

## LISTADO DE NECESIDADES GENERALES y CARENCIAS DETECTADAS ESTUDIO SOBRE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS REGIÓN DE MURCIA (FASE 1ª)

### RESUMEN DE LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LA FASE 1ª DEL ESTUDIO

#### – Accesibilidad Física:

- Desde el punto de vista de la accesibilidad física en el entorno construido, las principales carencias detectadas se resumen a continuación:
  - Incorrecta disposición o ausencia de **elementos de apoyo** y/o ayudas técnicas en los **servicios higiénicos accesibles** (aseos y vestuarios):
    - Barras de apoyo horizontales fijas en el lado de la transferencia lateral al inodoro en lugar de ser abatibles.
    - Lavabos con pedestal o situados a una altura excesiva.
    - Puertas de apertura manual abatibles hacia el interior en el acceso a las cabinas de aseo.
    - Altura excesiva de los mecanismos de accionamiento (interruptores de iluminación) y accesorios: secamanos, papel higiénico, jaboneras, etc.
    - Ausencia del espacio de transferencia lateral al inodoro en ambos lados (uso público) y del asiento abatible con respaldo en duchas (cabinas de vestuario accesibles). Tampoco disponen de barras de apoyo horizontal ni vertical junto al asiento de la ducha.
  - Los **mostradores de atención al público** no disponen del espacio libre inferior con la profundidad necesaria, para permitir la aproximación frontal a una persona usuaria de silla de ruedas.
  - Ausencia de **pasamanos** a doble altura en el acceso a los recursos turísticos que disponen de **rampa accesible** para salvar el desnivel existente respecto a la vía pública. El tratamiento superficial de los materiales expuestos a la intemperie no es el adecuado (metálicos).



- Existencia de resaltes en el **umbral de acceso** a los recursos turísticos o no disponen de la anchura libre de paso suficiente respecto a la vía pública (edificios históricos).
- **Pavimentos** deslizantes que generan brillos y deslumbramientos con la iluminación (natural – artificial), debido al desgaste o tratamiento superficial del suelo (piedra natural).
- En general, no se cumple con la **dotación mínima** de reserva de **plazas de estacionamiento reservado** para personas con problemas de movilidad reducida, próximas a los accesos de los recursos turísticos, sobre todo, en ubicaciones cercanas al centro urbano.
- Las plazas de estacionamiento reservado no cumplen con las **dimensiones mínimas** y/o no disponen de las zonas de aproximación y transferencia lateral y/o trasera.

– **Accesibilidad Sensorial:**

- Con carácter general, se ha detectado que en la mayoría de los recursos turísticos evaluados, hay una **ausencia de medidas**, acciones y servicios dirigidos a las personas sordas.
- Se pone de manifiesto que cualquier acción encaminada en este sentido, es fundamental que se garantice el cumplimiento de la normativa sectorial vigente, concretamente y entre otras, las que se citan a continuación:
  - *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.*
  - *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 sordociegas.*
- Para garantizar el acceso a la **información y la comunicación**:
  - Dotar al personal (atención al público, guías turísticos, etc.) de **formación** en materia de sensibilización acerca del colectivo de personas sordas y sobre las pautas de trato adecuado según sus necesidades comunicativas.



- Dotar al personal de formación **en lengua de signos española (LSE)**.
- Disponer de dispositivos **signoguías** o en su caso de intérprete presencial en las oficinas de turismo, puntos de información turística y mostradores de atención al público, así como en los recursos turísticos en los que se ofertan visitas guiadas en los recorridos expositivos.
- Disponer de **contenido audiovisual** que incluya la lengua de signos (LSE) y la opción de subtítulado.
- Dotar a los mostradores de información y puntos de atención al público de dispositivos de **bucle de inducción magnética**.
- Dispositivos de audioguías sin **coste adicional** al precio de la entrada al recurso turístico.
- Por lo general, no disponen de materiales informativos, señalética, pictogramas ni contenidos en **formatos alternativos** (braille, altorrelieve) en los recursos que ofrecen información turística o en los espacios y recorridos expositivos, incorporación de directorios accesibles o planos hápticos (braille y altorrelieve).
- La **altura de los carteles** o de los códigos QR con información adicional o con acceso a materiales y contenidos didácticos en los recursos turísticos es excesiva en ocasiones. También se detecta la falta de mantenimiento que impide la legibilidad de los códigos con los dispositivos móviles.
- Utilización de **señalización direccional y señalización de uso** con pictogramas normalizados (según UNE 170002), contraste letra fondo, altura de letra con respecto a la distancia de visión, tipología de letra, etc., sobre todo en la señalización direccional la dirección hacia ascensores y aseos de uso público, en cuanto a **señalización de uso**, utilización de braille y altorrelieve.
- Señalización de **paramentos de vidrio**:
  - *Las grandes superficies acristaladas que se puedan confundir con puertas o aberturas (lo que excluye el interior de viviendas) estarán provistas, en toda su longitud, de señalización visualmente contrastada situada a una altura inferior*

*comprendida entre 0,85 y 1,10 m y a una altura superior comprendida entre 1,50 y 1,70 m.*

