



# Resolución Ministerial

N° 199 -2021-MINCETUR

Lima, 19 NOV 2021

**Visto**, el Informe N° 0013-2021-MINCETUR/VMT/DGET/DIOT-RGZ, el Informe N° 0020-2021-MINCETUR/VMT/DGET/DIOT-RGZ, el Informe N° 0036-2021-MINCETUR/VMT/DGET/DIOT-SAE y el Informe N° 0049-2021-MINCETUR/VMT/DGET/DIOT-SAE de la Dirección de Innovación de la Oferta Turística de la Dirección General de Estrategia Turística del Viceministerio de Turismo, el Memorándum N° 1230-2021-MINCETUR/VMT del Viceministerio de Turismo, el Informe N° 0052-2021-MINCETUR/SG/OGPPD/OR, el Informe N° 0072-2021-MINCETUR/SG/OGPPD/OR y el Memorándum N° 0122-2021-MINCETUR/OGPPD de la Dirección General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo y el Informe N° 0054-2021-MINCETUR/SG/OAJ-MIC de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

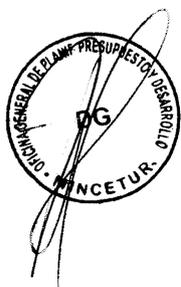
## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2 de la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, establece que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa la política de turismo, así como, promueve, orienta y regula la actividad turística con el fin de impulsar su desarrollo sostenible, incluyendo la promoción, orientación y regulación de la artesanía;

Que, asimismo, el artículo 4 de la citada Ley dispone que el MINCETUR en materia de turismo, entre otros, tiene como objetivo promover el desarrollo de la actividad turística como un medio para contribuir al crecimiento económico y al desarrollo social del país, propiciando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada y la generación de empleo;

Que, mediante el numeral 3.2 y el numeral 3.3 del artículo 3 de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, se consagran los principios de "Inclusión" y "No discriminación" en virtud de los cuales a través de la actividad turística se promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos, vulnerables y de las personas con discapacidad, de cualquier tipo, que limita su desempeño y participación activa en la sociedad. Del mismo modo, se promueve la práctica del turismo como un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población;

Que, el artículo 45 de la mencionada Ley, establece que el turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas; así como de otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado para disfrutar de los atractivos y servicios turísticos;



Que, en mérito a ello, mediante Resolución Ministerial N° 005-2020-MINCETUR se aprueba los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú, los cuales establecen como objetivo promover y facilitar que los grupos humanos con acceso limitado al turismo ejerzan su derecho fundamental al disfrute del tiempo libre y al descanso, gozando de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida;

Que, asimismo, en el marco del artículo 3 de la Ley N° 31103, Ley que declara de interés nacional la reactivación del Sector Turismo y establece medidas para su desarrollo sostenible, mediante la Resolución Viceministerial N° 0004-2021-MINCETUR/VMT se aprueba la "Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2021 – 2023" que tiene como objetivo posicionar al Perú como un lugar de experiencias únicas sobre la base de su riqueza natural y cultural, fortaleciendo su reputación;

Que, el Viceministerio de Turismo, teniendo en consideración la sustentación formulada por la Dirección de Innovación de la Oferta Turística de la Dirección General de Estrategia Turística a través de los documentos de Visto, propone la aprobación del documento denominado "Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos", el cual constituye un documento orientador que tiene como objetivo promover la implementación del marco normativo que regula las buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles, innovadores, seguros y de calidad, en base a las características y necesidades de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida;

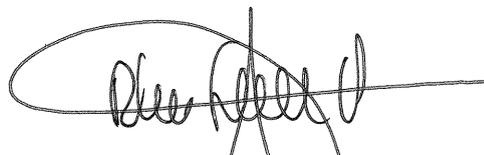
De conformidad con la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; la Ley N° 29408, Ley General de Turismo; el Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29408 y sus modificatorias; la Resolución Ministerial N° 005-2020-MINCETUR, que aprueba los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú y el Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y sus modificatorias;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la "Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos" la misma que en Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial y de la "Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos" que se aprueba por el artículo 1, en los portales institucionales de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)) y del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ([www.gob.pe/mincetur](http://www.gob.pe/mincetur)), así como en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)), en la misma fecha de publicación de la presente norma en el Diario Oficial "El Peruano".

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



**ROBERTO SÁNCHEZ PALOMINO**  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo



# Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

  
**Turismo  
social**



BICENTENARIO  
PERÚ 2021





# **Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos**



## **GUIA DE ACCESIBILIDAD, TURISMO PARA TODOS**

Aprobado mediante Resolución Ministerial  
N° XX-2021-MINCETUR

Una publicación del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR  
Calle Uno Oeste N°50, Urb. Córpac.  
San Isidro – Lima 27, Perú  
Teléfono (51-1) 5136100

[www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)  
© MINCETUR Todos los derechos reservados

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° XXX  
Lima, (mes) de 2021  
Distribución gratuita  
Prohibida su venta

### **Elaboración:**

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR  
*Dirección General de Estrategia Turística*  
*Dirección de Innovación de la Oferta Turística*  
*Equipo Técnico de la Iniciativa de Turismo Social*

### **Colaboradores:**

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS  
*Sub Dirección de Fiscalización de la Dirección de Fiscalización y Sanciones.*

Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento  
*Dirección de General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico*

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables  
*Dirección General de la Familia y Comunidad*

### **Edición, diseño y diagramación:**

Primera Impresión Asesoría y Consultoría E.I.R.L  
Av. Paseo de la República N° 6158 Miraflores, Lima.

### **Fotos de portadas:**

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ

### **Figuras de las especificaciones técnicas:**

Recuperado de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones"  
del RNE del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aprobado mediante  
RM N° 072-2019 – VIVIENDA.

Primera Edición Digital – (mes) 2021

# CONTENIDO

Presentación .....	5
Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos.....	6
Marco legal y normativo .....	7
Glosario de términos de la población que requiere accesibilidad .....	8

## **Capítulo 1: caracterización de la población y la demanda del turismo que requiere accesibilidad ..... 12**

<b>1.1. Caracterización de la población con discapacidad en el Perú .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Caracterización de la población adulta mayor en el Perú .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Demanda del turismo que requiere accesibilidad .....</b>	<b>16</b>
1.3.1. Perfil del vacacionista internacional con discapacidad .....	16
1.3.2. Perfil del vacacionista nacional con discapacidad .....	17
1.3.3. Perfil del vacacionista nacional de la persona adulta mayor.....	20

## **Capítulo 2: La accesibilidad universal y el turismo en el Perú .....24**

<b>2.1. Accesibilidad universal .....</b>	<b>25</b>
2.1.1. Diseño universal o diseño para Todas y Todos .....	25
2.1.2. Ajustes razonables .....	27
<b>2.2. Beneficiarios de la accesibilidad universal .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Turismo social .....</b>	<b>28</b>
<b>2.4. Turismo accesible .....</b>	<b>30</b>
<b>2.5. Cadena de accesibilidad del turismo .....</b>	<b>30</b>
2.5.1. Planificación .....	32
2.5.2. Transporte.....	32
2.5.3. Entorno urbano.....	33
2.5.4. Servicios complementarios .....	33
2.5.5. Establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes .....	33
2.5.6. Recurso y/o atractivo turístico .....	34
<b>2.6. Barreras de la accesibilidad .....</b>	<b>34</b>
2.6.1. Barreras del entorno urbano y la edificación (físico) .....	35
2.6.2. Barreras en la comunicación e información .....	36
2.6.3. Barreras en la tecnología de la información y comunicación TIC's.....	36
2.6.4. Barreras sociales o actitudinales .....	37

## **Capítulo 3: Accesibilidad en las áreas externas .....38**

<b>3.1. Entorno urbano .....</b>	<b>40</b>
3.1.1. Accesibilidad física .....	40
3.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	41
<b>3.2. Estacionamiento accesible .....</b>	<b>42</b>
3.2.1. Accesibilidad física .....	42
3.2.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	44
<b>3.3. Ingreso al servicio turístico .....</b>	<b>46</b>
3.3.1. Accesibilidad física .....	46
3.3.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	50

<b>Capítulo 4: Accesibilidad en las áreas comunes .....</b>	<b>52</b>
4.1. Sala de espera y módulos de atención .....	54
4.1.1. Accesibilidad física .....	54
4.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	57
4.1.3. Accesibilidad en las tecnologías de la información y comunicación .....	62
4.2. Espacios de circulación vertical y horizontal .....	62
4.2.1. Accesibilidad física .....	62
4.3. Servicios higiénicos comunes .....	66
4.3.1. Accesibilidad física .....	66
4.4. Áreas de descanso y/o recreación .....	73
<b>Capítulo 5: Accesibilidad para las áreas privadas de los establecimientos de hospedaje .....</b>	<b>74</b>
5.1. Habitación accesible .....	76
5.1.1. Accesibilidad física .....	76
5.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	80
5.2. Servicios higiénicos privados .....	82
5.2.1. Accesibilidad física .....	82
5.2.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	86
<b>Capítulo 6: Accesibilidad en las áreas específicas de los restaurantes .....</b>	<b>88</b>
6.1. Área de comensales (salón de comedor) .....	90
6.1.1. Accesibilidad física (salón de comedor) .....	90
6.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	93
6.1.3. Accesibilidad en la tecnología de información y comunicación .....	94
6.2. Servicios higiénicos comunes .....	94
<b>Capítulo 7: Accesibilidad en las áreas específicas de las agencias de viajes .....</b>	<b>96</b>
7.1. Sala de espera y módulo de atención .....	98
7.1.1. Accesibilidad física .....	98
7.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	98
7.1.3. Accesibilidad en la tecnología de información y comunicación .....	100
7.2. Consideraciones generales para la elaboración de paquetes turísticos accesibles .....	101
<b>Capítulo 8: Accesibilidad para las salidas de emergencia .....</b>	<b>102</b>
8.1. Accesibilidad física .....	104
8.2. Accesibilidad en la comunicación e información .....	105
8.3. Otras consideraciones .....	105
<b>Capítulo 9: Protocolos de atención para la persona con discapacidad y la persona adulta mayor.....</b>	<b>108</b>
9.1. Protocolo de atención para la persona con discapacidad .....	109
9.1.1. Persona con discapacidad física motora .....	110
9.1.2. Persona con discapacidad visual .....	111
9.1.3. Persona con discapacidad auditiva .....	111
9.1.4. Persona con discapacidad intelectual .....	112
9.1.5. Persona con discapacidad mental y/o psicosocial .....	112
9.2. Protocolo de atención para la persona adulta mayor .....	113
Glosario de términos .....	114
Anexos .....	117

# PRESENTACIÓN

La **Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos**, es un documento orientador que promueve la implementación del marco normativo en materia de accesibilidad en el Perú y busca fomentar el desarrollo de buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles a nivel nacional, particularmente de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, abordando la accesibilidad tanto en las instalaciones físicas, en la comunicación y en las tecnologías de la información y comunicación (TIC's); así como, la atención segura e inclusiva del visitante con discapacidad y persona adulta mayor.

La **Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos**, ha sido elaborada por la Dirección de Innovación de la Oferta Turística (DIOT) perteneciente a la Dirección General de Estrategia Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), en concordancia con los Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú, aprobados mediante Resolución Ministerial N°005-2020-MINCETUR. Para ello, se contó con la colaboración técnica de instituciones vinculantes en materia de accesibilidad y protección de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, siendo la Dirección General de Accesibilidad y Desarrollo Tecnológico del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), la Dirección de Fiscalización y Sanciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y la Dirección General de la Familia y Comunidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), correspondientemente.

La presente Guía, incluye información de la caracterización de la población y la demanda del turismo que requiere condiciones de accesibilidad. Asimismo, aborda temáticas en relación al diseño universal, turismo accesible y turismo social; así como también, la cadena de accesibilidad del turismo y las diferentes barreras que presentan, para finalmente brindar recomendaciones que faciliten la implementación de la normatividad en temas de accesibilidad y desarrollo de buenas prácticas en las áreas externas, áreas comunes y en las áreas específicas (habitaciones, servicios higiénicos privados y salón de comedor) de los servicios turísticos de alcance. Finalmente se presenta consideraciones generales accesibles para la evacuación y protocolos de atención para las personas con discapacidad y personas adultas mayores.

# Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos

## OBJETIVO

Promover la implementación del marco normativo en temas de accesibilidad y establecer el desarrollo de buenas prácticas para la creación y adaptación de servicios turísticos accesibles, innovadores, seguros y de calidad, en base a las características y necesidades de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida.

## ALCANCE

La Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos, es de aplicación a nivel nacional, dirigido a los prestadores de servicios turísticos que busquen crear y/o adaptar su oferta, convirtiéndose en accesibles para las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida, siendo su implementación para los siguientes rubros:



**Establecimiento  
de hospedaje**



**Restaurante**



**Agencia de viaje  
y turismo**

# Marco legal y normativo

## MARCO INTERNACIONAL

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III) (París, 1948)
- Declaración de Montreal "Por una Visión humanista y social del turismo" aprobada en el marco del Congreso Mundial de Turismo Social en la ciudad de Montreal (Quebec – Canadá, 1996)
- Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1999, reconocido por la Organización de las Naciones Unidas en 2001 a través de la Comisión de Ética del Turismo.
- "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo", adoptada con su "Protocolo Facultativo" en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, durante el 61º período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Aprobados por Resolución Legislativa N° 29127, de fecha 30 de octubre de 2007, y ratificados por el Presidente de la República mediante Decreto Supremo N° 073-2007-RE, de fecha 30 de diciembre de 2007. Entraron en vigor el 3 de mayo de 2008.

## MARCO NACIONAL

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29408, Ley General de Turismo, y modificatorias.
- Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y modificatorias.
- Ley N°30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, y modificatorias.
- Ley N°30150, Ley de Protección de las Personas con trastorno del espectro autista (TEA).
- Ley N°29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para atención de la personas sordociegas.
- Ley N°28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad, y modificatorias.
- Ley N°27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, y modificatorias.
- Ley N°28530 - Ley de promoción de acceso a internet para personas con discapacidad y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de internet, y modificatorias.
- Ley N°29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.
- Ley N° 29830 - Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR- Aprueban Reglamento de agencias de viajes y turismo.
- Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR - Aprueban Reglamento de establecimientos de hospedaje, y modificatorias.
- Decreto Supremo N°011-2019-MINCETUR - Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP- Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y modificatorias.
- Decreto Supremo N°024-2021-MIMP - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Decreto Supremo N°012-2018-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023.
- Resolución Ministerial N°231-2016-MINCETUR. Aprueban actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR 2025.
- Resolución Ministerial N°005-2020-MINCETUR. Aprueban los "Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú".
- Resolución Ministerial N°126-2009-PCM. Aprueban lineamientos para la accesibilidad a páginas web y aplicaciones para telefonía móvil para las instituciones públicas del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA.Modificación de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Resolución Directoral N° 046-2018-INACAL/DN. Aprueban Normas Técnicas Peruanas sobre leguminosas, envase y embalaje, azúcar, alimentos cocidos de reconstitución instantánea, muebles y otros. NTP 873.001-2018, Señalización para accesibilidad universal en edificaciones. Señalización braille, piso táctil o podotáctil y planos hápticos. 1a Edición.

# Glosario de términos de la población que requiere accesibilidad

Encontrará un conjunto de íconos, cada uno de ellos señala un determinado tipo de discapacidad, remitiéndola a su terminología.

## 1. PERSONA CON DISCAPACIDAD



Aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

*(Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, 2012, art°2)*

Tipos de discapacidad:

### a Discapacidad física o motriz



Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Esta se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)*

Ejemplos: Monoplejía, paraplejía, tetraplejía, hemiplejía, espina bífida, distrofia muscular, parálisis cerebral, amputación, entre otros.

### b Discapacidad sensorial



Tipo visual



Tipo auditivo

Aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva, o ambas, así como de cualquier otro sentido, y que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje (como la ceguera y la sordera), ya sea por disminución grave o pérdida total en uno o más sentidos.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)*

## Tipos de discapacidad sensorial:

### Discapacidad sensorial tipo visual

- Discapacidad visual moderada
- Discapacidad visual grave
- Ceguera

(2014, Organización Mundial de la Salud, Nota descriptiva N° 282)

### Discapacidad sensorial tipo auditivo

- Audición infranormal (pérdida tonal ligera, sin incidencia social)
- Deficiencia auditiva ligera (pérdida tonal media, se percibe el habla con voz baja o lejana)
- Deficiencia auditiva mediana (el habla es percibida si se eleva la voz, el sujeto entiende mejor si mira cuando le hablan)
- Deficiencia auditiva severa (el habla es percibida con voz fuerte cerca del oído)
- Deficiencia auditiva profunda (ninguna percepción de la palabra. Sólo los ruidos muy potentes son percibidos)
- Deficiencia auditiva total-cofosis (no se percibe nada)

(1997, Bureau International D'Audiophonologie, p.8-9)

### **G** Discapacidad intelectual



Aquella caracterizada por una disminución de las funciones mentales superiores tales como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria, o en la forma de relacionarse con otras personas.

(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)

**Ejemplos: Síndrome de Down, Autismo, etc.**

### **d** Discapacidad mental o psicosocial



Es aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente".

(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.6)

**Ejemplos: esquizofrenia, trastornos bipolares, entre otros.**

Asimismo, según la Norma Técnica de Salud para la Evaluación, Calificación y Certificación de la Persona con Discapacidad (2015), considera que existen diversas deficiencias que originan discapacidades, las mismas que se detalla a continuación:

**TABLA 1:** Lista de deficiencias que originan discapacidades

Deformidad anatómicas o amputación.	Accidente vascular del sistema nervioso central.	Lesiones de la médula o de la raíz de un nervio.
Osteoporosis.	Epilepsia.	Esclerosis.
Asma.	Siringomielia.	Secuela de poliomielitis.
Bronquiectasia.	Fibrosis pulmonar.	Miastenia gravis.
Tuberculosis.	Retardo mental.	Distrofia muscular.
Alteración de vías biliares.	Enfermedades de la piel.	Lesiones de cordones posteriores.
Enfermedades del hígado.	Psicosis peculiares crónicas de la niñez.	Enfermedades degenerativas.
Cor pulmonar.	Tumores cerebrales.	Parálisis cerebral.
Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA).	Degeneración combinada sub aguda de la médula espinal.	Psicosis orgánica cerebral crónica; psicosis esquizofrénica y delusiones crónicas, psicosis afectivas crónicas.
Traumatismo cerebral	Síndrome de Parkinson.	

Nota: © Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad, Anexo N° 02. Adaptado de la NTS N° 112 - MINSA/DGSP-V.01

## 2. PERSONA ADULTA MAYOR



“Entiéndase por persona adulta mayor, aquella que tiene 60 o más años de edad”.

