

DESCARGA LA GUÍA DIGITAL



BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE



¿Cómo hacer un
restaurante accesible?



RECOMENDACIONES PARA HACER UN

RESTAURANTE ACCESIBLE

PARA TODAS LAS
PERSONAS

Un espacio de restauración accesible es aquel que tiene en cuenta las necesidades de todas las personas, desde un punto de vista físico, cognitivo, sensorial y alimentario.

Con estas recomendaciones, se obtendrán algunas referencias prácticas sobre cómo hacer un restaurante, una cafetería o un bar accesible, para que pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por todas las personas.

“

La accesibilidad nos beneficia a todos: es un requisito **imprescindible** para una parte de la población, si nos referimos a las personas con discapacidad, representa una condición **necesaria** para otros perfiles, si incluimos a las personas mayores o a las familias con niños...en definitiva, la accesibilidad es comodidad y calidad para todas las personas”.



Descarga el folleto
en la web
www.tur4all.es

01 APARCAMIENTO

- Deberá existir al menos, **una plaza reservada para PMR**, en un área sin pendiente, ubicada lo más cerca posible del establecimiento.
- Ésta estará señalizada con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)** tanto en el pavimento como en una placa vertical.
- Contará, con un **área de acercamiento lateral de 1,20 m** de ancho, que puede ser compartida por dos plazas en el caso que el estacionamiento sea en batería.
- La plaza tendrá unas **dimensiones de al menos 5 m de longitud por 3,50 m de ancho**, esta cota última incluye el área de acercamiento lateral.
- El **itinerario** para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible.

02 ACCESO

- En todo establecimiento existirá al menos una **entrada accesible**, sin desniveles o con un desnivel salvado por medio de rampas o ascensores. La entrada accesible será la principal o una alternativa de la misma categoría que para el resto de personas.
- Las puertas de entrada tendrán un **ancho libre de paso ≥ 80 cm**. Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso de que las puertas sean de apertura manual, éstas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal y con un espacio libre de al menos 1,20 m de diámetro.
- Las puertas de vidrio, se señalarán con **franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado**. Las franjas tendrán un ancho de al menos 15 cm. La primera se colocará a una altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.

03 RAMPAS Y PASILLOS

- Las rampas deben tener un **ancho libre mínimo** de 1,20 m.
- Las pendientes establecidas por la normativa **varían en función** de la longitud de la rampa.

Pendiente máxima de una rampa en función de su longitud

$L \leq 3 \text{ m}$ 10%

$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$ 8%

$6 < L \leq 9 \text{ m}$ 6%

- **La rampa no tendrá una longitud superior a 9 m.** Las rampas más largas de 9 m serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de 1,50 m.

- **La pendiente transversal debe ser $\leq 2\%$** para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas. A ambos lados y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura.

- **El principio y el final de la rampa estarán señalizados con una franja** de pavimento de color contrastado y textura distinta. Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2 m.

- En los pasillos de circulación debe asegurarse siempre un **ancho de paso mínimo de 1,20 m** y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos. En pasillos largos, cada 10 m existirá un espacio en el que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de 360° .

- **Se evitará la colocación de mobiliario u otros obstáculos** en los itinerarios y los elementos voladizos que sobresalgan más de 0,15 m por debajo de los 2,20 m de altura.



04 ESPACIOS DE RESTAURACIÓN

- **El mobiliario** —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm.
 - Existirá al menos **un lugar en la sala** en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro.
 - **Bajo las mesas** habrá un ancho libre de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.
 - Se debe **permitir el acceso al restaurante con el perro de asistencia y perro guía**.
 - **La barra del bar o cafetería será de doble altura** y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal con la silla de ruedas o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Dicho espacio tendrá una longitud mínima de 80 cm. Debajo de la barra habrá un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm. La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm para permitir la comunicación visual.

- **Las barras de autoservicio estarán ubicadas** a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Debajo tendrán una altura libre de 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo.

- **La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio en el que pueda apoyarse** y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- **Ningún plato o alimento se situará a una distancia superior** a 60 cm desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 1,40 m.

Se recomienda disponer de mesas redondas, ya que facilitan la comunicación visual a personas con discapacidad auditiva



05 WC ASEOS

Es necesario contar con una cabina de aseo adaptado. Ésta tiene que reunir las siguientes características:

- El itinerario para llegar hasta ella debe ser totalmente accesible. Estará señalizada con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**.
- **Ancho mínimo de la puerta de 80 cm**, ser corredera o abrir hacia fuera.
- En su interior habrá un **espacio libre de obstáculos** de 1,50 m de diámetro.
- La iluminación de los aseos deberá activarse mediante un **interruptor de luz de presión**, no mediante temporizador.
- **El lavabo no tendrá pedestal** y estará a una altura de 80 cm, con un fondo de 60 cm, bajo el mismo habrá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y 50 cm de fondo. El grifo será monomando o automático.
- **El espejo se situará a una altura máxima de 90 cm**, e inclinado hacia el lavabo. Los accesorios del baño estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.
- **El inodoro dispondrá de un espacio de transferencia lateral** de 80 cm. El asiento tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo.
- **Se dotará con dos barras de apoyo horizontales** situadas a ambos lados del inodoro, a una altura entre 70 y 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm. Serán abatibles en el lado de la transferencia.