- En los recorridos expositivos interiores de los recursos turísticos, no se dispone de **pavimentos táctiles** indicadores hasta los puntos de atención accesibles o mostradores (acanaladura ni botonera). Según la Sección SUA 9. Apartado 2. Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad. 2.2 Características:
  - *En los cambios de nivel, escaleras, rampas y desembarco de ascensores utilización de **pavimento podotáctil** :*
  - *Las bandas señalizadoras visuales y táctiles serán de color contrastado con el pavimento, con relieve de altura  $3\pm 1$  mm en interiores y  $5\pm 1$  mm en exteriores. Las exigidas en el apartado 4.2.3 de la Sección SUA 1 para señalar el arranque de escaleras, tendrán 80 cm de longitud en el sentido de la marcha, anchura la del itinerario y acanaladuras perpendiculares al eje de la escalera. Las exigidas para señalar el itinerario accesible hasta un punto de llamada accesible o hasta un punto de atención accesible, serán de acanaladura paralela a la dirección de la marcha y de anchura 40 cm.*
- Para garantizar la **seguridad**:
  - Se deben instalar **sistemas de emergencia visuales** desde cualquier punto (incluidos los baños). Según la Sección SUA 3. Seguridad frente al riesgo de aprisionamiento en recintos. Apartado 1.2 y los comentarios del MITMA:
    - *En zonas de uso público, los aseos accesibles y cabinas de vestuarios accesibles dispondrán de un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.*

### Dispositivo de llamada de asistencia perceptible en aseos y cabinas de vestuario accesibles

Para que la llamada sea perceptible debe realizarse al menos en dos vías, normalmente visual y acústica, emitidas de forma simultánea.

Para que una señal acústica sea perceptible desde una zona es necesario considerar el nivel del sonido ambiente de dicha zona. Un valor razonable puede ser el indicado en la norma "UNE-EN-ISO 7731:2008 Señales acústicas de peligro" de 15 dB por encima del nivel sonoro del entorno, además de las siguientes condiciones:

#### "4.2.2 Audibilidad

[...] Para asegurar su audibilidad, el nivel de presión sonora con ponderación A de la señal de peligro no debe ser inferior a 65 dB, en cualquier lugar de la zona de recepción

#### 4.4 Nivel máximo recomendado de la señal de peligro

Si el nivel de presión sonora ponderado A del ruido ambiente supera los 100 dB, se recomienda emplear señales visuales adicionales, mejor que sólo auditivas (por ejemplo, señales visuales de peligro conformes a las Normas ISO 11428 e ISO 11429). En cualquier caso, el nivel máximo de la señal no debe superar los 118 dB (A), en la zona de recepción de la señal."

Las características de las señales luminosas dependerán de las condiciones de iluminación del espacio desde el que se perciban. Por ejemplo, la "UNE 170001-1 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno" en su apartado "7.2 Medios para la comunicación no interactiva", letra d), establece que las señales luminosas deben emitir luz que provoque un contraste adecuado respecto a su entorno, de una intensidad tal que permita su percepción sin producir deslumbramiento.

La norma ISO 21542 establece que la utilización de una luz estroboscópica de 0,5 Hz a 4 Hz minimiza el riesgo de sufrir una crisis epiléptica en personas que padecen epilepsia."

En relación a las características del pulsador, este tipo de dispositivos de asistencia es frecuentemente utilizado por personas que han caído al suelo y no son capaces de levantarse, por lo que tiene que estar previsto para poder activarse desde los asientos previstos para cambiarse o para ducharse, desde el inodoro y también por una persona que esté tendida en el suelo en toda la zona desde donde puede realizarse la transferencia al inodoro/asiento.

La norma ISO 21542 recomienda que "el dispositivo debería tener la forma de un cordón tirador, de color rojo, con dos brazaletes rojos de 50 mm de diámetro, uno situado a una altura comprendida entre 800 mm y 1100 mm, y el otro a una altura de 100 mm".

### – Accesibilidad Cognitiva:

- Con carácter general, las **páginas web** de los recursos turísticos, no cumplen con los parámetros mínimos de accesibilidad.
- Los materiales y recursos informativos (folletos, guías y trípticos en formato físico) no disponen de pautas de **lectura fácil**.
  - Gran parte de estos colectivos tienen habilidades lectoras y pueden ser muy provechosas si encuentran contenidos adecuados. La lectura fácil es una forma de presentar textos escritos de manera más comprensible. Esta metodología incluye la validación previa de los textos por parte de personas con discapacidad y es trasladable a folletos, cartelas, paneles, encuestas, evaluaciones, etc. España cuenta con la norma de calidad UNE 153101:2018 EX de lectura fácil.
- No disponen de **encuestas de satisfacción** que incluyan criterios de accesibilidad (en lectura fácil).



- **Formación** para las personas que trabajan de cara al público para atender de forma adecuada a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.
  - Esta preparación debe incluir desde las más básicas recomendaciones de respeto y adecuación a la edad del interlocutor como un somero conocimiento de las diferentes realidades de las personas con dificultades de comprensión.
- **Señalización adecuada.** La mayoría de los recursos carece de señalización actualizada y comprensible. Para garantizar su comprensión, existen pautas y normas al respecto. Especialmente importante es la racionalización del uso de pictogramas que deben de ser estandarizados y homologados.

Comisión de Accesibilidad  
Grupo de Trabajo de Turismo Accesible  
CERMI Región de Murcia