(Ley N°30490, 2016, art° 2)

## 3. PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA



Persona que, de forma temporal o permanente, debido a una enfermedad, edad, accidente, operación quirúrgica, genética o alguna otra condición, realiza un desplazamiento lento, difícil o desequilibrado. Este concepto incluye a niñas, niños y personas adultas mayores que transitan con ellas o ellos, mujeres en periodo de gestación, personas adultas mayores, personas con equipaje o paquetes que impidan su adecuado traslado, así como a la persona que la acompaña en dicho desplazamiento.

(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA. p.6)





Capítulo

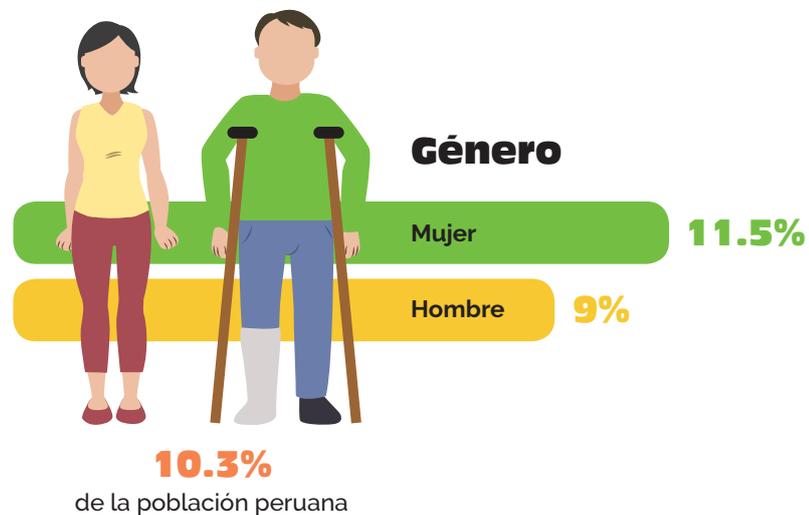
1

Caracterización  
de la población  
y la demanda  
del turismo  
que requiere  
accesibilidad

# 1.1. Caracterización de la población con discapacidad en el Perú

El Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad 2017, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señala lo siguiente:

- Las personas que manifestaron tener alguna discapacidad representan el 10.3% de la población peruana a nivel nacional, equivalente a **3 millones 209 mil 261 personas**. En el caso de las mujeres representa el 11.5 %, mientras que en los hombres el 9%.

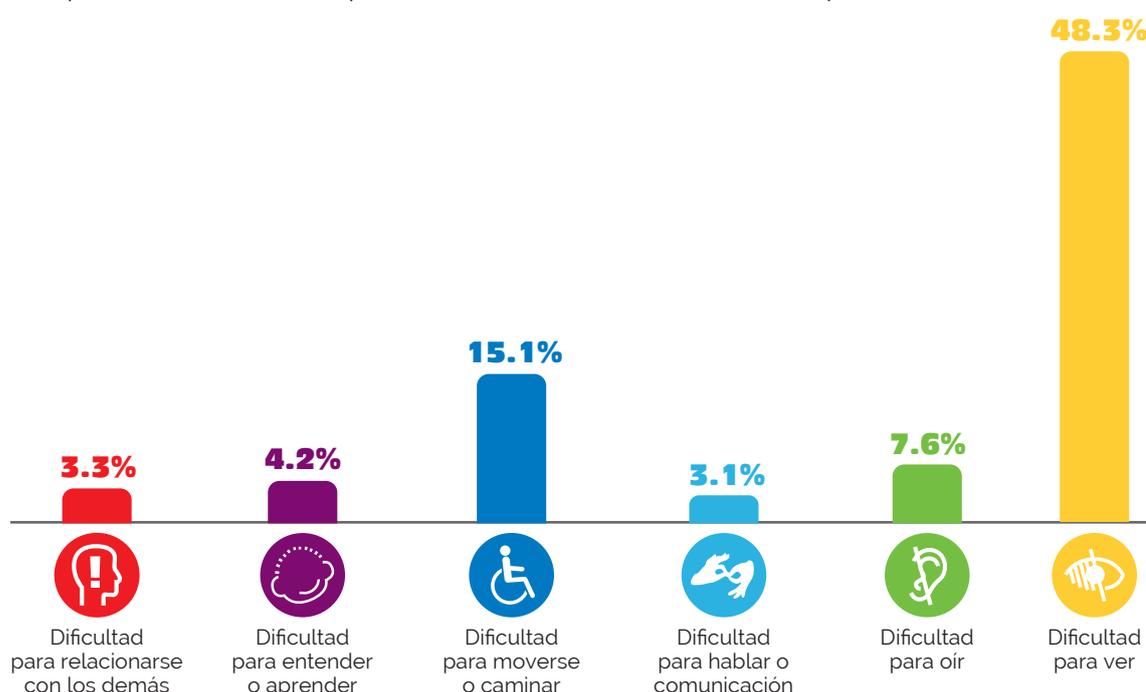


- De acuerdo al área de residencia, hay mayor presencia de personas con discapacidad en el área urbana, representando el 10.6% de la población total del país (2 millones 715 mil 892 personas), mientras que en el área rural el 8.7% (493 mil 369 personas).
- Con relación a la distribución territorial de la población con discapacidad:
  - La provincia de Lima cuenta con una mayor población de personas con discapacidad, representando el 31.2%.
  - Piura (5,4%), La Libertad (5,2%), Puno y Arequipa (5,0%).
  - Cusco (4,5%), Junin (4,2%), Áncash (4,0%).
  - Lambayeque (3,9%), Cajamarca (3,7%), la Provincia Constitucional del Callao (3,6%) y el resto de Lima, excluyendo la provincia de Lima, (3,4%).
  - Ica (2,9%), San Martín y Loreto (2,4% cada uno), Huánuco (2,2%), Ayacucho (2,1%).
  - Apurímac y Ucayali (1,4% cada uno), Tacna (1,2%) y Amazonas y Huancavelica (1,1% cada uno).
  - Pasco (0,8%), Tumbes y Moquegua (0,7% cada uno) y Madre de Dios (0,4%).



**Figura 1:** Perú: Población que declaró tener alguna discapacidad, según departamento, 2017. (Porcentaje)  
 © 2017, INEI. Población con alguna discapacidad, según departamento.

- Respecto al número y tipo de discapacidades, el 81.6% manifestó tener sólo una discapacidad, mientras que el 18.4% mencionaron que tenían dos o más discapacidades. Asimismo, las discapacidades más frecuentes en el Perú son las siguientes:
  - 48.3% presentan dificultades de la visión (1 millón 550 mil 196 personas).
  - 15.1% presentan dificultades para moverse o caminar/usar brazos y piernas (485 mil 211 personas).
  - 7.6% presentan dificultades en la audición (243 mil 486 personas).
  - 4.2% presentan dificultades para entender o aprender (135 mil 210 personas).
  - 3.3% presentan dificultades para relacionarse con los demás (104 mil 943 personas).
  - 3.1% presentan dificultades para hablar o comunicarse (98 mil 979 personas).



**Figura 2:** Población con discapacidad, según tipo de discapacidad

© 2019, INEI. Distribución por tipo de discapacidad. Elaborado por CONADIS (2017).

## 1.2. Caracterización de la población adulta mayor en el Perú

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en su Informe Técnico N° 2 - junio 2019 "Situación de la Población Adulta Mayor", menciona los siguientes resultados:

- La población peruana ha evolucionado en relación al envejecimiento, en ese sentido, en el año 1950 en porcentaje de personas adultas mayores representaban el 5.7% de la población total, mientras que en el 2019 representan el 10.7%.
- El 42.7% de los hogares peruanos tiene entre sus miembros al menos una persona de 60 y más años de edad.

- Del total de hogares del país, el 27.3% tiene como jefe de hogar a una persona adulta mayor. A nivel general, de los hogares que cuentan con mujeres como jefa, el 33.7% son adultas mayores, mientras que en caso de los hombres el 24.9% son adultos mayores.
- Con relación al nivel educativo, el 38.2% cuenta con estudios primarios, el 24.3% con estudios secundarios, el 22.4% con estudios superiores y el 15.2% sólo cuentan con estudios de nivel inicial o en algunos casos no cuentan con un nivel educativo.
- El 17.8% de la población adulta mayor, no sabe leer ni escribir, siendo las mujeres adultas mayores, la población más analfabeta (26.7%) superando ampliamente a los hombres (7.8%).
- El 82.5% de personas adultas mayores se encuentran afiliados a algún seguro de salud (público o privado).
- El 38.3% de la población adulta mayor se encuentra afiliado a un sistema de pensión.
- Con relación a la discapacidad, del total de la población peruana que tiene alguna discapacidad, el 46.9% son personas adultas mayores. Cabe indicar que existe una gran población de mujeres adultas mayores que padecen de alguna discapacidad.
- De acuerdo a la actividad económica, el 58.2% de personas adultas mayores se encuentran incluidos en la Población Económicamente Activa (PEA), representando los hombres la mayor fuerza laboral con un 69.5% mientras que las mujeres el 48.1%.

## 1.3. Demanda del turismo que requiere accesibilidad

### 1.3.1. Perfil del vacacionista internacional con discapacidad

La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ), a través del artículo "Desafíos del turismo accesible" del boletín 39° de Turismo In elaborado en el año 2017, menciona en base al estudio de la empresa Amadeus, que el 15% de la población mundial (mil millones) cuenta con alguna discapacidad y que para el año 2020, la cifra aumentará a 1200 millones. Asimismo, para el año 2050, las personas mayores de 65 años representarán el 21.5% del total de habitantes en el mundo, quienes en su mayoría tienen motivación de viajes y altos niveles de ingresos.

El referido estudio determinó que el 40% tiene discapacidad física, seguido por discapacidad visual con un 33%, en tanto los que sufren discapacidad auditiva representan el 24%, discapacidad por edad el 19%, mientras que el 12% tiene discapacidad intelectual.

Cabe mencionar que, una persona puede presentar más de una condición de discapacidad.

El mismo estudio de Amadeus, citado por PROMPERÚ (2017), identificó los cinco principales problemas experimentados durante el último viaje del grupo investigado, siendo los siguientes:

- Falta de información sobre accesibilidad en el destino (46%).
- Falta de personal con formación especializada (46%).
- Imprecisión en la información sobre el destino (37%).
- Falta de infraestructura adecuada en el destino (37%).
- Falta de conocimiento de proveedores accesibles en el destino (33%).

### 1.3.2. Perfil del vacacionista nacional con discapacidad

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR, en el año 2019, elaboró el Perfil del Vacacionista Nacional con Discapacidad, en el que se identificaron las necesidades y características de los viajes al interior del país en los últimos tres años. Los principales resultados son los siguientes:

- El 21.3% de las personas con discapacidad que viajaron en los últimos tres años lo realizaron por vacaciones, recreación u ocio, de los cuales, según el tipo de discapacidad, se identificó:



**42%**

Discapacidad Física



**37%**

Discapacidad Intelectual (síndrome de down, autismo)



**16%**

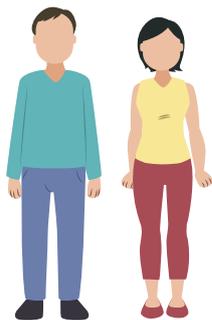
Discapacidad Sensorial (Visual y auditivo)

**5%**  
cuenta con una enfermedad

- Características sociodemográficas:

**75%**

Hombres



Mujeres

**25%**

#### Nivel Socioeconómico

**B** **55%**

**C** **41%**

**D** **4%**

**37 años**

Edad promedio



**68%**

Solteros



**47%**

Estudios secundarios



**44%**

Asegurados en ESSALUD



**40%**

Trabajadores independientes



■ Características del viaje por vacaciones, recreación u ocio:

**52%**

Viaja con familiar directo (padres, hermanos y/o hijos)



**4 noches**

Promedio en el lugar visitado



**s/. 135**

Gasto diario (promedio)

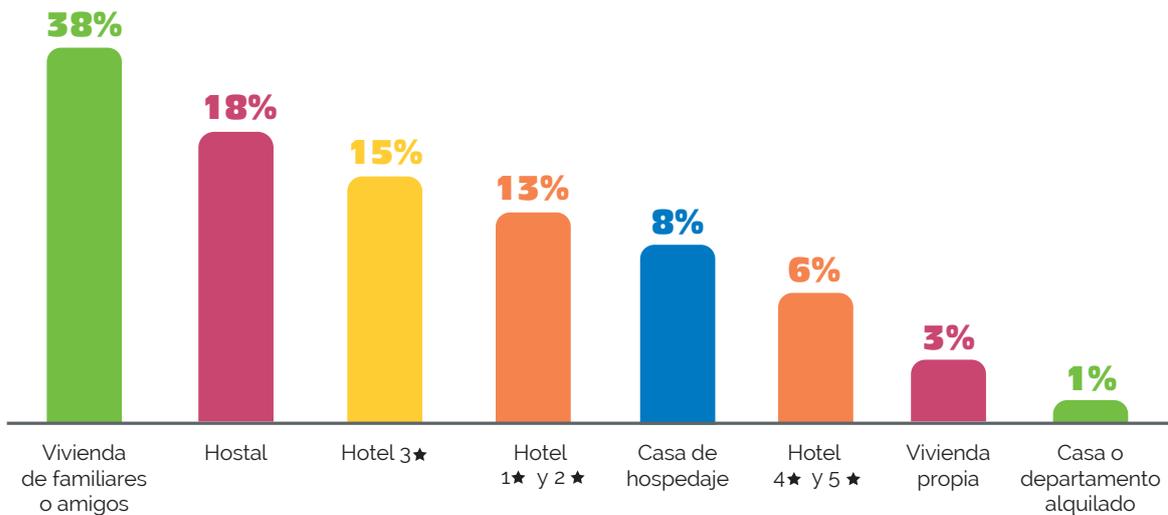


**59%**

Bus interprovincial



**Tipo de alojamiento**



- Las regiones de Lima, Ancash, Ica, Arequipa, Cusco y Piura, son los principales destinos turísticos más visitados por los turistas con discapacidad.
- Actividades turísticas que más desarrollan por vacaciones, recreación u ocio:



**55%** Actividades de naturaleza



**43%** Actividades urbanas



**37%** Actividades de diversión y entretenimiento



**33%** Actividades de aventura



**27%** Actividades de sol y playa

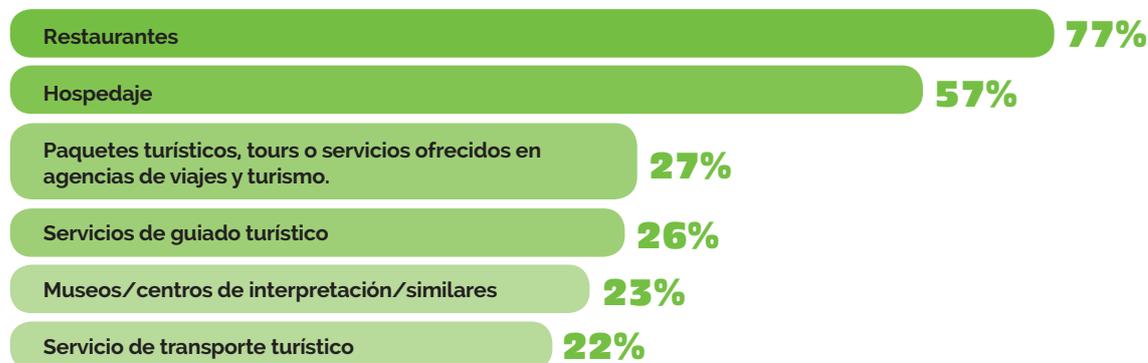


**24%** Actividades culturales

**Figura 3:** Actividades turísticas realizadas en la experiencia de viaje de las personas con discapacidad.  
© 2020, DIOT - MINCETUR

- Percepción del viaje por vacaciones, recreación u ocio
  - Los servicios turísticos usados por las personas con discapacidad en sus viajes por vacaciones recreación u ocio, se encuentran en un nivel adecuado, siendo las siguientes:

#### Servicios turísticos usados en su experiencia de viaje

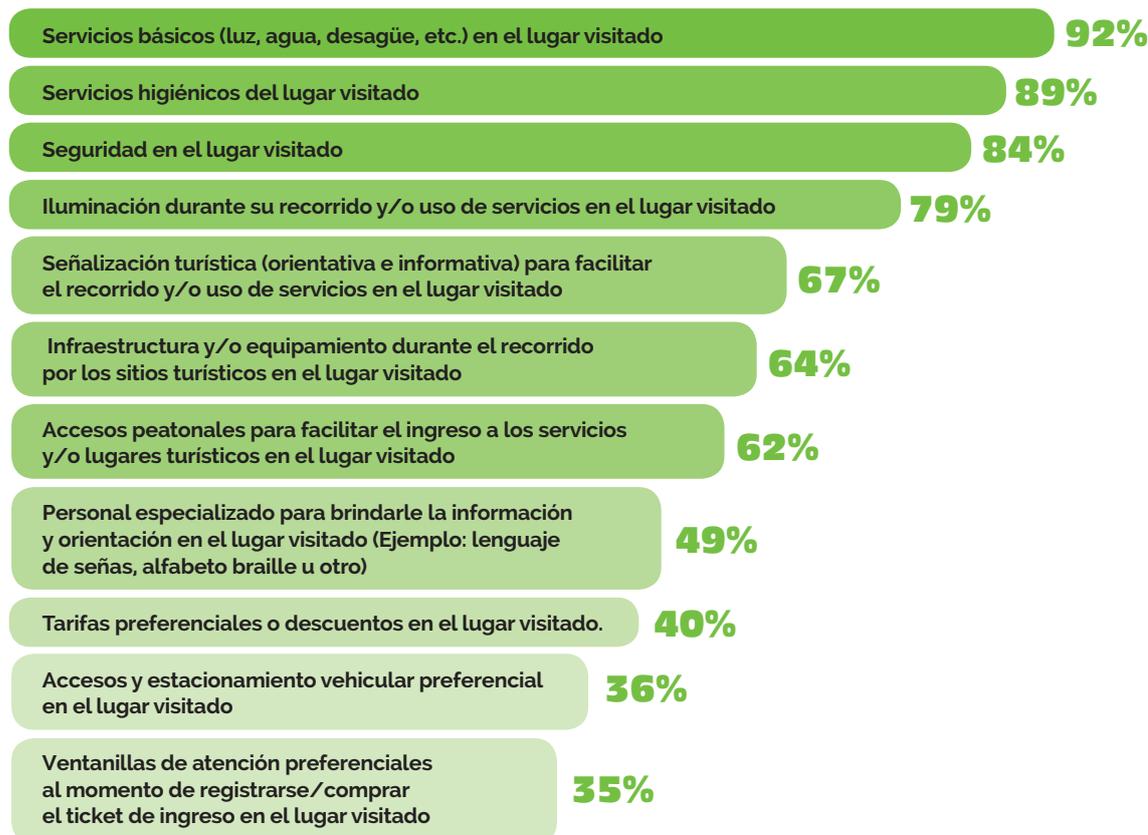


**Figura 4:** Servicios turísticos usados en la experiencia de viaje de las personas con discapacidad

© 2020, DIOT - MINCETUR

- Los aspectos que encontró el turista con discapacidad en los lugares turísticos, en su mayoría se encuentran en un nivel adecuado para su tipo de discapacidad, siendo los siguientes:

#### Aspectos encontrados durante su experiencia de viaje



**Figura 5:** Aspectos encontrados en la experiencia de viaje de las personas con discapacidad

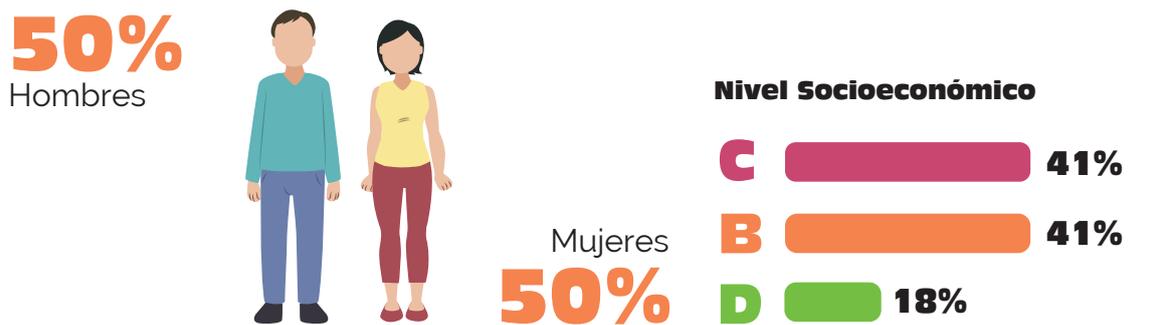
© 2020, DIOT - MINCETUR

- El 70% de los turistas con discapacidad se encuentran satisfechos con la visita realizada en los destinos turísticos. El 61% recomendaría su experiencia de viaje.