06 INFORMACIÓN, SEÑALIZACIÓN Y PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- La señalización debe ser fácilmente localizable, mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características.
- El contenido de la información será **conciso, básico, con símbolos comprensibles**, internacionalmente homologados.
- **Símbolos y textos de color contrastado respecto al fondo**, y respecto a la pared en la que se ubica.
- Los sistemas de aviso, (alarma, señales de emergencia, información por megafonía) **deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales** fácilmente comprensibles y reconocibles o pantallas electrónicas de texto.
- La carta del menú tiene que contar con **textos de color contrastado**, letras grandes y de palo seco. Se recomienda que cada plato vaya acompañado de una imagen ilustrativa.
- Es recomendable disponer de **carta de menú en braille**.

“El personal debería estar formado en atención a personas con discapacidad”.



07 NECESIDADES ALIMENTARIAS

10

En los establecimientos de la restauración es necesario tener en cuenta las diferentes necesidades alimentarias de las personas, relacionadas por ejemplo con las alergias o las intolerancias

- El personal de cocina y de sala tiene que estar formado en la correcta manipulación de los alimentos y conocer los riesgos asociados a un mal manejo de los mismos.
- En la cocina, **se deben controlar las trazas de alérgenos en los diferentes platos**, en las herramientas utilizadas y en los espacios donde tiene lugar la manipulación.
- En la carta del menú se debe publicar qué tipo de alérgenos contiene cada plato.
- Se tienen que poder ofrecer siempre **menús alternativos** con alimentos exentos de determinados ingredientes y tratados sin contaminación.
- Es fundamental disponer de **autoinyector de adrenalina**. Todo el personal del establecimiento debe estar formado sobre cómo actuar en caso de reacción anafiláctica
- En el buffet, **es recomendable disponer de productos alimentarios envasados** alternativos a los productos en granel.
- Se debe **evitar el uso de guantes de látex** en el manejo de alimentos.

“Referencias normativas:
Reglamento (UE) 1169/2011, Real Decreto 126/2015 y Ley 17/2011”



INFORMAR A LOS CLIENTES DE LAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Según el Estudio “Voyage of discovery: trabajando juntos por un viaje inclusivo y accesible”

de Amadeus, la información errónea o incompleta y la falta de un servicio de atención al cliente cualificado siguen siendo los mayores obstáculos de los viajes accesibles. Asimismo, en el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España, de la Fundación Once, el aspecto relativo a la información disponible sobre la accesibilidad del destino está entre los más valorados por los viajeros con necesidades de accesibilidad entrevistados, para que puedan elegir el destino, el establecimiento o el servicio que más se adapte a sus necesidades.

Para eso es necesario que un destino proporcione información **objetiva y descriptiva**, huyendo de los logos y símbolos que certifican la accesibilidad sin aportar más información, ya que una información errónea o demasiado general, provoca que algunas personas con discapacidad se encuentren en situaciones como no poder acceder a un establecimiento, no poder hacer uso del mismo o de parte de sus instalaciones.

Todo medio informativo de un destino o establecimiento a disposición del público, por ejemplo la página web, un folleto publicitario, etc., debería contar con un apartado específico sobre las **condiciones de accesibilidad** del mismo y de los servicios que se prestan en él dirigidos a personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, personas con alergias e intolerancias y con otras necesidades de accesibilidad.

Para saber cuál es la información más útil para publicar, recomendamos a los gestores de destinos y de establecimientos turísticos utilizar los cuestionarios presentes en la plataforma **TUR4all**.





09 PLATAFORMA TUR4all

TUR4all, “Turismo Accesible para todos”, es una plataforma colaborativa (aplicación móvil y página web www.tur4all.com), desarrollada por PREDIF y Fundación Vodafone España.

En TUR4all se publican **todos los recursos turísticos analizados** por expertos en accesibilidad de PREDIF y los introducidos por los usuarios a través de un cuestionario de evaluación. Además, los usuarios pueden hacer comentarios sobre los recursos turísticos y puntuar su nivel de accesibilidad y la atención al público.

Con TUR4all puedes:

- Consultar información fiable y **contrastada por expertos** sobre las condiciones de accesibilidad física, visual, auditiva, y cognitiva de los establecimientos turísticos de todo el territorio español y del resto del mundo.
- Ofrecer a los gestores de destinos, establecimientos y servicios turísticos la **oportunidad de conocer la opinión de sus clientes** con necesidades de accesibilidad.
- Usar la plataforma en **11 idiomas**: castellano, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, mandarín, catalán, valenciano, euskera y gallego.
- Incrementar la **base de datos de recursos turísticos accesibles** de una forma colaborativa.

A través del siguiente código QR podrás acceder a un ejemplo de informe de accesibilidad de un restaurante.

Para introducir datos sobre la accesibilidad de establecimientos turísticos, **tienes que crear tu perfil en www.tur4all.com/ y convertirte en un usuario TUR4all.**

