.



Conoce la experiencia de otros e inspírate:

El [centro turístico ALTAIR](#) es un complejo alojativo accesible, inclusivo y sostenible del Grupo Asprodes (Plena Inclusión Castilla y León), situado en la Reserva de la Biosfera Sierra de Béjar y Francia, en el sureste de la provincia de Salamanca.

Cuenta con 7 casas de turismo rural con capacidad para 25 personas, un restaurante con capacidad para 48 personas, un centro de formación, un centro de terapia con caballos, un centro de hidroterapia y un banco de productos de apoyo para que sus huéspedes puedan disfrutar de cualquier experiencia de turismo cultural y de naturaleza en el territorio.

El complejo ha sido diseñado con criterios de accesibilidad universal y además funciona como una escuela de hostelería para personas con discapacidad intelectual o con trastornos del desarrollo.

El [Novotel Madrid Center](#) se ha posicionado como un hotel pionero en accesibilidad para personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) que ha obtenido la certificación «Autism Friendly» otorgada por la organización Autism Friendly Club, buscando ofrecer una estancia más cómoda, segura e inclusiva.

Una de sus características más destacadas es la implementación de “zonas de refugio” o áreas de calma, diseñadas para proporcionar un espacio tranquilo y seguro donde las personas con autismo puedan retirarse si se sienten sobre estimuladas o necesitan un momento de tranquilidad.

Estas zonas contribuyen significativamente a una experiencia personal más adaptada para ellos y sus acompañantes.



8.2.5. Colaboración

Colabora con otros agentes del destino para compartir información sobre recursos accesibles y fomentar una oferta turística inclusiva.

- Participa en redes locales de turismo accesible y comparte información sobre tus recursos con oficinas de turismo, asociaciones de personas con discapacidad, agencias de viajes y otros alojamientos.
- Colabora en la creación de rutas accesibles junto a restaurantes, museos y transportes adaptados, asegurando la continuidad de la cadena de accesibilidad en el destino.
- Promueve acuerdos con empresas de transporte accesible o proveedores de productos de apoyo para facilitar la estancia de los clientes.
- Difunde buenas prácticas y casos de éxito en foros y jornadas del sector, y contribuye a la sensibilización del destino sobre la importancia de la accesibilidad.

Conoce la experiencia de otros e inspírate:

[Vol de Coloms](#) nació en 1992 a partir de la idea de los hermanos Colom, que quisieron dar a conocer la riqueza paisajística de La Garrotxa desde una perspectiva inédita: el cielo. Aquella intención se convirtió en una experiencia que con el tiempo fue creciendo, incorporando mejoras, instalaciones propias y un firme compromiso con la comarca.

Su evolución natural los llevó a adaptar el vuelo en globo para que también las personas con movilidad reducida pudieran vivir la sensación de flotar sobre los volcanes dormidos, gracias a cestas con puerta y un servicio pensado para todas las personas.

Más adelante ampliaron la experiencia mediante la creación de paquetes integrados con alojamientos locales, entre ellos cabañas en los árboles accesibles, que permiten completar la aventura en un entorno inmersivo y sin barreras. Este desarrollo ha sido posible gracias al trabajo en red con hoteles, restaurantes, productores y agentes turísticos del territorio, consolidando una oferta accesible, sostenible y totalmente enraizada en La Garrotxa.



8.2.6. Contratación inclusiva

Incorporar en la plantilla a personas con discapacidad en todos los niveles puede acelerar la implementación de la accesibilidad desde dentro y tiene beneficios fiscales para la empresa. Además, demuestra el compromiso de la organización con la inclusión social. Presta atención a estas pautas básicas y profundiza más sobre el tema en el capítulo 6 de esta publicación:

- Adapta los procesos de selección para garantizar la igualdad de oportunidades, eliminando barreras en las entrevistas y pruebas, y asegurando la accesibilidad de los espacios de trabajo.
- Ofrece prácticas y programas de formación específicos para personas con discapacidad, en colaboración con entidades especializadas.
- Adapta los puestos de trabajo y proporciona los apoyos necesarios (tecnologías de apoyo, ajustes de horario, mentoría).
- Sensibiliza al equipo sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el entorno laboral.