### 1.3.3. Perfil del vacacionista nacional de la persona adulta mayor

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR, en el año 2019, elaboró el Perfil del Vacacionista Nacional de la persona adulta mayor, en el que se identificaron las necesidades y características de los viajes al interior del país en los últimos tres años. Los principales resultados son los siguientes:

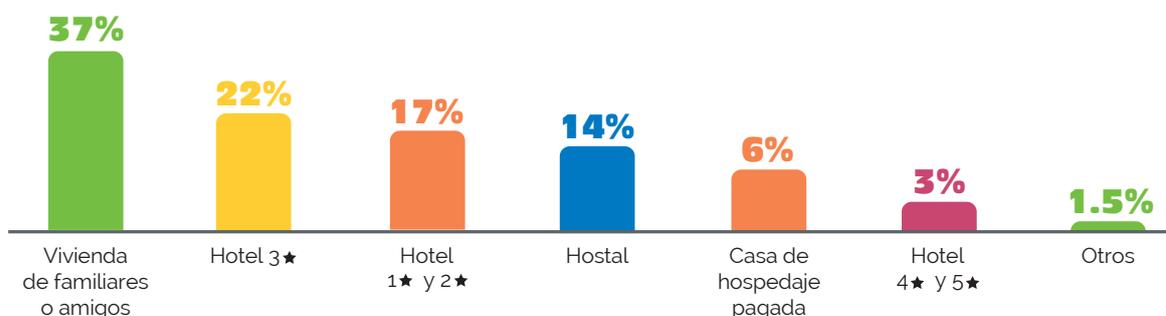
- El 18.7% de las personas adultas mayores que viajaron en los últimos tres años, lo realizó por vacaciones, recreación u ocio.
- Características sociodemográficas:



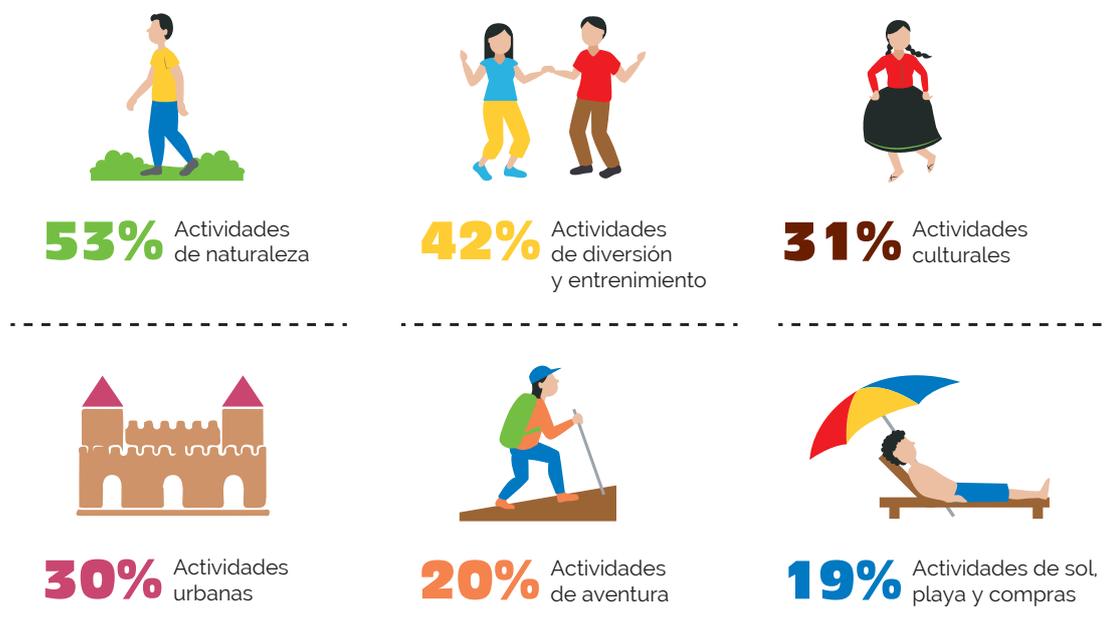
- Características del viaje por vacaciones, recreación u ocio:



#### Tipo de alojamiento



- Las regiones de Cusco, Lima, Junín, Ica, Arequipa y Piura, son los principales destinos turísticos más visitados por los turistas adultos mayores.
- Actividades turísticas que más desarrollan por vacaciones, recreación u ocio:



- Percepción del viaje por vacaciones, recreación u ocio
  - Los servicios turísticos usados por las personas adultas mayores en sus viajes por vacaciones recreación u ocio, se encuentran en un nivel adecuado, siendo las siguientes:

### Servicios turísticos usados en su experiencia de viaje



**Figura 6:** Servicios turísticos usados en la experiencia de viaje de las personas con discapacidad

© 2020, DIOT - MINCETUR

- Los aspectos que encontró el turista adulto mayor en los lugares turísticos, en su mayoría se encuentran en un nivel adecuado, siendo los siguientes:

### Aspectos encontrados durante su experiencia de viaje



**Figura 7:** Aspectos encontrados en la experiencia de viaje de las personas adultas mayores

© 2020, DIOT - MINCETUR

- El 65% de los turistas adultos mayores se encuentran satisfechos con la visita realizada en los destinos turísticos. El 53% recomendaría su experiencia de viaje.



A narrow alleyway in a white-washed town, likely in the Andes. The walls are made of rough, white stone or plaster. Several windows and doorways are visible, some with small, dark, rectangular openings. Numerous terracotta pots with vibrant red flowers are hanging from the walls and placed on the ground. The sky is a clear, bright blue. The overall atmosphere is bright and sunny.

# Capítulo 2

**La accesibilidad  
universal  
y el turismo  
en el Perú**

## 2.1. Accesibilidad universal

La accesibilidad universal está relacionada al desarrollo y diseño de entornos, tomando en consideración las necesidades y los requerimientos de todas las personas independientemente de su edad, condición o capacidad. Asimismo, busca asegurar y facilitar el desenvolvimiento en el entorno físico (edificación, vías de acceso, espacios públicos, parques y jardines), entorno natural, transporte, señalización, comunicación, tecnología y prestación de servicios. Existen diferentes mecanismos para la adaptación de la accesibilidad universal, las principales son las siguientes:

### 2.1.1. Diseño Universal o Diseño para Todos

Se refiere a la creación de entornos donde todas las diversidades funcionales tengan las mismas oportunidades para dotar al individuo de su autonomía personal. Tiene como objetivo la no discriminación de personas en general, independientemente de sus características o vivencias personales, pero no está centrado única y exclusivamente en la discapacidad. (PNA, 2018, p. 22)

Este diseño se basa, según la NC State University (1997), en la aplicación de siete principios:



Estos principios pueden considerarse para la creación de productos y servicios. Estos son:

**TABLA 2:** Los principios del Diseño Universal

PRINCIPIOS	DIFINICIÓN	PAUTAS
<b>1</b> <b>Igualdad de uso</b>	El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proporciona las mismas formas de uso para todos: idénticas cuando sea posible, equivalentes cuando no.</li> <li>■ Evita segregar o estigmatizar a cualquier usuario.</li> <li>■ Todos los usuarios deben de contar con las mismas garantías de privacidad y seguridad.</li> <li>■ Que el diseño sea agradable para todos.</li> </ul>
<b>2</b> <b>Flexibilidad</b>	El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Permite escoger el método de uso. El acceso y uso se adapta a la mano derecha o izquierda.</li> <li>■ Se adapta a la precisión y exactitud de los usuarios.</li> <li>■ Se adapta al ritmo de los usuarios.</li> </ul>
<b>3</b> <b>Uso simple y funcional</b>	El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elimina la complejidad innecesaria.</li> <li>■ Cumple las expectativas y la intuición del usuario.</li> <li>■ Se adapta a un amplio rango de habilidades culturales y de lenguaje.</li> <li>■ La información está ordenada en función de su importancia.</li> <li>■ Genera avisos e información útil durante y después de finalizar la tarea.</li> </ul>
<b>4</b> <b>Información comprensible</b>	El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color), y dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utiliza diferentes modos (táctil, sonoro, escrito, pictográfico) para presentar la información esencial.</li> <li>■ Dota de suficiente contraste en la información esencial y el entorno.</li> <li>■ Permite la compatibilidad entre los diferentes dispositivos y adaptaciones utilizados por las personas con problemas sensoriales.</li> </ul>
<b>5</b> <b>Tolerancia al error</b>	El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ordena y distribuye los elementos de modo que se minimice el riesgo y los errores. Los elementos más usados se dispondrán de forma más accesible, los elementos peligrosos serán eliminados, aislados o protegidos.</li> <li>■ Facilita avisos de peligro o error.</li> <li>■ Facilita elementos de seguridad ante fallos.</li> <li>■ Disuade de la realización de acciones inconscientes en tareas que requieren atención.</li> </ul>
<b>6</b> <b>Bajo esfuerzo físico</b>	El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Debe permitir al usuario mantener una posición natural del cuerpo.</li> <li>■ Minimiza las acciones repetitivas.</li> <li>■ Minimiza los esfuerzos físicos continuados.</li> </ul>
<b>7</b> <b>Dimensiones apropiadas</b>	Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para el uso de elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Facilita un amplio campo de visión de los elementos importantes para cualquier usuario, independientemente de que esté asentado o de pie.</li> <li>■ Permite el alcance de todos los componentes de forma cómoda independientemente de la posición.</li> <li>■ Facilita el espacio adecuado para el uso de ayudas técnicas o de asistente personal.</li> </ul>

© 1997, Universidad Estatal de Carolina del Norte. Citado por Fundación ONCE 2011. Adaptado por el PNA

### 2.1.2. Ajustes Razonables

Los Ajustes Razonables (AR) son una alternativa para ser aplicada, cuando falla el diseño universal y las medidas de accesibilidad, donde la solución del diseño universal impone una carga desproporcionada o indebida. Los AR aseguran de esta forma los servicios de la accesibilidad "en casos particulares cuando los mecanismos reforzados no resultan eficaces" (Cuenca, 2014). Asimismo, los "AR son una estrategia para la satisfacción de la accesibilidad de carácter particular" (PNA, 2018, p. 25).

Los AR son "...las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales" (Art° 2).

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - CIDPD (2006)



**Figura 8:** La accesibilidad como resultado de la combinación del reconocimiento de la diversidad funcional y la aplicación de la accesibilidad universal.

© 2018, PNA, p. 26. Adaptado por DIOT - MINCETUR (2020)

## 2.2. Beneficiarios de la accesibilidad universal

Existen grupos poblacionales que, de acuerdo a la etapa de su vida, condición o circunstancias eventuales, al interrelacionarse con el entorno, demandan de las condiciones de accesibilidad universal en el uso y/o disfrute de los servicios, siendo los beneficiarios el siguiente público objetivo:

- **Personas con discapacidad:** la accesibilidad es **fundamental** para el desarrollo de su vida diaria.
- **Personas adultas mayores y personas con movilidad reducida:** la accesibilidad es **necesaria** para el desarrollo de sus actividades.
- **Personas sin discapacidad:** la accesibilidad es **cómoda** para el desarrollo de sus actividades diarias. (PNA, 2018, p. 30)



**Figura 9:** Detalle de beneficiarios de la accesibilidad universal

© 2012, OMT. Via Libre. Adaptado por la DIOT-MINCETUR (2020)

De acuerdo al INEI (2015), se identificó a quiénes afecta directa o indirectamente las condiciones de accesibilidad, siendo así que la accesibilidad es “**fundamental**” para las personas con discapacidad y es “**necesaria**”, para el segmento de personas adultas mayores, madres gestantes, niños de entre 0 a 5 años, los familiares de personas con discapacidad y personas adultas mayores; por lo tanto la población vulnerable al problema de la accesibilidad representa el 33.1% de los habitantes del país, es decir que afecta aproximadamente a 10.3 millones de peruanos. (PNA, 2018, p. 30)

**TABLA 3:**

Población Sensible a la Inadecuada Accesibilidad

DEMANDA POR ACCESIBILIDAD	PORCENTAJE DE POBLACIÓN TOTAL	CANTIDAD DE PERSONAS
<b>Fundamental</b>		
Personas con discapacidad	5.2%	1 619 885
<b>Necesario</b>		
Personas adultas mayores sin discapacidad	7.1%	2 217 050
Niños de 0-5 años	11.4%	3 546 840
Madres gestantes al año	2.0%	616 000
Familiares	7.4%	2 302 161
<b>Población total</b>	<b>33.1%</b>	<b>10 301 936</b>

© INEI. Estimaciones en base a estadística publicada el 2011, 2013, 2015. Citado en el PNA

## 2.3. Turismo social



En el Perú el Turismo Social se sustenta en el “derecho de toda persona a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso” (Constitución Política del Perú, 1993, art° 2, 22). En este marco, MINCETUR es el encargado de coordinar el diseño e implementación del Turismo Social con organismos públicos y privados, el cual incluye la facilitación y creación de oportunidades para el disfrute de actividades turísticas a favor de grupos poblacionales con acceso limitado a los atractivos y servicios turísticos (Ley N° 29408, 2009, art° 45 y 46).

El Turismo Social forma parte de la política de inclusión social del sector turismo considerado en el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR 2025). En este contexto, el Turismo Social en el Perú tiene como objetivo “promover y facilitar que grupos humanos con acceso limitado al turismo ejerzan su derecho fundamental al disfrute del tiempo libre y al descanso, gozando de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida” (MINCETUR, 2020, p. 13). Asimismo, dentro de los públicos objetivos priorizados se encuentran los niños, jóvenes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

La iniciativa Turismo Social orienta su accionar en el entendimiento de su público objetivo para fomentar la creación o adaptación de productos y servicios turísticos adecuados para dichos públicos; así como mecanismos o instrumentos que permitan que la mayoría de los peruanos

disfruten de los beneficios de la actividad turística de una manera adecuada. Además, propone un enfoque de incorporación del público objetivo de Turismo Social a la cadena de valor del turismo en el que se busca que las personas con discapacidad y adultos mayores puedan insertarse laboralmente en la cadena de valor del turismo.

En base a lo establecido por el MINCETUR (2020), el desarrollo del Turismo Social en el Perú, se fundamenta en cuatro pilares:

- **Inclusivo:** Favorece y asegura el acceso a la actividad turística de todos los ciudadanos sin excepción y busca incorporar al público objetivo de Turismo Social en la cadena de valor del turismo.
- **Participativo:** La población como el turista forman parte activa del turismo social.
- **Accesible:** El turismo es una actividad que debe ser disfrutada por todos, al margen de cualquier limitación (física, social o económica).
- **Innovador:** Incorpora propuestas creativas, competitivas y sostenibles en toda la cadena de valor del turismo.

El desarrollo de Turismo Social cuenta con una metodología de intervención que se aborda a través de siete líneas de acción, siendo las siguientes:

- **Investigación y planificación:** desarrollar estrategias de acción para el diseño, implementación y desarrollo del Turismo Social.
- **Diseño y desarrollo de productos accesibles:** propiciar el diseño, desarrollo y adecuación de productos, servicios turísticos accesibles, innovadores y de calidad.
- **Difusión y sensibilización:** generar conciencia y actitudes positivas en los actores involucrados en Turismo Social.
- **Desarrollo de capacidades:** formación especializada para el diseño y desarrollo de productos y servicios turísticos accesibles.
- **Facilitación de oportunidades a la demanda:** generar mecanismos y herramientas para el acercamiento del público objetivo de Turismo Social a la oferta turística.
- **Institucionalización:** consolidar el Turismo Social como una Política de Estado en los tres niveles de gobierno y realizar alianzas estratégicas.
- **Seguimiento y evaluación:** medición de resultados e impactos generados por el Turismo Social. (MINCETUR, 2020, p. 14-17)



**Figura 10:** Líneas de acción del desarrollo del Turismo Social

Metodología de Intervención. Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú.  
© 2020 DIOT - MINCETUR

## 2.4. Turismo accesible

*“una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal”.*

Darcy, S. y Dickson, T. (2009)

El Turismo accesible tiene por finalidad que todas las personas, en igualdad de condiciones, puedan hacer uso y disfrutar los servicios y productos turísticos adaptados a sus necesidades de forma cómoda y segura. Asimismo, permite que las personas con discapacidad y las personas adultas mayores se integren en la actividad turística.

Se presenta el esquema del enfoque de Turismo para Todos, bajo las definiciones de turismo accesible, turismo sostenible y turismo social, los cuales se relacionan entre sí.



**Figura 11:** Esquema de Configuración de Turismo para Todos

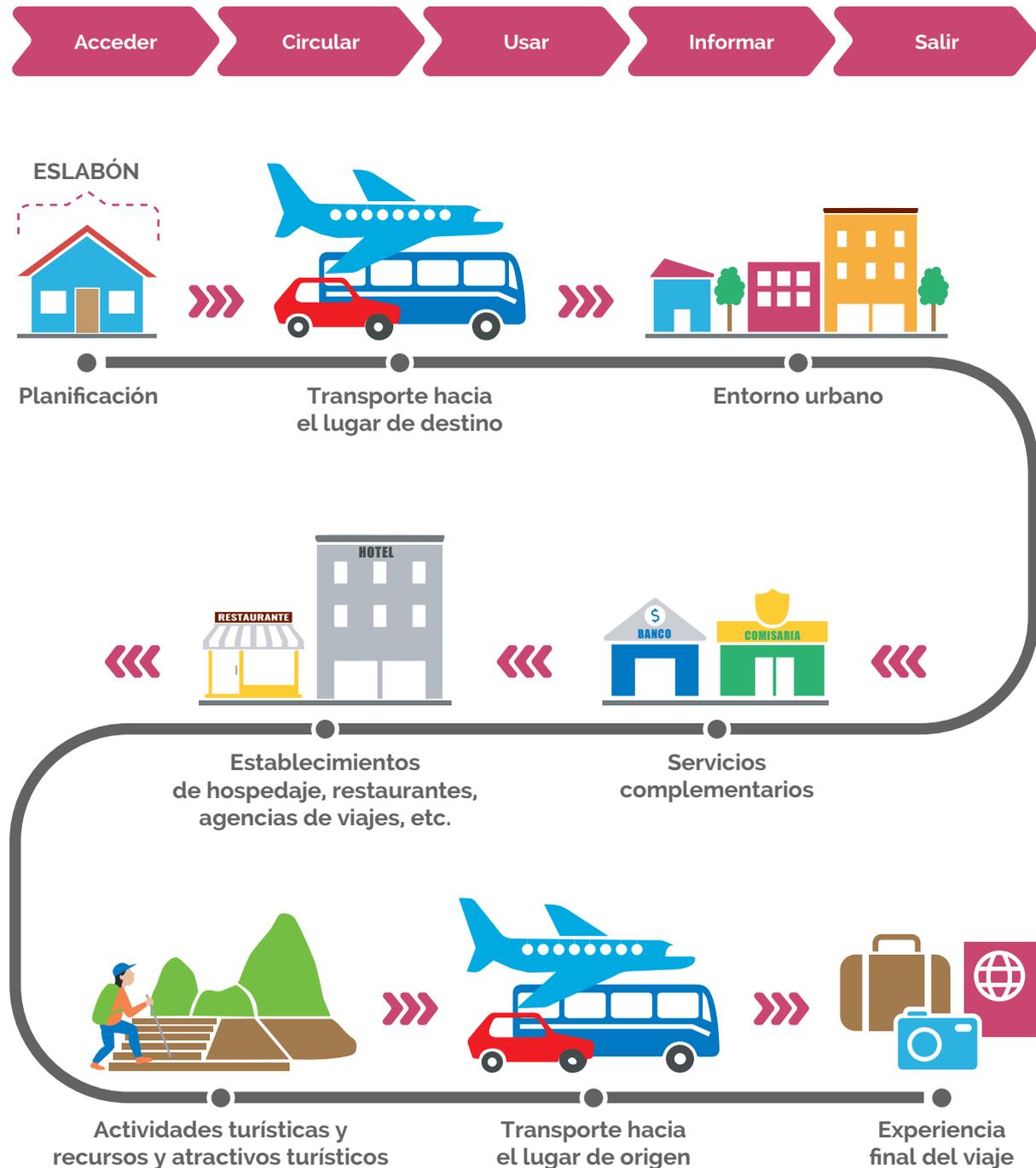
Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Módulo I.  
© 2014, OMT.

## 2.5. Cadena de accesibilidad del turismo

La cadena del turismo, empieza desde la planificación del viaje en el lugar de residencia del turista y/o excursionista, la estadía en el destino turístico y termina en el retorno, formando "eslabones" articulados que componen dicha cadena. Para que la cadena del turismo se convierta en accesible, en cada uno de los eslabones se deben realizar acciones secuenciales que permitan *acceder, circular, usar, informar y salir*, si una parte de estas acciones falla, se rompe el eslabón y cadena de accesibilidad.

Por tanto, la Cadena de Accesibilidad del Turismo, debe permitir el uso y acceso integral de todos los servicios y atractivos turísticos con autonomía, seguridad y facilidad, beneficiando principalmente a las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida. Asimismo, es importante atender cada eslabón, a fin de elaborar medidas y recomendaciones de accesibilidad universal que permitan el disfrute equitativo, accesible, seguro y de calidad de todos los turistas y/o excursionistas.

**Acciones secuenciales de cada eslabón:**



**Figura 12:** Cadena de Accesibilidad en Turismo

© 2004, Neumann y Reuber. Adaptado por OIT (2015).  
Modificado por DIOT - MINCETUR (2020).

### 2.5.1. Planificación

Es el primer eslabón de la cadena de accesibilidad del turismo, involucra el momento previo al desplazamiento, antes que el turista y/o excursionista deje el lugar de origen para dirigirse al destino turístico. En este punto se requiere de información sobre el viaje que desea realizar, en ese sentido puede acceder a ella de forma digital, mediante una computadora, Smartphone, tablet u otro dispositivo móvil; o también puede hacerlo visitando alguna agencia de viaje que se ubica en su entorno habitual. En ambos casos, en la medida que las personas puedan acceder a información turística, podrán explorar, encontrar y/o reservar servicios turísticos de acuerdo a sus necesidades y motivaciones.



**Figura 13:** Planificación, Cadena de Accesibilidad del Turismo

© 2004 Neumann y Reuber. Adaptado por OIT (2015).  
Modificado por DIOT - MINCETUR (2020)

### 2.5.2. Transporte

El transporte es un eslabón importante que articula otros eslabones de la cadena turística, por lo que se debe analizar como una unidad, desde la infraestructura física, el medio de transporte, los servicios que se dan en ellos, y los adicionales para la accesibilidad universal de todos los usuarios.

Es importante indicar que el transporte se presenta como eslabón en diversas partes de la cadena de la accesibilidad:

- **Transporte hacia el destino turístico**, permite que el turista y/o excursionista se desplace desde su lugar de origen hasta el destino turístico.
- **Transporte (en el entorno urbano)**, permite que el turista y/o excursionista se desplace dentro del destino turístico.
- **Transporte hacia el lugar de origen**, permite que el turista y/o excursionista regrese a su lugar de origen.



**Figura 14:** Transporte, Cadena de Accesibilidad del Turismo.

© 2004, Neumann y Reuber. Adaptado por OMT (2015).  
Modificado por DIOT - MINCETUR (2020)

### 2.5.3. Entorno urbano

El entorno urbano forma parte del territorio que permite trasladarse de un eslabón a otro, por ello necesariamente es utilizado por todas las personas que hacen turismo, así como la población en general que requieren de accesibilidad. Se considera como entorno urbano, la circulación de la vía, cruces y señalización peatonal, mobiliario urbano que no se identifiquen como barreras al transitar.

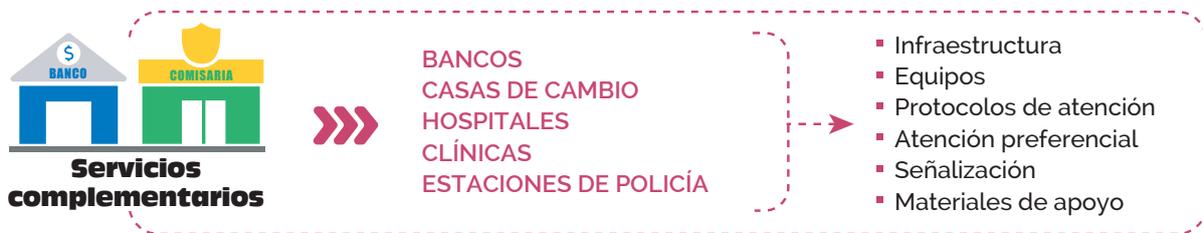


**Figura 15:** Entorno Urbano, Cadena de Accesibilidad del Turismo.

© 2004 Neumann y Reuber. Adaptado por OMT (2015). Modificado por DIOT - MINCETUR (2020).

### 2.5.4. Servicios complementarios

Son aquellos servicios diferentes a los turísticos que se brindan en el lugar de destino, si bien su esencia es atender a la población local y no son concebidos para exclusividad de los turistas y/o excursionistas; son necesarios para asegurar una experiencia turística integral. Dentro de ellos se encuentran los servicios de salud, seguridad y finanzas.



**Figura 16:** Servicios complementarios, Cadena de Accesibilidad del Turismo.

© 2004, Neumann y Reuber. Adaptado por OMT (2015). Modificado por DIOT - MINCETUR (2020).

### 2.5.5. Establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes

Es uno de los eslabones que involucran a los prestadores de servicios turísticos, cuyo personal tiene contacto directo con los clientes. La satisfacción de estos, depende de la accesibilidad que posean las agencias de viaje, restaurantes, establecimientos de hospedajes u otros prestadores. Por ello, deberán presentar las condiciones de accesibilidad tanto en la edificación según normativa, como en las comunicaciones y en las tecnologías de la información; considerando las recomendaciones del presente documento.



**Figura 17:** Prestadores de Servicios Turísticos, Cadena de Accesibilidad del Turismo.

© 2004, Neumann y Reuber. Adaptado por OMT (2015). Modificado por DIOT - MINCETUR (2020).

## 2.5.6. Recurso y/o atractivo turístico

El recurso y/o atractivo turístico es aquel que genera la motivación de viaje, por ello sin lugar a dudas se constituye como el eslabón más importante de la cadena del turismo. Las instalaciones turísticas, equipamiento y recurso humano, deberán permitir que el mayor número de turistas y/o excursionistas puedan realizar actividades turísticas al margen de su condición física, sensorial, intelectual o mental; para tal fin, es importante que se considere el Diseño Universal o la aplicación de Ajustes Razonables en la medida que las características del patrimonio lo permita.

Las condiciones de accesibilidad del recurso y/o atractivo, deben facilitar el libre desplazamiento de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, pudiendo ser todo o parte de la secuencia de visita adaptada para este fin; en este sentido, las instalaciones accesibles deben ser complementadas con el uso de sistemas braille, TIC's, guiado con interpretación en lengua de señas u otras acordes a las necesidades de los turistas y/o excursionistas con discapacidad.



**Figura 18:** Recursos y/o atractivos turísticos, Actividades turísticas, Cadena de Accesibilidad del Turismo.

© 2004, Neumann y Reuber. Adaptado por OMT (2015).  
Modificado por DIOT - MINCETUR (2020).

## 2.6. Barreras de la accesibilidad

EL PNA (2018) indica que:

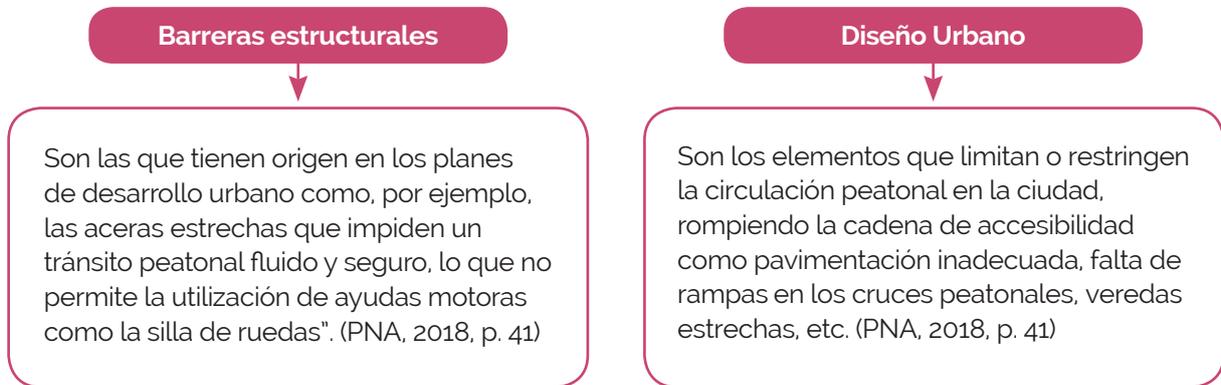
*“Las causas de la discapacidad no solo están en el individuo ni en sus limitaciones, sino en los errores de diseño que no garantizan su acceso y, por lo tanto, generan barreras identificadas en los ámbitos del entorno urbano, edificación, transporte, comunicación y tecnologías de información (p. 41)”*.

Las barreras son “cualquier impedimento u obstáculo que impide el acceso, interacción, comprensión y disfrute de manera autónoma o normalizada, cómoda y segura a cualquier espacio, equipamiento o servicio” (PNA, 2018, p. 5).

## 2.6.1. Barreras del entorno urbano y la edificación (físico)

Las barreras del entorno urbano se han generado a partir del crecimiento de las ciudades con escasa planificación, al débil acondicionamiento del territorio y a la expansión de viviendas hacinadas por la informalidad en la construcción. (PNA, 2018, p. 41)

En el plano urbanístico se tiene las siguientes barreras:



A estas barreras por estar ubicada en el entorno urbano se les conoce como barreras urbanísticas, mientras las barreras encontradas dentro de la infraestructura se les conoce como barreras arquitectónicas.

**Entorno urbano**  
**BARRERAS URBANÍSTICAS**

Reglamento Nacional de edificaciones (RNE)  
GH.020  
"Componente de Diseño urbano"

**Edificaciones**  
**BARRERAS ARQUITECTÓNICAS**

Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE)  
A.120  
"Accesibilidad Universal en Edificaciones"

Las barreras del entorno urbano y la edificación, comúnmente conocidas como barreras físicas, son aquellas que se evidencian con mayor facilidad por los turistas y/o excursionistas con discapacidad, ya que necesitan desplazarse libremente en el entorno urbano, en las edificaciones, en los recursos y/o atractivos turísticos. Forman parte de este tipo de barreras, los estacionamientos sin espacios preferenciales o accesibles, los desniveles sin rampas o sin plataformas elevadoras, las zonas de tránsito con obstáculos, los servicios higiénicos que no cumplen con características de accesibilidad, entre otros.

## 2.6.2. Barreras en la comunicación e información

Asis (2005), en su clasificación de barreras de accesibilidad, define a las barreras en la información y comunicación como *“aquellas que limitan o impiden transmitir y/o recibir lo que desean comunicar”*.

En el turismo, la barrera de la información y comunicación, implica que el turista y/o excursionista adulto mayor o con discapacidad, enfrente en un lugar ajeno situaciones donde se les dificulten la interacción con el entorno en cuanto a las formas de comunicación y a la comprensión de los elementos, por ser estos en su mayoría un lugar nuevo o con diferentes costumbres.

Asimismo, las barreras en la comunicación se presentan en los siguientes casos:

- La información no se encuentra en formatos accesibles para todos.
- Los mensajes no son claros ni concisos, tampoco se encuentra cobertura de información.
- El sistema de señalización es inadecuado y no permite guiar a cualquier turista y/o excursionista de manera autónoma y segura (falta de información en sistema braille, pictogramas, etc.)
- Los sistemas de comunicación sonora no están acompañados de elementos visuales que las complementen (uso de la megafonía, sistemas de alarma, timbres, audioguías, entre otros) siendo barreras de comunicación para las personas con discapacidad auditiva.
- Los anuncios que se dan sólo de manera visual, no permiten que las personas con discapacidad visual accedan a ellas (información expuesta únicamente en folletos o cartas de restaurantes en tinta, anuncios del aeropuerto en pantallas sin anuncios sonoros, teclas de dispositivos, ascensores sin información en alto relieve, entre otros).

## 2.6.3. Barreras en la tecnología de la información<sup>1</sup> y comunicación TIC's

Son aquellas barreras que se encuentran en el uso de las tecnologías digitales o las herramientas tecnológicas y no son accesibles para las personas con discapacidad y las personas adultas mayores; ya sea por no encontrarse con la cobertura de los datos adecuados o por el desconocimiento del uso de tecnologías convirtiéndose en un factor de exclusión.

En el turismo, el uso de las TIC's, es el primer acercamiento para que el turista y/o excursionista se informe, convirtiéndose para la persona con discapacidad y la persona adulta mayor en una barrera, al no encontrar información accesible mediante el uso de las tecnologías como en el uso de una computadora, un celular, una tablet, entre otros, los cuales permiten el acceso a través de diferentes códigos (imágenes, textos, sonidos, entre otros).

Asimismo, las ayudas técnicas, hacen que solo un porcentaje menor de personas con problemas físicos, sensoriales e intelectuales, puedan acceder a ellas y con ello logran desenvolverse de forma independiente, permitiéndoles participar activamente mediante las tecnologías en la sociedad y su entorno.

<sup>1</sup> Observatorio de la Accesibilidad: BARRERAS DE INFORMACION. Autor: Matías Sánchez Caballero (23/06/2014)

Por otro lado, la falta de conocimiento del uso de las TICS, los pocos desarrolladores con conocimiento en el diseño accesible de páginas web, blogs, foros, formatos, entre otros, se convierten en una barrera para que la información publicada sea la adecuada para las personas adultas mayores y personas con discapacidad.

#### 2.6.4. Barreras sociales o actitudinales

*“Son aquellas que se relacionan con factores vinculantes a la sociedad y al tratamiento que esta hace de la discapacidad y de las cuestiones referentes a la accesibilidad. Estas dificultades son, en ocasiones, mucho más limitantes y discriminatorias que las barreras del entorno ya que la consideración de la sociedad hacia la accesibilidad es lo que puede promover los cambios políticos, sociales y económicos necesarios para su consecución”*

OMT (2015)

En el turismo, esta barrera se evidencia, cuando se excluye a la persona con discapacidad y persona adulta mayor, dentro de los entornos y servicios, negando o impidiendo su participación en actividades de recreación, lo que genera insatisfacción de la experiencia turística. A ello se le suma las barreras actitudinales a través de prejuicios, estereotipos y discriminación.

Es así que, las barreras sociales o actitudinales, son un problema mucho mayor que los problemas del entorno físico, considerando que son más difíciles de eliminar, ya que se requieren de cambios socioculturales. Al superar estas barreras se logra igualdad de oportunidades para todos.



**Figura 19:** Barreras sociales o actitudinales

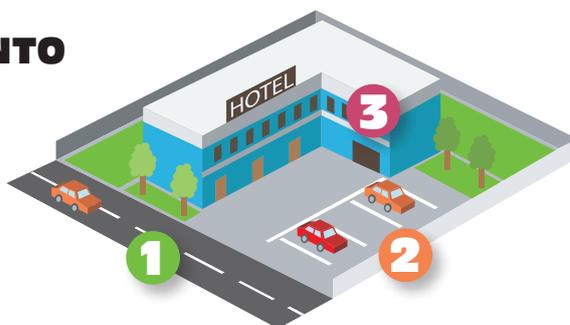


Capítulo **3**

Accesibilidad  
en las áreas  
externas

Esta sección muestra propuestas accesibles en el entorno físico y en la comunicación para los espacios con fines de uso público y en las áreas externas de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes.

## ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE



## RESTAURANTE



## AGENCIA DE VIAJES



### Áreas Externas

### Propuestas de solución

1

Entorno urbano

Accesibilidad Física

2

Estacionamiento accesible

Accesibilidad en la comunicación

3

Ingreso al servicio turístico

## 3.1. Entorno urbano

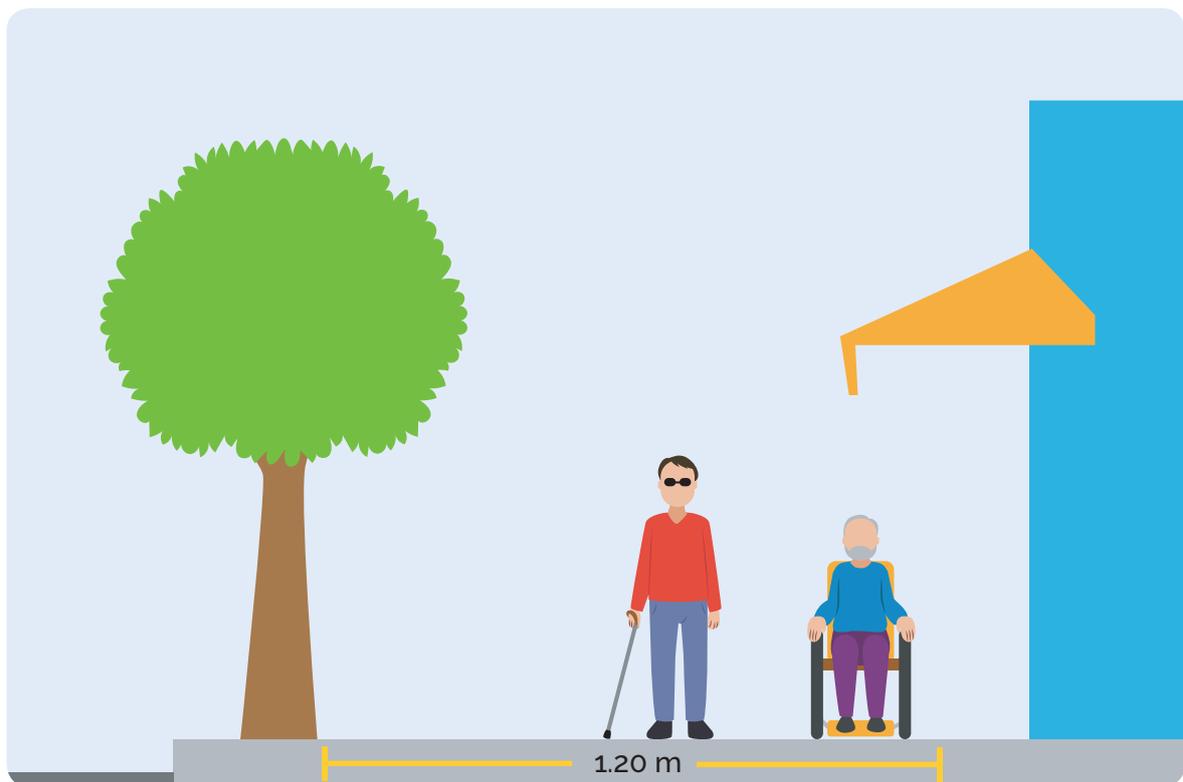
Se considera entorno urbano a la vía pública y mobiliario urbano adyacentes al servicio turístico, los que deberán ser accesibles tanto en la arquitectura urbanística como en la comunicación (señaléticas) a fin que el peatón pueda desplazarse y orientarse de manera autónoma y segura.

Con relación a la responsabilidad de la mejora del entorno urbano, de acuerdo al artículo 73 de la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, es de competencia de las municipalidades provinciales y distritales, el desarrollo local, el ordenamiento territorial, la organización del espacio físico y el uso del suelo; correspondiente al ámbito de su jurisdicción.

### 3.1.1. Accesibilidad física

- El mobiliario que forma parte del entorno urbano, como: bancas, tachos de basura, luminarias, cabinas telefónicas, entre otros elementos ubicados en la vía pública, deben instalarse fuera de la circulación peatonal, para un desplazamiento seguro y autónomo de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida.
- Las vías locales principales y secundarias (aceras o veredas) deberán tener como mínimo un ancho de 1.20 m. para la circulación segura de una silla de ruedas y el peatón. Ver Figura 20.

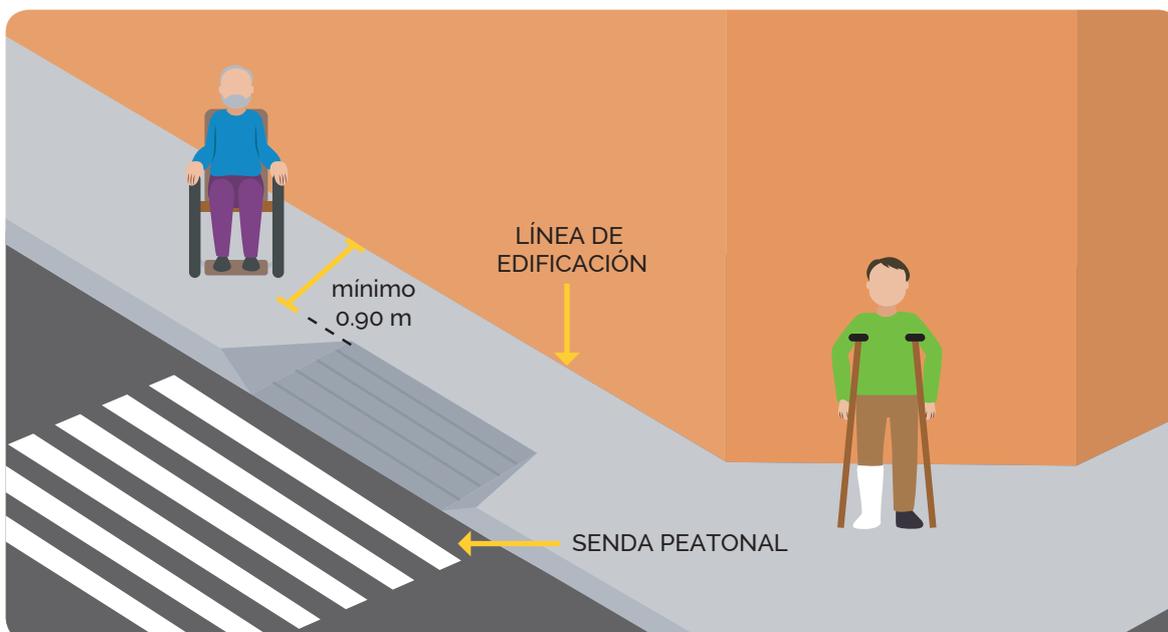
(2011, MVCS. GH.0.20 "Componentes de Diseño Urbano". Capítulo II: Diseño de Vías. Art. 8)



**Figura 20:** Medida mínima del ancho de vereda.

- Los desniveles de las veredas se salvan mediante rampas independientemente de las gradas. Ver Figura 21.
- Las aceras y rampas de las vías públicas deberán constituir una ruta accesible, desde las paradas de transporte público o embarque de pasajeros, hasta el ingreso a los locales y establecimiento de uso público, salvo que las características físicas de la zona no lo permitan. En este último caso, se deberán colocar avisos en los lugares convenientes, con el fin de prevenir a las personas con discapacidad. Ver Figura 21.

(2011, MVCS. GH.0.20 "Componentes de Diseño Urbano". Capítulo II: Diseño de Vías. Art. 23)



**Figura 21:** Dimensión mínima de las aceras o veredas.

### 3.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información

- En los recorridos de los senderos se deberán instalar señaléticas orientadoras y señaléticas direccionales en pictogramas y en macrotipo en sistema braille y planos hápticos, que sirvan de apoyo para la ubicación en el desplazamiento del espacio urbano del peatón, en especial de las personas con discapacidad y/o personas adultas mayores, a fin de brindar una mayor orientación.
- Las señaléticas no deberán invadir las zonas de circulación del peatón.



**Figura 22:** Señalización en senderos de la vía pública.

## 3.2. Estacionamiento accesible

De acuerdo a la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, menciona que los establecimientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por persona con discapacidad o que la transporten, de conformidad con la Ley N°28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad. Asimismo, en la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del Registro Nacional de Edificaciones del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, se establecen las especificaciones técnicas de los establecimientos accesibles.

En ese sentido, a continuación se detallan las soluciones accesibles para su implementación:

### 3.2.1. Accesibilidad física

- De acuerdo al artículo 21 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del MVCS, menciona que los establecimientos de uso público deben reservar espacios de estacionamiento exclusivo dentro del predio para los vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad o movilidad reducida, considerando la dotación final, conforme al siguiente cuadro:

**TABLA 4:**

Dotación de estacionamientos accesible

DOTACIÓN TOTAL DE ESTACIONAMIENTOS	ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS
De 1 a 20 estacionamientos	01
De 21 a 50 estacionamientos	02
De 51 a 400 estacionamientos	02 por cada 50
Más de 400 estacionamientos	16 más 1 por cada 100 adicionales

© 2019, MVCS. Recuperado de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°21.

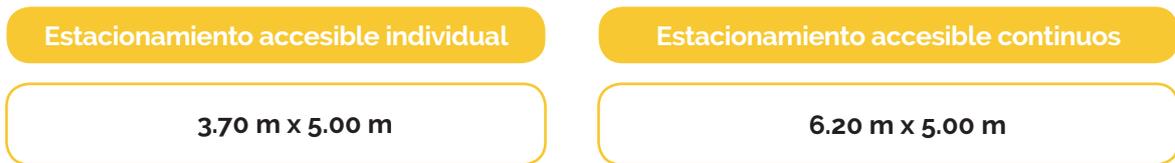
- Los estacionamientos accesibles deben estar ubicados lo más cerca posible al ingreso accesible de la edificación, de preferencia en el mismo nivel que este; a fin de evacuar en forma inmediata a las personas con discapacidad o movilidad reducida, en situaciones de emergencia. Ver Figura 23.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°22)



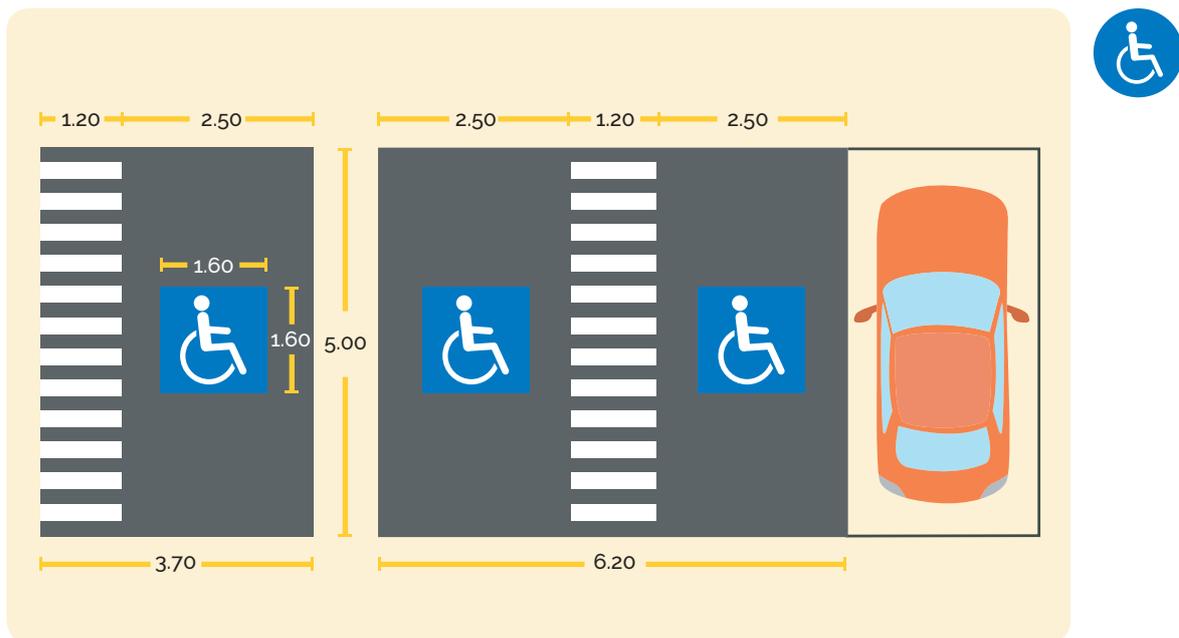
**Figura 23:** Ubicación de estacionamientos accesibles

- Las dimensiones mínimas de los espacios de estacionamientos accesibles son:



Ver Figura 24

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°24)



**Figura 24:** Dimensiones de estacionamientos accesibles individual y continuo.

- Si la ruta de circulación peatonal invade el espacio de circulación vehicular, esta debe ser demarcada en el pavimento para dar la debida prioridad y seguridad al peatón.

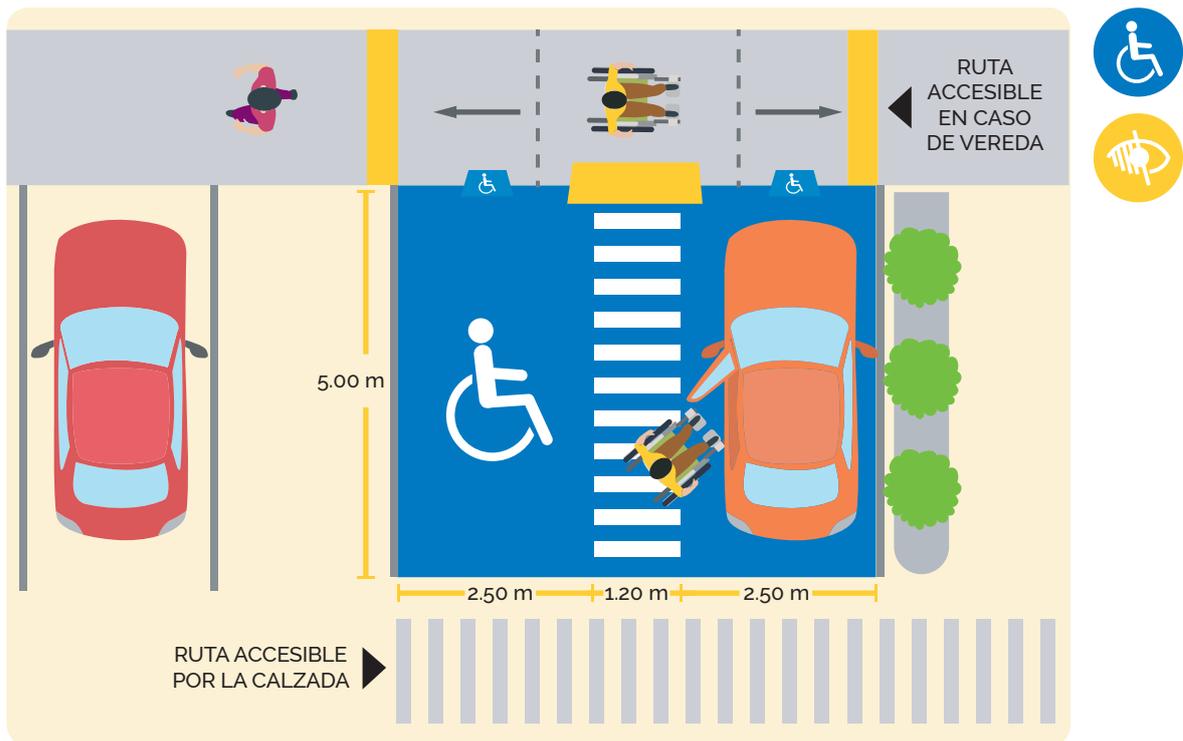
(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°22)

- De existir desnivel entre la ruta de circulación peatonal y la zona de estacionamiento accesible, se debe implementar rampas considerando señalización podotáctil que adviertan el cambio de desnivel. Ver Figura 25.
- Se debe desarrollar una ruta accesible al frente de espacios de estacionamientos y se debe prever la colocación de topes para las llantas, con el fin de que los vehículos, al estacionarse, no invadan esa ruta. Ver Figura 25.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°22)

- Si el estacionamiento se encuentra a un nivel subterráneo, debe disponer de un ascensor. La ruta de circulación hasta el ascensor debe ser accesible.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°22)



**Figura 25:** Ruta accesible

### 3.2.2. Accesibilidad en la comunicación e información

- Los espacios de estacionamientos accesibles deben estar señalizados mediante avisos individuales en el piso y además, un aviso adicional soportado por poste o colgado, según sea el caso, que permita identificar, a distancia, la zona de estacionamientos accesibles.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°24)

- La señalización vertical (avisos o postes colgados) deben tener como mínimo 0.40 m. de ancho y 0.60 m. de altura y se deben instalar a una altura de 2 m. medida en el borde inferior. Ver Figura 26.

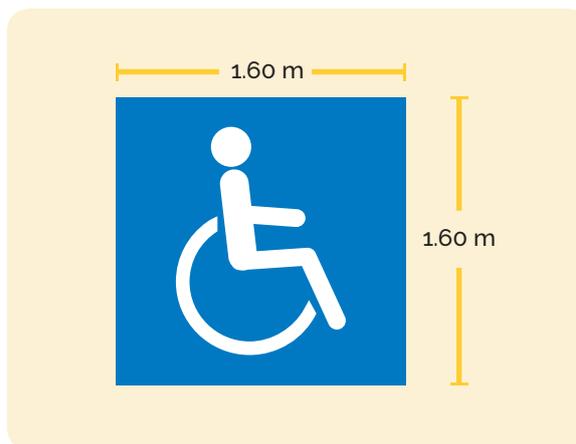
(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31)



**Figura 26:** Señalización vertical

- La señalización horizontal (avisos en el piso) debe ser de 1.60 m. x 1.60 m. Ver Figura 27.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31)



**Figura 27:** Señalización horizontal

- En las zonas de parqueo público o privado, destinadas a los vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad se colocará, debajo del símbolo universal de reserva a personas con discapacidad, un letrero, en color amarillo fuerte y letras negras, con la siguiente inscripción: "Parqueo exclusivo para Personas con Discapacidad, prohibido el estacionamiento, bajo sanción de multa". Ver Figura 28.

(Ley N° 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad, art°3)



**Figura 28:** Señalización parqueo exclusivo para personas con discapacidad.

- Las personas con discapacidad que conduzcan vehículos o las personas que las transporten, deberán estar inscritas en un registro codificado denominado: "Registro de permisos especiales de parqueo para Personas con Discapacidad", el mismo que estará a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quien expedirá el permiso especial de parqueo.
- Con el permiso, el CONADIS otorgará al beneficiario un distintivo vehicular idóneo, para hacer uso de la zona reservada.

(Ley N° 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad)

## 3.3. Ingreso al servicio turístico

El ingreso principal de los servicios turísticos deberá contar con las condiciones de accesibilidad universal, considerando elementos físicos y de comunicación accesibles para el ingreso de manera segura y autónoma al establecimiento.