- Colabora con servicios de empleo y asociaciones para la inserción laboral de personas con discapacidad, y promueve la contratación en todos los departamentos, no solo en puestos de atención directa.

Conoce la experiencia de otros e inspírate:

El albergue [INOUT Hostel](#), situado en plena naturaleza dentro del Parque Natural de Collserola en Barcelona, es un proyecto social pionero gestionado por la entidad sin ánimo de lucro Icaria Iniciativas Sociales. Se trata del primer servicio de hostelería de Europa donde el 90% de la plantilla está formada por personas con discapacidad, mayoritariamente intelectual, quienes desarrollan todas las tareas del alojamiento, restauración y servicios asociados. Su misión se centra en demostrar las capacidades profesionales de estas personas y favorecer su plena inclusión laboral, ofreciendo contratos indefinidos y condiciones de trabajo equitativas, tal como recoge su política de sostenibilidad social. Además, los propios trabajadores son propietarios del 51% de la sociedad, reforzando su participación y empoderamiento dentro del proyecto. Con este modelo, INOUT Hostel combina turismo, accesibilidad, sostenibilidad y justicia social para convertirse en un referente internacional de empleo inclusivo.

La política de inclusión laboral de [ILUNION Hotels](#) constituye el eje central de su modelo empresarial, basado en demostrar que la rentabilidad económica y la social pueden avanzar juntas. Su compromiso se materializa en una plantilla donde el 60% de las personas trabajadoras son personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, y en el funcionamiento de 15 hoteles como Centros Especiales de Empleo, donde al menos el 70% del equipo tiene discapacidad. Este enfoque, plenamente alineado con el propósito corporativo de “construir un mundo mejor con todos incluidos”, garantiza empleos estables, formación continua y oportunidades de desarrollo en todos los perfiles del organigrama. Además, la cadena integra iniciativas como DEIB Coach, que promueven diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, reforzando una cultura donde cada persona aporta valor y encuentra un espacio para crecer. De este modo, ILUNION Hotels se consolida como un referente europeo en turismo inclusivo, sostenible y socialmente transformador.

8.2.7 Responsable de accesibilidad en la organización:

Toda transformación organizacional necesita liderazgo. Por eso es importante designar en tu organización a una persona responsable de accesibilidad que impulse este ámbito de forma transversal dentro de la estrategia corporativa y coordine su implementación con todas las áreas implicadas en la experiencia del cliente. Las funciones de esta persona son:

- Integrar la accesibilidad en la estrategia y planes de trabajo.
- Identificar barreras, coordinar auditorías y elaborar planes de accesibilidad.
- Coordinar la formación del personal en esta materia.
- Supervisar que la información y comunicación de accesibilidad sea útil y accesible para los clientes.
- Gestionar quejas relacionadas con la accesibilidad.



- Liderar la evaluación y mejora continua.
- Documentar políticas, procedimientos y protocolos.
- Coordinarse con todas las áreas implicadas en la experiencia del cliente.
- Involucrar a usuarios con discapacidad en evaluaciones y revisiones.
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales y normativos.



Conoce la experiencia de otros e inspírate:

[Paradores](#) integra la accesibilidad universal como un eje estratégico dentro de su plan de sostenibilidad, con el objetivo de convertirse en un referente del turismo accesible en España. Su compromiso se refleja en una visión que entiende la accesibilidad como parte inseparable de la sostenibilidad y del modelo de gestión responsable, incorporando mejoras en accesibilidad física, sensorial y cognitiva en sus establecimientos y canales digitales, así como criterios específicos dentro de sus planes de modernización. En esta línea, la organización ha incorporado la **figura del responsable de accesibilidad** dentro del área de sostenibilidad, un rol dedicado a coordinar, impulsar y asesorar internamente para garantizar que todos los Paradores avancen hacia entornos y experiencias 100% inclusivas, reforzando así la integración de la accesibilidad en la gobernanza y en la toma de decisiones corporativas.