A continuación, se detallan recomendaciones de accesibilidad física y de comunicación para su implementación:

### 3.3.1. Accesibilidad física

#### a. Rampa

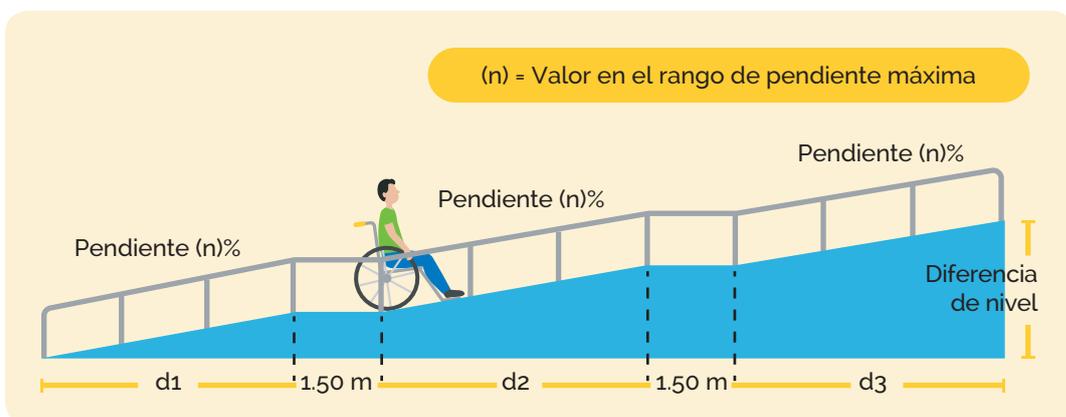
De existir un desnivel en el ingreso al establecimiento, se debe contar con una rampa de acceso que cumpla con los requisitos técnicos establecidos en el artículo 6 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", siendo los siguientes:

- El ancho mínimo de una rampa debe ser de 1 m. incluyendo pasamano y/o barandas. Ver Figura 29.



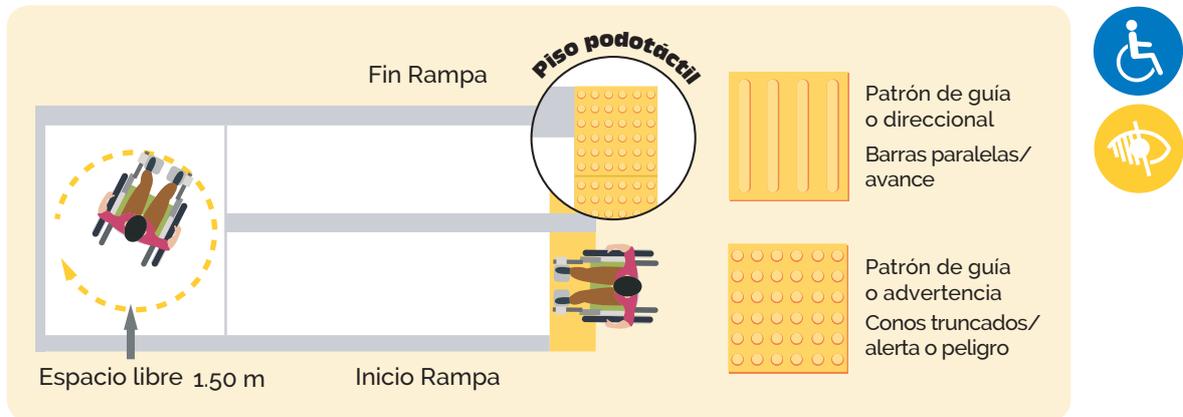
**Figura 29:** Dimensión de una rampa

- Las rampas de longitud mayor de 3 m. deben contar con parapetos o barandas en los lados libres, y pasamanos en los lados confinados. Ver Figura 30.
- Para reducir la longitud de la rampa, en relación a la diferencia del nivel, se pueden desarrollar tramos consecutivos intercalados con descansos de longitud mínima de 1.50 m.; pudiendo aplicar, según corresponda, la pendiente máxima entre la diferencia de nivel en cada tramo. Ver Figura 30.



**Figura 30:** Parapetos o barandas de rampa - Tramos consecutivos con descansos de 1.50 m.

- El material de la rampa deberá ser antideslizante como concreto sin pulir, u otro material. Asimismo, se debe considerar el bruñado de la superficie o bandas antideslizantes.
- Al inicio y al final de las rampas se debe colocar señalización podotáctil que advierten del cambio de nivel. Asimismo, en el arranque y entrega de rampas se deja un espacio libre de 1.50 m. de diámetro para el giro. Ver Figura 31.



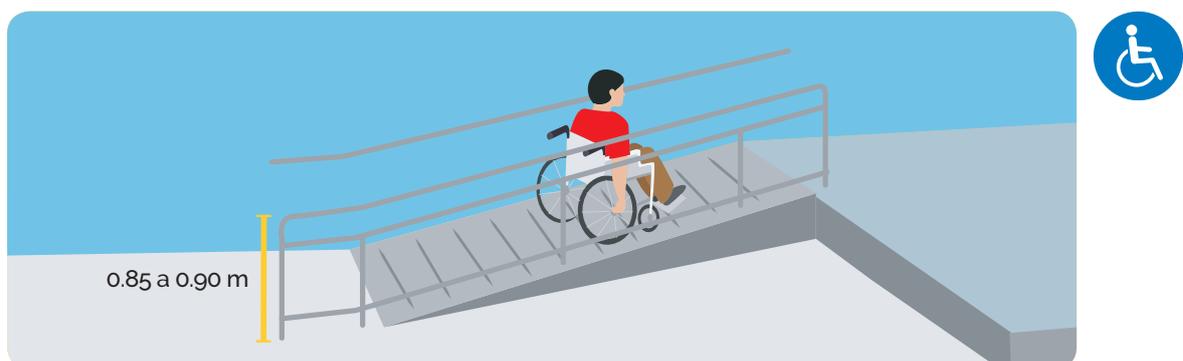
**Figura 31:** Señalización podotáctil en rampas.

- Las rampas pueden ser reemplazadas por medios mecánicos, siempre que los controles o sistema de operación se ubiquen al alcance del usuario en sillas de ruedas, como las plataformas elevadoras. Ver Figura 33.
- Todo mobiliario de información y decoración se ubicarán en espacios que no ocasionen barreras al ingreso, por lo menos dejarán libre para el pase de una silla de ruedas. Las rampas no deberán estar bloqueadas por este tipo de mobiliario. Por ejemplo: macetas, señalización, carteles de publicidad, entre otros.

## b. Barandas y pasamanos

Las características de las barandas y pasamanos pertenecientes a las rampas deben cumplir las especificaciones técnicas indicadas en el artículo 7 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, de acuerdo al siguiente detalle:

- Los pasamanos de las rampas y escaleras, ya sean sobre parapetos o barandas, o adosados a paredes, deben estar a una altura entre 0.85 m. y 0.90 m., medidas verticalmente desde la rampa o el borde de los pasos, según sea el caso, hasta el eje del pasamanos. Ver Figura 32.
- La sección de los pasamanos debe ser uniforme, que permita una fácil y segura sujeción, de diámetro o lado entre 0.04 m. y 0.05 m.

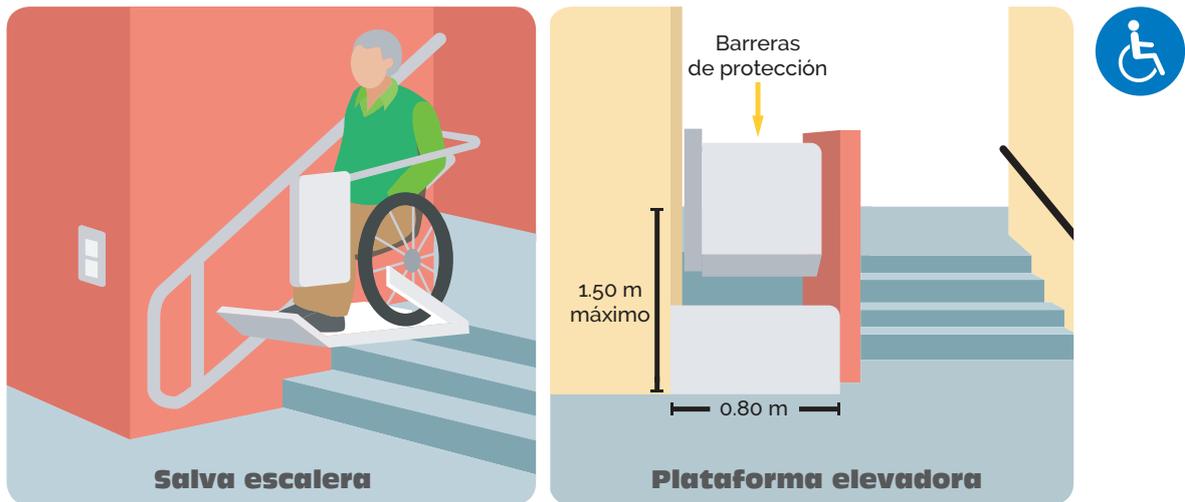


**Figura 32:** Dimensión de la altura de pasamanos en rampas y escaleras

### c. Plataformas elevadoras

Las especificaciones técnicas de las plataformas elevadoras se encuentran detalladas en el artículo 9 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Las plataformas elevadoras pueden salvar desniveles hasta 1.50 m. y deben contar con puertas o barreras, en el nivel superior e inferior, con una altura entre 0.85 m. y 0.90m. La plataforma debe medir 0.80 m. y 1.20 m. de profundidad, como mínimo. Ver Figura 33.
- Frente al ingreso y salida, deben dejar libre el espacio suficiente para el giro de la silla de ruedas de 1.50 m. x 1.50 m.



**Figura 33:** Dimensiones de las plataformas elevadoras.

#### Otras recomendaciones

En caso que la edificación sea patrimonial (intangibles) o al interior de la edificación pueda ocasionar una barrera o perjudicar a otros usuarios al momento de realizar la adaptación de una rampa de ingreso, se recomienda:

- Adaptación de una rampa temporal de madera o metal móvil que permita utilizar solo en casos que sea necesario y deberá contar con las dimensiones reglamentarias. Asimismo, la ubicación de estas rampas no deberán invadir el espacio de circulación peatonal, debiendo de estar dentro del lote de la propiedad, a fin de brindar accesibilidad física.



- Además se recomienda instalar un timbre en el ingreso con una señalización con el símbolo internacional de accesibilidad, indicando la solicitud de la rampa temporal.



En caso que la rampa se encuentre en una ubicación no visible, se deberá colocar señalización desde los recorridos o frente a una escalera para indicar la alternativa.



En caso que exista gradas y/o escaleras para el ingreso principal debe contar con bordes antideslizantes.

#### d. Entrada principal

- El ingreso a la edificación debe ser accesible desde la acera y el límite de propiedad por donde se accede; en caso de existir diferencia de niveles, además de la escalera de acceso debe incluir rampas o medios mecánicos que permitan el acceso a la edificación.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°4)

- El ancho mínimo de los vanos de las puertas principales de las edificaciones donde se presten servicios de atención al público será de 1.20 m. y de 0.90 m. para los interiores. En las puertas de dos hojas, una de ellas tendrá un ancho libre mínimo de 0.90 m. Ver Figura 34.

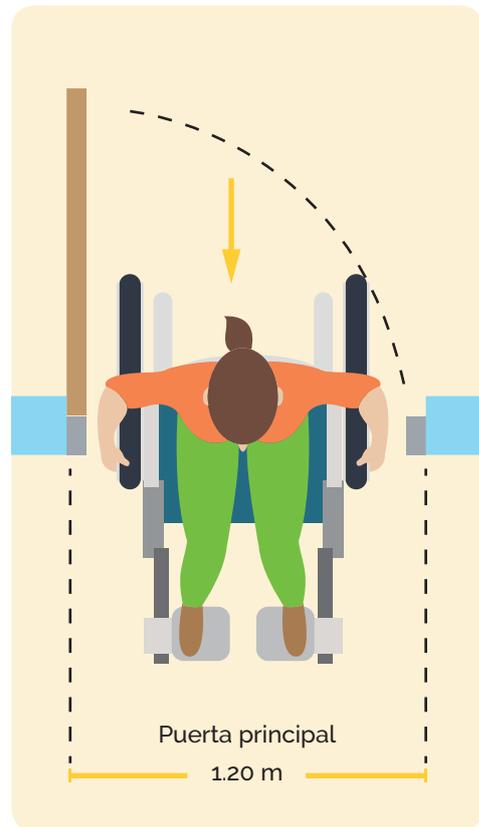
(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°4)

- La puerta principal no debe presentar obstáculos, puede abrirse al exterior o al interior siempre que quede libre el diámetro de giro de 1.50m.

- De utilizarse puertas con sistema giratorio o similar, debe preverse otra puerta que permita el acceso de las personas en sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Para las puertas con apertura automática, se debe considerar un tiempo para el pase de una persona con discapacidad, persona adulta mayor o persona con movilidad reducida.
- Las manijas de las puertas, mamparas y paramentos de vidrio deben ser de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. Ver Figura 35.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)

**Se recomienda su instalación de este tipo de manijas, ya que se puede efectuar la apertura de la puerta con el puño, codo o antebrazo.**



**Figura 34:** Medida mínima del ancho de las puertas.



**Figura 35:** Manijas tipo palanca con fácil apertura

- La cerradura de una puerta accesible debe colocarse a un máximo de 1.20 m. de altura, medida desde la superficie del piso acabado hasta el eje de la cerradura. Ver Figura 36.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)



**Figura 36:** Medida máxima de la altura de la cerradura de la puerta.

- En caso el servicio turístico se brinde en pisos superiores, debe contar con ascensor o medios mecánicos o escaleras de ancho mínimo de 1.20 m, con pasamanos y barandas o parapetos para el acceso a las personas con discapacidad, adultos mayores y/o personas con movilidad reducida.

### 3.3.2. Accesibilidad en la comunicación e información

#### a. Comunicación visual

- La señalización visual deberá estar ubicada en un lugar visible del servicio turístico, de preferencia en la puerta principal de ingreso.
- Los avisos deben contener las señales de acceso y sus respectivas leyendas debajo de los mismos.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31)

- Se recomienda que, si el establecimiento presta servicios para personas con discapacidad, se considere en el ingreso principal, la señalización con el símbolo internacional de accesibilidad. Ver Figura 37.



**Figura 37:** Señalización visual en la puerta principal del servicio turístico.

#### b. Comunicación audible o sonora

- Se recomienda que la puerta de ingreso principal cuente con un sensor de movimiento y con sistema sonoro para informar a la persona con discapacidad visual sobre el ingreso al establecimiento.







# Capítulo 4

Accesibilidad  
en las áreas  
comunes

Esta sección muestra propuestas accesibles en las áreas comunes de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes, las cuales deberán contar con las condiciones adecuadas para la atención de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida.

## ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

### AGENCIA DE VIAJES

### RESTAURANTE



#### Áreas Comunes

- 1** Sala de espera y módulo de atención.
- 2** Espacios de circulación vertical y circulación horizontal:
  - Ascensores
  - Escaleras
  - Parapetos o barandas
  - Pasillos o pasadizos
- 3** Servicios higiénicos comunes.
- 4** Áreas de descanso o recreación.

#### Propuestas de solución

- Accesibilidad Física
- Accesibilidad en la comunicación e información.
- Accesibilidad en las Tecnologías de la Información y Comunicación-TICs

## 4.1. Sala de espera y módulo de atención

### 4.1.1. Accesibilidad física

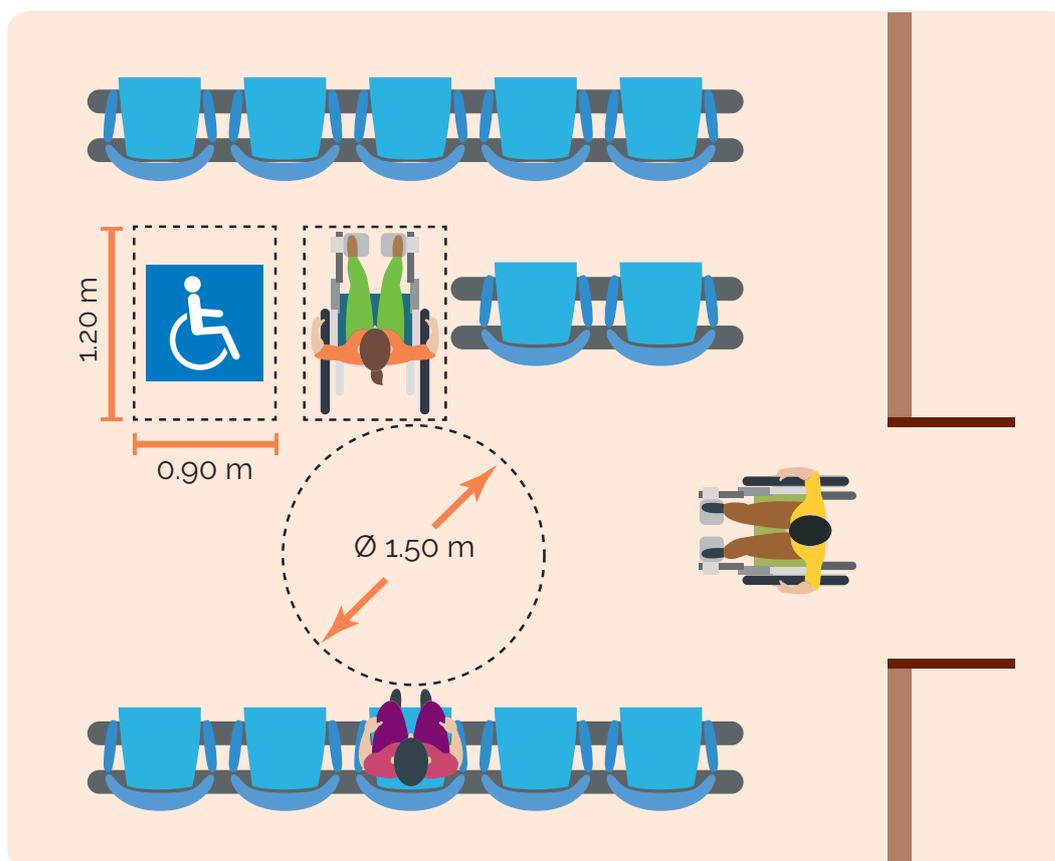
#### a. Sala de espera

- Los pisos interiores deben estar fijos, uniformes y tener una superficie con material antideslizante. Se debe prevenir elementos sobresalientes en la superficie, ya que puede ocasionar tropiezos y/o accidentes.
- En caso la sala de espera cuente con alfombra, deberá estar fija a su superficie (...). El grosor máximo de las alfombras debe ser de 13 mm. y sus bordes expuestos deben fijarse a la superficie del suelo, a todo lo largo mediante perfiles metálicos u otro material que cubra la diferencia de nivel.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)

- La zona de espera debe contar con un espacio reservado para silla de ruedas de 0.90 m. por 1.20 m. debidamente señalizado horizontal y verticalmente. *Figura 38.*

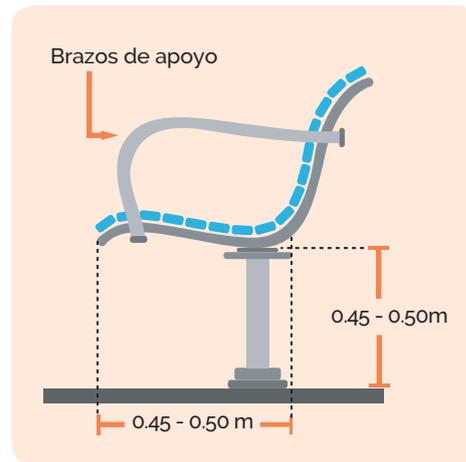
(2019, MVC. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°11)



**Figura 38:** Dimensión de la zona de espera para silla de ruedas

- Los asientos de la zona de espera deben ser fijos y tener una altura entre 0.45 m. y 0.50 m., con una profundidad entre 0.45 m. y 0.50 m.; de estos asientos, por lo menos uno debe habilitarse con brazos de apoyo y encontrarse debidamente señalizado. Ver Figura 39.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°11)



**Figura 39:** Asientos accesibles

- Considerar la implementación del piso podotáctil desde la puerta de ingreso hasta el módulo de recepción o planos hápticos, etc. Se recomienda instalarlos cuando la sala de espera se encuentre ubicada en un área grande. También se puede considerar cambios de textura en el piso como elemento guía. Ver Figura 40.



**Figura 40:** Pisos podotáctiles en la sala de espera

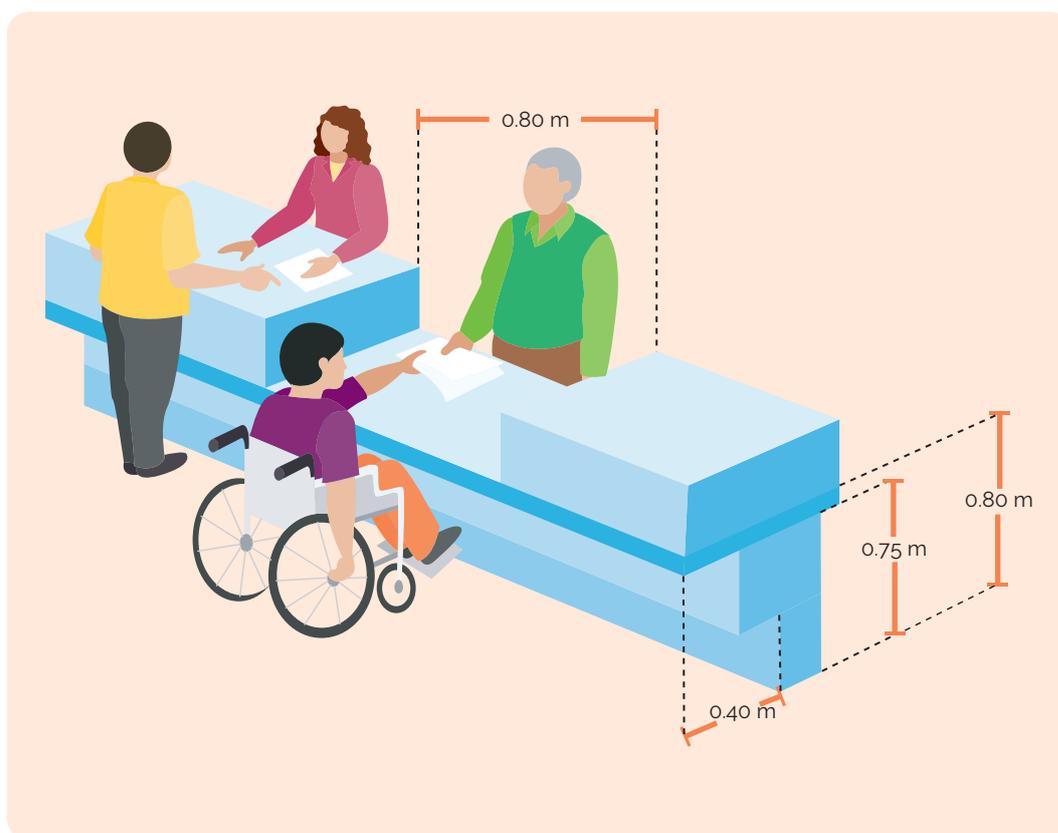
- Los objetos ubicados en la sala de espera y que deban alcanzar frontalmente una persona en silla de ruedas, debe estar a una altura no menor de 0.40 m., ni mayor de 1.20 m. Asimismo, los objetos que deba alcanzar lateralmente, debe estar ubicado a una altura no menor de 0.25 m., ni mayor de 1.35 m.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°10)

## b. Módulo de atención

- El módulo de atención (recepción y/o counter) deberá estar ubicado en la sala de espera y debe ser visible desde el ingreso principal. El acceso será directo, sin barreras en la circulación y en el entorno.
- El mobiliario deberá ser accesible para una silla de ruedas y para una persona de talla baja.
- El módulo de atención debe contar con un ancho mínimo de 0.80 m. y una altura máxima de 0.80 m., considerando un espacio libre de obstáculos en la parte inferior, con una altura mínima de 0.75 m. y una profundidad de 0.40 m., que permita la atención de una persona en silla de ruedas. Ver Figura 41.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°11)



**Figura 41:** Dimensiones de un módulo de atención

- Considerar iluminación general en la sala de espera que permita visualizar el área completa del ingreso al servicio y el módulo de atención. Asimismo, de ser posible instalar iluminación dirigida en lugares específicos como el módulo de atención para una mejor atención de las personas con baja visión y personas adultas mayores.
- Considerar instalaciones básicas cuando se presenten turistas con discapacidad visual acompañados de perros guías, ya que de acuerdo a la Ley N° 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, menciona "Promover y regular el uso de perros guías y garantizar el libre acceso de las personas con discapacidad visual que hacen uso de estos animales a lugares públicos privados de uso público, incluyendo medios de transporte y centro de trabajo, así como su permanencia en ellos de manera ilimitada, constante y sin trabas".

## 4.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información

### a. Comunicación impresa

- Contar con folleterías, revistas, trípticos y/o catálogos con un lenguaje amigable, sencillo y de fácil entendimiento. Se recomienda ubicarlos en la sala de espera o hall de recepción para el uso libre de clientes y trabajadores.
- Considerar material informativo de los servicios accesibles que ofrece la empresa y de los lugares turísticos del destino.
- Los materiales de información (folleterías, revistas, trípticos, registros o catálogos, etc.) deberán estar impresos de acuerdo a las siguientes características:

**TABLA 5:** Características del material impreso

 <p><b>MACROTIPO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Textos ampliados, tamaño de letra entre 16 a 20 pulgadas.</li> <li>■ Tipografía de letra entendible. Letra legible para facilitar la lectura.</li> <li>■ Beneficia: niñas/os, personas con baja visión y personas adultas mayores.</li> </ul>
 <p><b>PICTOGRAMAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uso de imágenes o figuras para la comprensión de textos.</li> <li>■ También se utiliza para reemplazar o sustituir textos.</li> <li>■ Beneficia: niñas/os, personas adultas mayores, personas con baja visión, personas con discapacidad auditiva, personas con discapacidad intelectual y mental.</li> </ul>
 <p><b>CONTRASTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contraste cromático entre el texto, figura y fondo.</li> <li>■ Acentuar los contrastes en los mensajes y/o imágenes relevantes.</li> <li>■ Beneficia: niñas/os, personas adultas mayores, personas con discapacidad.</li> </ul>
 <p><b>CÓDIGOS QR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incluir códigos QR que permitan acceder a la información a través de herramientas inteligentes (tabletas y/o teléfonos inteligentes).</li> <li>■ Beneficia: personas con discapacidad visual (ceguera y baja visión) y personas con discapacidad auditiva.</li> </ul>
 <p><b>SISTEMA BRAILLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistema lectoescritura que se deberá considerar en folletos y/o cartillas que se entreguen al cliente con discapacidad.</li> <li>■ Se recomienda que se encuentren testeados por personas con discapacidad visual.</li> <li>■ Beneficia: personas con discapacidad visual (ceguera y baja visión)</li> </ul>

© 2020, DIOT - MINCETUR

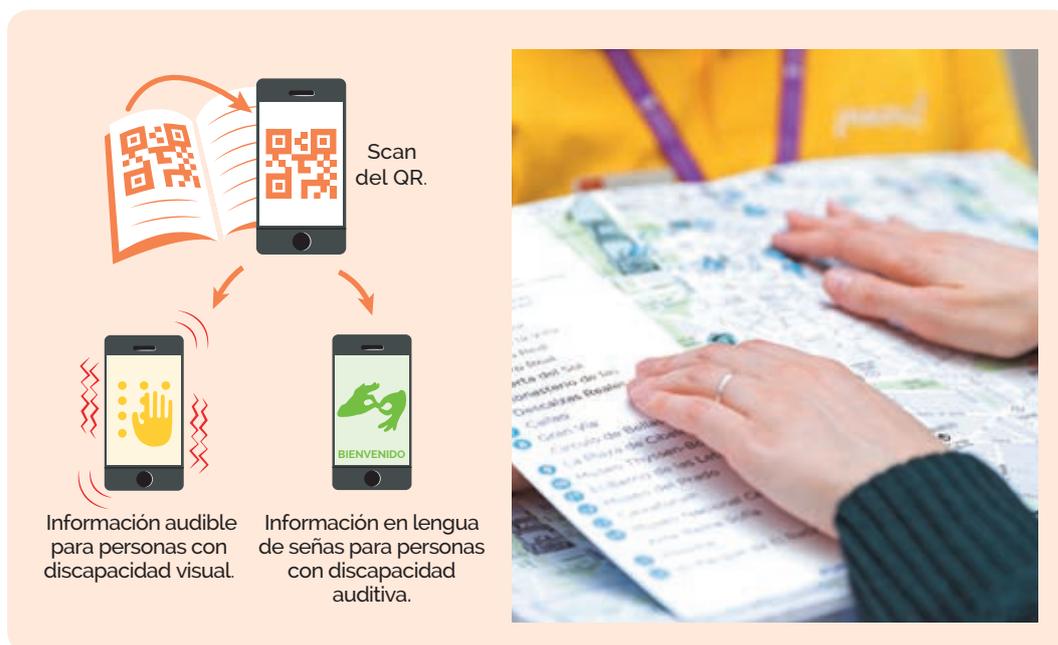
- Se recomienda que el lenguaje utilizado en los materiales impresos sea de lectura fácil, de acuerdo a las siguientes características:

**TABLA 6:** Características de la lectura fácil

 <p><b>LECTURA FÁCIL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uso de vocabulario simple, evitando lenguajes técnicos.</li> <li>■ Redacción en oraciones, no considerar el uso excesivo de párrafos.</li> <li>■ Textos justificados a la izquierda para una lectura rápida.</li> <li>■ De preferencia oraciones conformadas por sujeto + verbo + complemento. Se debe evitar estructuras gramaticales complejas.</li> </ul>
---	---

© 2020, DIOT - MINCETUR

- Contemplar por lo menos un ejemplar impreso accesible para el uso de las personas con discapacidad visual y auditiva. Ver Figura 42



**Figura 42:** Formatos alternativos para personas con discapacidad

© 2020, DIOT – MINCETUR

## b. Comunicación táctil

- En el ingreso del servicio turístico se debe considerar la instalación de un panel informativo y/o plano háptico a fin de orientar espacialmente la distribución interna de los servicios principales del establecimiento.
- En el plano háptico (señalización táctil) considerar sistema braille para las personas con discapacidad visual (ceguera y/o baja visión) y macrotipo en alto relieve para personas con baja visión o que no saben leer el sistema braille. Ver Figura 43.
- Su implementación deberá cumplir con las siguientes condiciones:
  - Contraste cromático con el fondo y figura de los elementos del plano.
  - Uso de diferentes texturas en alto relieve para diferenciar las zonas del servicio.
  - Uso del sistema braille, pictogramas y macrotipo en alto relieve.
  - Los bordes del plano deben estar redondeados, sin terminaciones punzantes.
  - Debe brindar información secuencial del entorno y de las áreas del servicio.
  - Su ubicación no debe interferir el paso de clientes/es, en especial de las personas con discapacidad visual o personas con movilidad reducida.



**Figura 43:** Plano Háptico

### c. Comunicación visual

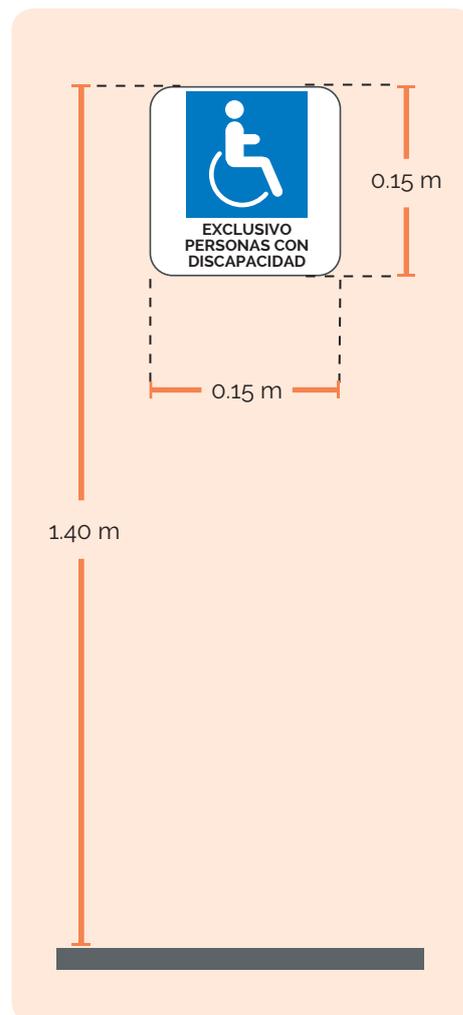
- La señalización visual deberá ser clara, de fácil comprensión y acompañados de pictogramas o símbolos. Se debe evitar las abreviaturas y frases largas. Este tipo de comunicación beneficiará directamente a las personas con discapacidad auditiva y las personas adultas mayores. Ver Figura 44.



**Figura 44:** Señalización visual

- Las señalizaciones deberán estar ubicadas en lugares visibles e iluminados con luz natural o luz artificial todo el día. No deben impedir el paso de las personas con discapacidad visual.
- En las paredes de la sala de espera deberán considerar el uso de pictogramas o señales de acceso y avisos de 0.15 m. x 0.15 m. como mínimo. Este aviso se debe instalar a una altura de 1.40 m. de medida a su borde superior. Ver Figura 45.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31).



**Figura 45:** Dimensiones de la señalización en los avisos de las paredes

- La rotulación de la información visual deberá cumplir con las siguientes características:

**TABLA 7:** Características de la señalización visual

<b>CONTRASTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debe existir una diferencia cromática con el entorno, pictogramas, caracteres y brillo que faciliten una rápida lectura.</li> </ul>
<b>COLOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondo: color oscuro. Letras, número y símbolos: colores claros. Ejemplo: verde-blanco, negro-blanco, rojo-blanco, negro-amarillo, etc.</li> </ul>
<b>CARACTERES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los textos legibles, de rápido reconocimiento.</li> <li>La composición del mensaje no debe ser extensa, se deben considerar espacios para las letras minúsculas, mayúsculas, símbolos de puntuación, tamaño de bordes interior, etc.</li> </ul>
<b>PICTOGRAMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño estándar de imágenes y/o símbolos, deben ser claros en el mensaje.</li> <li>Si es posible considerar sólo pictogramas en la señalización que reemplace el texto.</li> </ul>

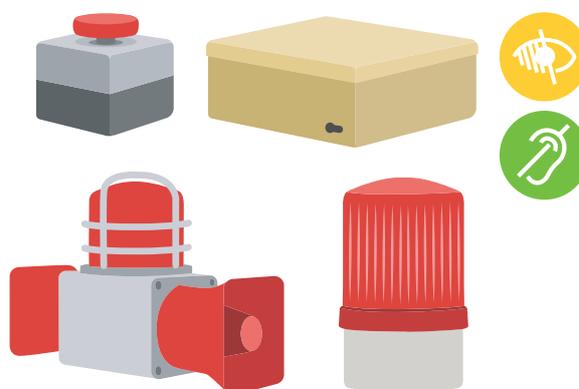
© 2020, DIOT - MINCETUR

- Si el servicio turístico cuenta con condiciones de accesibilidad, se deberá señalar con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (S.I.A), el cual hace referencia a un servicio accesible dirigido a las personas con discapacidad.



#### d. Comunicación audible o sonora

- En la sala de espera se deberá instalar señales audibles o sonoras acompañadas de señales luminosas para comunicar alguna situación en caso de emergencia. Asimismo, en el módulo de atención considerar ayudas técnicas, como timbres o campanas de mano para solicitar algún servicio. Deberán estar ubicados en lugares visibles para la rápida identificación de clientes/es, especialmente para las personas con discapacidad auditiva, discapacidad visual y personas adultas mayores.



- La señal audible deberá tener un nivel sonoro superior al ambiente, sin llegar a ocasionar sobresaltos y/o molestias a las personas con discapacidad auditiva, discapacidad visual y personas adultas mayores.

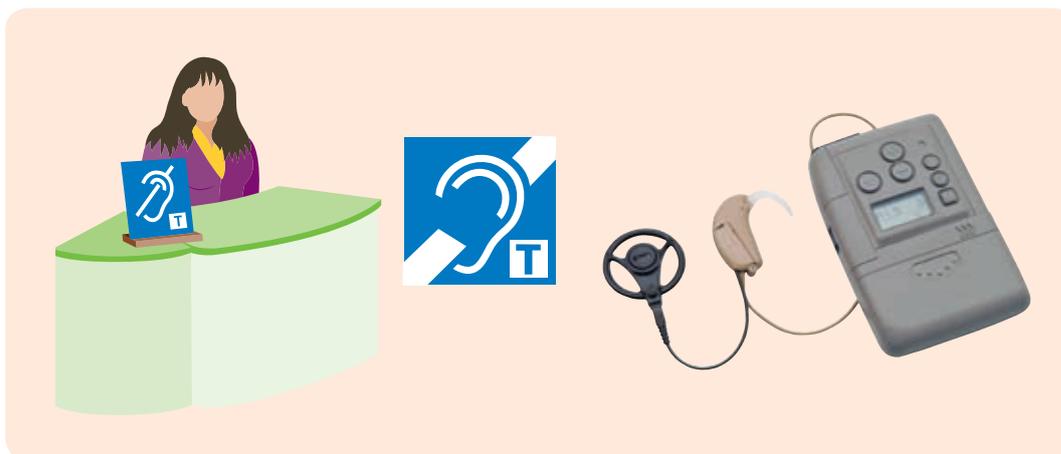
#### e. Comunicación directa (lengua de señas)

- Personal capacitado en el manejo de lengua de señas peruanas o LSD a fin de brindar una comunicación clara y directa a las personas con discapacidad auditiva.