8.2.8. Evaluación y mejora continua

El impacto de las actuaciones de accesibilidad debe medirse para identificar lo que funciona y planificar su implementación y mantenimiento a largo plazo. Establece indicadores de accesibilidad y revisa periódicamente los avances, recogiendo sugerencias de clientes y personal.

- Define indicadores como número de mejoras implementadas, grado de satisfacción de clientes con requisitos de accesibilidad, número de quejas o sugerencias recibidas sobre accesibilidad, etc.
- Realiza encuestas periódicas a clientes y personal para identificar nuevas necesidades o áreas de mejora.
- Revisa y actualiza los protocolos y procedimientos en función de los resultados obtenidos, e involucra a personas con discapacidad en la evaluación.
- Publica los avances y compromisos en materia de accesibilidad para reforzar la transparencia y el compromiso con la mejora continua.

- Utiliza herramientas para la recopilación de datos de accesibilidad de tu alojamiento que permitan hacer un seguimiento de sus condiciones y de su impacto en la experiencia del cliente.



Conoce la experiencia de otros e inspírate:

El proyecto Access Tour Data, impulsado por ILUNION Accesibilidad, es un piloto desarrollado en el [Albergue Juvenil de Soncillo](#) con el objetivo de generar datos reales de accesibilidad turística mediante la instalación de diversas herramientas tecnológicas.

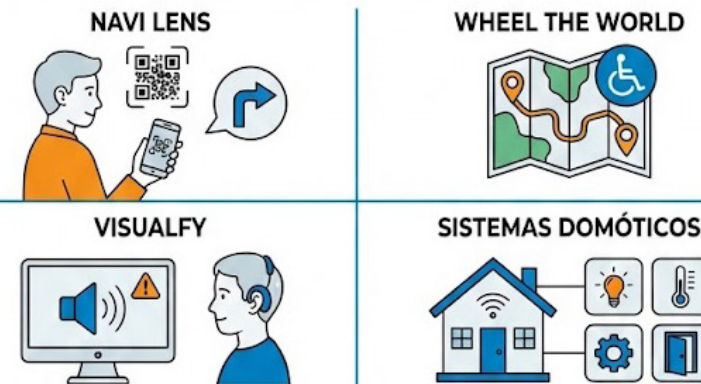
Financiado por la convocatoria “Última Milla” de los fondos Next Generation EU, el proyecto digitalizó la accesibilidad del alojamiento a través de soluciones como NaviLens, Wheel The World, Visualfy y sistemas domóticos, permitiendo recopilar información precisa y mejorar la autonomía de los usuarios.

Gracias a este proyecto se elaboró un panel de gestión basado en datos, facilitando la mejora continua y una experiencia turística más inclusiva. Más información en [este vídeo](#).

DIGITALIZACIÓN Y DATOS REALES DE ACCESIBILIDAD



HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS INSTALADAS



PANEL DE GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA





8.3. Lista de comprobación de la accesibilidad implementada

La siguiente lista de comprobación te ayudará a realizar un autodiagnóstico de los aspectos clave a tener en cuenta para implementar y gestionar la accesibilidad en tu alojamiento turístico. En el cuadro a continuación debes marcar lo que corresponda a tu establecimiento:

Sí

Si tu establecimiento cumple con el requisito de accesibilidad.

No



Si tu establecimiento no cumple con el requisito de accesibilidad.

NA

(No aplica), si tu establecimiento no cuenta con ese servicio o canal.

NS

(No sabe), si lo desconoces.

<input checked="" type="checkbox"/>	Formación del personal en accesibilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptaciones físicas implementadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Web y reservas accesibles
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Diagnóstico de accesibilidad	¿Has realizado un diagnóstico de accesibilidad de las instalaciones y servicios de tu alojamiento?				
	¿Has realizado un diagnóstico de accesibilidad de los canales digitales de tu alojamiento?				
	¿Cuentas con un Plan u hoja de ruta para implementar la accesibilidad en tu alojamiento?				
	¿Verificas periódicamente los niveles de accesibilidad de tus instalaciones, servicios y canales digitales?				
Formación y sensibilización	¿Tu plantilla ha recibido formación sobre accesibilidad y atención a personas con discapacidad o con otras necesidades específicas?				
	¿Dispones en tu alojamiento tecnologías y productos de apoyo para personas con discapacidades físicas, sensoriales y cognitivas?				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Comunicación transparente	¿Ofreces en tus canales digitales (página web, aplicaciones y redes sociales) información objetiva y verificada sobre la accesibilidad de tus instalaciones y servicios?				
	¿La web y los documentos digitales públicos cumplen con los estándares de accesibilidad? (WCAG 2.1/2.2, EN 301549)?				
	¿El personal de recepción puede responder con precisión a preguntas sobre accesibilidad?				
	¿Tu establecimiento tiene un procedimiento para la gestión de reclamaciones relacionadas con la accesibilidad?				
Diseño universal	¿Aplicas criterios de accesibilidad universal en el diseño de nuevos entornos, servicios y canales digitales?				
	¿Involucas a usuarios con discapacidad en evaluaciones y revisiones de los nuevos entornos y servicios utilizando técnicas de UX design y UX research?				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Colaboración	¿Colaboras con otros agentes del destino para compartir información sobre recursos accesibles y fomentar una oferta turística inclusiva?				
	¿Tienes acuerdos con empresas de transporte adaptado o con proveedores de productos de apoyo para facilitar la estancia a tus clientes?				
	¿Puedes informar a tus clientes sobre las experiencias accesibles del destino?				
Contratación socialmente inclusiva	¿Si tu empresa tiene más de 50 personas empleadas, al menos, el 2% de la plantilla tiene una discapacidad reconocida tal y como indica el Real Decreto Legislativo 1/2013, Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social?				
	¿Aplicas criterios de accesibilidad en los procesos de captación, selección y contratación?				
	¿Adaptas el puesto de trabajo según los requerimientos de accesibilidad de las personas?				

Ámbito analizado	Requisitos de accesibilidad	Sí	No	NA	NS
Responsable de accesibilidad	¿Hay en tu organización una persona o equipo responsable de la implementación y gestión de la accesibilidad?				
	¿La persona o el equipo responsable cuentan con formación en accesibilidad universal?				
Evaluación y mejora continua	¿Tienes un sistema o protocolo para hacer seguimiento de la accesibilidad implementada en tu establecimiento?				
	¿Se han incluido criterios de accesibilidad en los procesos de calidad de tu establecimiento y de experiencia del cliente?				
	¿Dispones de un cuadro de mando e indicadores relacionados con la accesibilidad de tu alojamiento?				

ANEXO I

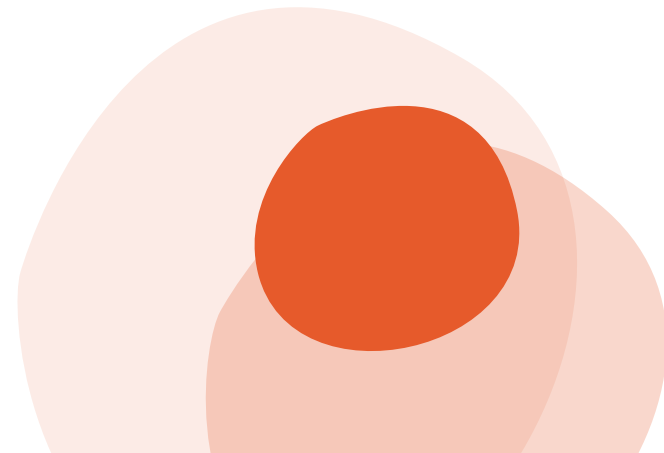
Glosario de términos

- **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- **Ajuste razonable:** adaptación necesaria y adecuada cuando se requiera en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos y participar en igualdad de condiciones.
- **Audiodescripción:** servicio de apoyo a la comunicación que narra la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje audiovisual.
- **Braille:** sistema de lectura y escritura táctil, utilizado por las personas ciegas y con gran discapacidad visual en todo el mundo.
- **Bucle de inducción magnética o bucle magnético:** sistemas de amplificación del sonido que posibilitan que personas sordas que utilizan audífonos o llevan implantes cocleares, escuchen los sonidos de manera nítida e inteligible.
- **Comunicación aumentativa y alternativa (CAA):** conjunto de estrategias y herramientas que apoyan o sustituyen el lenguaje oral, como tableros de comunicación, pictogramas o dispositivos electrónicos, útiles para personas con dificultades en el habla o la comprensión.
- **Formatos alternativos:** Son versiones adaptadas de un mismo contenido para que pueda ser comprendido y utilizado por personas con diferentes necesidades. Ejemplos: lectura fácil, braille, macrocaracteres, audiodescripción, subtítulos o documentos digitales accesibles.
- **Información en formato visual:** recursos como vídeos, infografías o paneles visuales que transmiten información de forma gráfica, facilitando la comprensión a personas con discapacidad auditiva o dificultades de lectura.

- **Implante coclear:** es una prótesis quirúrgica que consta de una parte interna y otra externa. El implante transforma el sonido en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.
- **Lectura fácil:** técnica de redacción, diseño y organización que adapta textos para hacerlos comprensibles a personas con dificultades lectoras o de comprensión, siguiendo criterios establecidos (Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil).
- **Lengua de signos:** Son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas con discapacidad auditiva y sordociegas signantes. En España son consideradas lenguas oficiales y hay dos la Lengua de Signos Española (LSE) y la Lengua de Signos Catalana (LSC).
- **Lenguaje claro:** Según la Federación Internacional de Lenguaje Claro, “un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”.
- **Pictogramas:** Un pictograma es un dibujo sencillo que ayuda a comprender una idea compleja.
- **Bandas de guiado táctil, pavimento táctil visual o podotáctil:** Los elementos podotáctiles o de guiado táctil son revestimientos de suelo con relieves o texturas específicas, que se utiliza para ser percibido con los pies o el bastón, y así guiar o advertir a personas con discapacidad visual o baja visión sobre peligros, desniveles o cambios en el recorrido.
- **Producto de apoyo:** Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación, proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/ estructuras corporales y actividades o prevenir

deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación. (Definición de la Norma UNE-EN ISO 9999:2023).

- **WCAG:** Siglas de Web Content Accessibility Guidelines, pautas internacionales desarrolladas por el W3C para hacer que el contenido web sea accesible para personas con discapacidad. Estas pautas explican cómo presentar texto, imágenes, sonidos y código de forma que todas las personas puedan acceder y entender la información.



ANEXO II

Normativa de obligado cumplimiento

Normativa europea

[Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.](#)

Normativa nacional

[Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.](#)

[Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.](#)

[Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.](#)

[Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se](#)

[modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.](#)

[Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.](#)

[Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociega.](#)

[Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.](#)

[Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.](#)

[Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.](#)

[Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.](#)

Estándares de accesibilidad

[UNE-ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.](#)

[UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.](#)

[UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad](#)

[UNE 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.](#)

[UNE-EN 17210:2021 Accesibilidad del entorno construido. Requisitos funcionales.](#)

[UNE 178510:2023 Empresa Turística Inteligente \(ETI\). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación.](#)

[UNE-EN ISO 9999:2023 Productos de apoyo. Clasificación y terminología. \(ISO 9999:2022\).](#)

[UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.](#)

[UNE-ISO 24495-1:2024 Lenguaje claro. Parte 1: Principios rectores y directrices.](#)

[UNE-EN 301549:2022 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC. \(Idéntica también a la Norma EN 301549 V3.2.1\)](#)

8 CLAVES PARA IMPLEMENTAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN TU ALOJAMIENTO TURÍSTICO



1. Diagnóstico inicial

Mide tu accesibilidad y activa mejoras.



5. Colaboración

Trabaja en red, suma recursos e inclusión.



2. Formación y sensibilización

Forma en inclusión. Eleva el servicio.



6. Contratación inclusiva

Talento diverso, empresas más competitivas.



3. Comunicación transparente

Una accesibilidad clara genera confianza.



7. Responsable de accesibilidad

Un liderazgo claro para un alojamiento sin barreras.



4. Diseño universal

Diseña sin barreras desde el inicio.



8. Evaluación continua

Mide, escucha, mejora: siempre