## f. Otras herramientas de comunicación

- Contar con ayudas técnicas de apoyo que proporcionen un mayor alcance visual a las personas con baja visión o personas adultas mayores. Ejemplos: lupas de diferentes medidas, telelupa, magnificadores de pantalla, etc.
- Facilitar bucles magnéticos a las personas con discapacidad auditiva leve o moderada que cuenten con prótesis auditivas (audífonos en posición T o implantes cocleares). Se recomienda que se encuentren ubicados en el módulo de recepción o counter, debidamente señalizados de acuerdo al estándar internacional IEC 60118-4<sup>2</sup>. Ver Figura 46.



**Figura 46:** Otras herramientas de comunicación, bucles magnéticos.

- Si el servicio turístico ofrece el uso libre de ordenadores o PC, se recomienda instalar computadoras adaptadas para personas con discapacidad física, acompañadas de ayudas técnicas para su uso autónomo, siendo las más utilizadas: palillo de boca, varitas de cabeza, ratón trackball de gran tamaño, teclados adaptados, entre otros. (Miró y Bernabeu). Ver Figura 47



**Figura 47:** Ayudas técnicas en TICS para personas con discapacidad física.

- Se recomienda la instalación de lectores de pantalla en las computadoras para el uso de las personas con discapacidad visual. Este software convierte el texto de la pantalla en voz y en salida braille, siendo el más utilizado el JAWS (Job Access With Speech).



<sup>2</sup> Normativa internacional que establece las especificaciones técnicas de los sistemas de inducción magnética.

### 4.1.3. Accesibilidad en las tecnologías de la información y comunicación

- El prestador de servicio turístico deberá suministrar en el módulo de recepción o counter, dispositivos digitales (celulares inteligentes o tabletas) con software o aplicaciones instaladas para facilitar la comunicación y comprensión de las personas con discapacidad auditiva y visual.
- Para una mejor comunicación desde la planificación del turista y/o visitante, es importante que el servicio turístico cuente con una página web con diseño accesible y de fácil navegabilidad para las personas con discapacidad y personas adultas mayores, de acuerdo a las siguientes características:
  - Los contenidos deberán ser de fácil entender sin usar palabras técnicas.
  - Los textos deberán estar acompañados de pictogramas y/o fotografías.
  - Debe permitir navegar con la tecla Tab.
  - Si la página cuenta con videos, se debe incluir subtítulos y/o intérprete en lengua de señas.
  - Usar los mapas de sitios para una mejor orientación.

## 4.2. Espacios de circulación vertical y horizontal

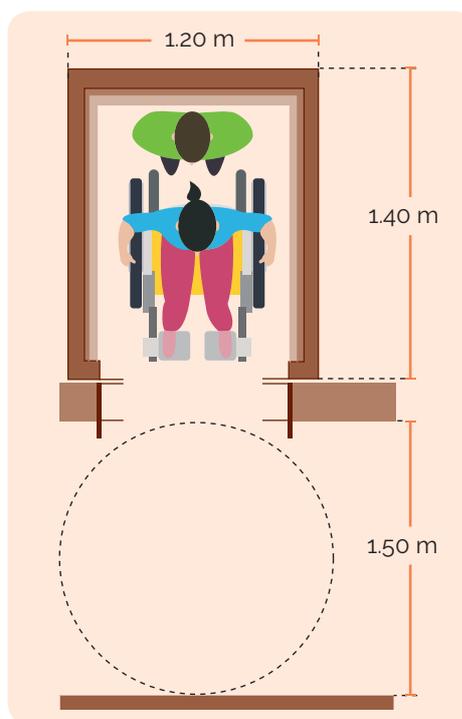
### 4.2.1. Accesibilidad física

#### a. Ascensores

Las especificaciones técnicas con relación a la accesibilidad en los ascensores se encuentran indicadas en el artículo 8 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, de acuerdo al siguiente detalle:

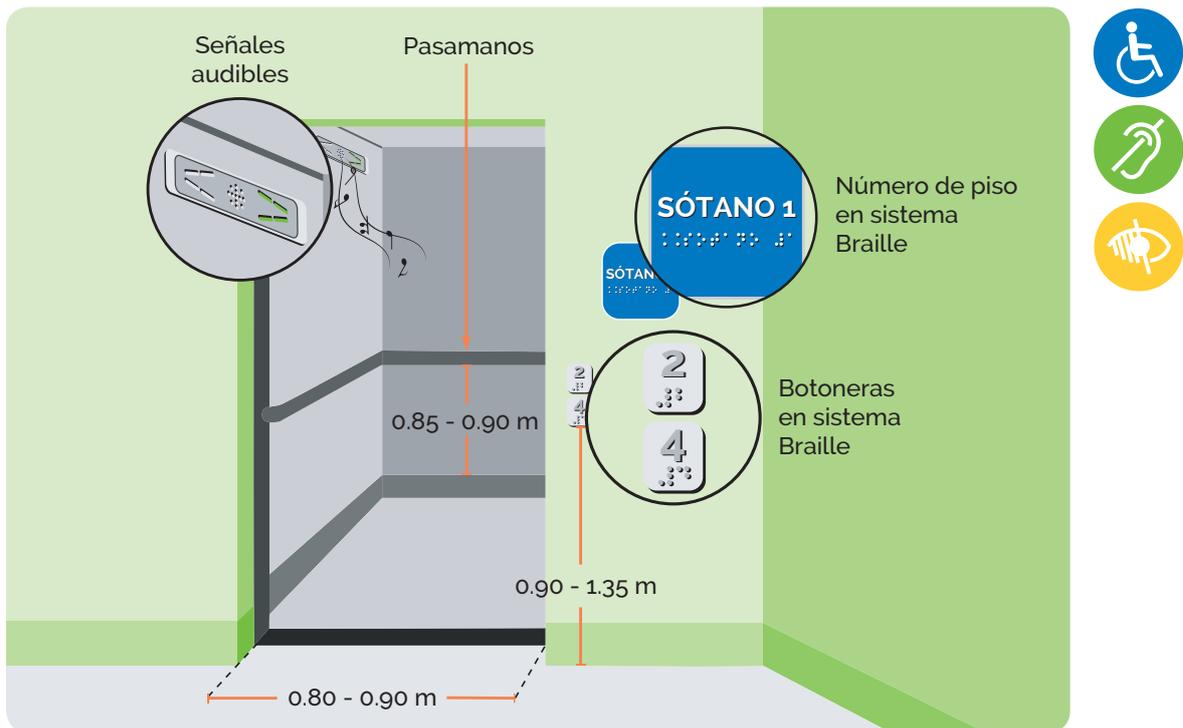
- Los establecimientos deben considerar ascensores, que aseguren el acceso de la silla de ruedas con las dimensiones interior mínimas de la cabina de ascensor en edificaciones de uso público o privadas, debe ser de 1.20 m. de ancho y 1.40 m. de fondo. Ver Figura 48.
- Las puertas de la cabina y del piso deben ser automáticas y con sensor de paso; con un ancho mínimo de puerta de:
  - 0.80 m. para ascensores de hasta 450 Kg.
  - 0.90 m. para ascensores mayores de 450 kg.
- Delante de las puertas debe existir un espacio de 1.50 m. de diámetro que permita el giro de una persona con silla de ruedas. Ver Figura 48.

(2019, MVCS. Accesibilidad Universal en Edificaciones. Norma Técnica A.120, art° 8)



**Figura 48:** Dimensiones de una cabina de ascensor.

- En el interior de los ascensores deben considerarse pasamanos de fácil y segura sujeción, deben estar ubicados a una altura de 0.85 m. y 0.90 m. Ver Figura 49.
- Las botoneras exteriores e interiores de la cabina, se deben ubicar entre 0.90 m. y 1.35 m. de altura. Todas las indicaciones de las botoneras deben tener su equivalente en sistema Braille. Ver Figura 49.
- En una de las jambas de la puerta debe colocarse el número de piso en sistema Braille. Ver Figura 49.
- Las señales audibles deben indicar cuando el elevador se encuentra en el piso. Ver Figura 49.



**Figura 49:** Elementos de un ascensor accesible.

## b. Escaleras

Los servicios que cuenten con escaleras deberán cumplir las características técnicas, de acuerdo a los artículos 5 y 6 la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Al inicio y al final de las escaleras se debe colocar señalización podotáctil que advierten del cambio de nivel. Ver Figura 50.
- En el arranque y entrega de escaleras se deja un espacio libre de 1.50 m. de diámetro para el giro de la silla de ruedas.
- Los espacios bajo rampas o escaleras, con altura inferior a 2.10 m., deben ser delimitados con elementos de protección colocados en forma permanente.



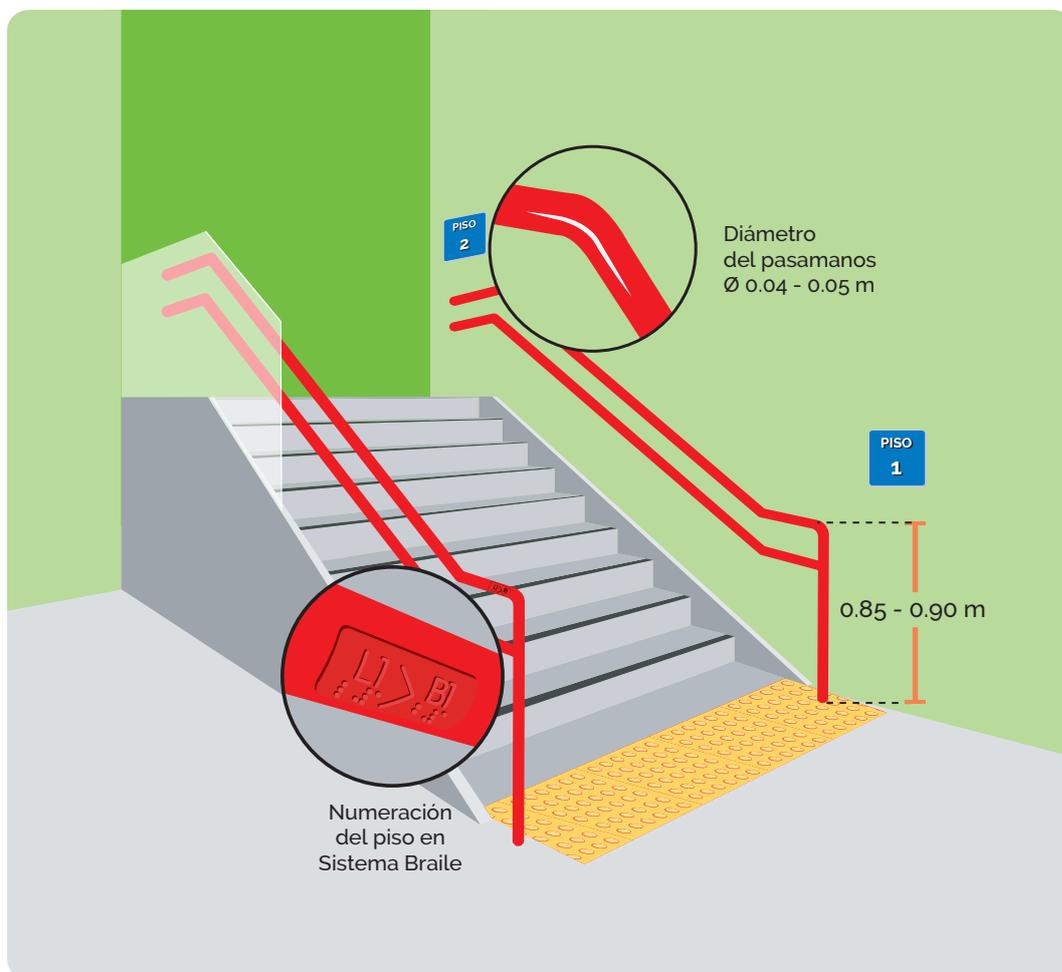
**Figura 50:** Pisos podotáctil o cambio de textual al inicio y final de la escalera.

### c. Parapetos o barandas

La instalación de parapetos o barandas deberán cumplir con el artículo 7 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Las escaleras deberán contar con barandas de altura entre 0.85 m. y 0.90 m., medido verticalmente desde el borde de los pasos hasta el eje de las barandas. *Ver Figura 51.*
- La sección de los pasamanos de la escalera deberán ser uniforme, de fácil y segura sujeción, de diámetro o lado entre 0.04 m. y 0.05 m. debiendo mantener los pasamanos adosados a la pared con una separación mínima de 0.035 m. de la misma. *Ver Figura 51.*
- Los pasamanos son continuos, en todo su recorrido y descanso.
- En la prolongación de las barandas de ambos lados (inicio y final) y en todos los pisos, se debe implementar el indicador del número de piso en alto relieve en numeración arábica y en sistema braille. *Ver Figura 51.*

(2019, MVCS. Accesibilidad Universal en Edificaciones. Norma Técnica A.120, art° 7)

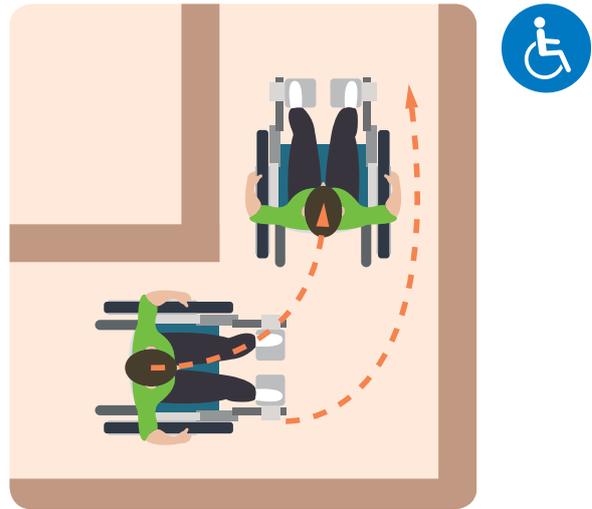


**Figura 51:** Dimensión y elementos de parapetos o barandas.

#### d. Pasajes o pasadizos

- Toda persona, sin importar su ubicación al interior de una edificación deberá tener acceso sin restricciones, por lo menos a un medio de evacuación.
- Los pasadizos de longitudes mayores a 25.00 m. y de ancho menor a 1.50 m. deben contar con espacios de 1.50 m. x 1.50 m. para el giro de una silla de ruedas, cada 25.00 m. de longitud. Ver Figura 52.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)



**Figura 52:** Dimensión para el giro de una silla de ruedas en pasajes o pasillos.

- Los pisos deben estar fijos, uniformes y tener una superficie con material antideslizante.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)

- Los pisos alfombrados deben estar fijos la superficie del suelo (...). El grosor máximo de las alfombras debe ser de 13 mm., y sus bordes expuestos deben fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos u otro material que cubra la diferencia de nivel.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5)

- En las paredes de los pasadizos deberán considerar señales de acceso o avisos de 0.15 m. x 0.15 m. como mínimo, acompañados de pictogramas y/o leyendas en escritura braille. Estos avisos se deben instalar a una altura de 1.40 m. de medida a su borde superior.

(2019, MVCS, Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31).

- Asimismo, considerar paneles informativos o planos hápticos con sistema braille y alto relieve en las paredes, con el fin de conocer la distribución y orientación de los espacios del establecimiento. Ver Figura 53.



**Figura 53:** Paneles Informativos en los pasajes o pasadizos.

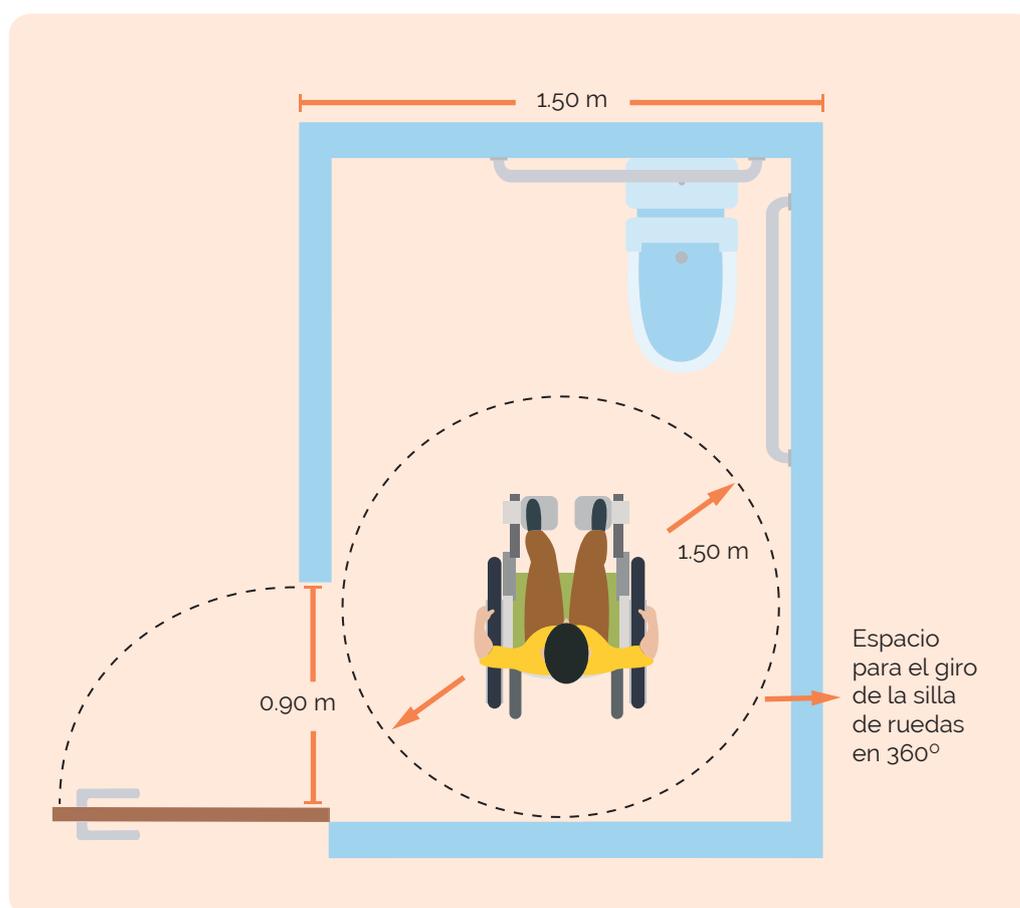
## 4.3. Servicios higiénicos comunes

### 4.3.1. Accesibilidad física

#### a. Dotación y dimensiones

De acuerdo al artículo 13 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, menciona las características de la ubicación y acceso de los servicios higiénicos, siendo las siguientes:

- En edificaciones cuyo número de ocupantes demande servicios higiénicos, por lo menos un inodoro, un lavatorio y un urinario de la dotación, en cada nivel o piso de la edificación, deben ser accesibles para las personas con discapacidad y/o personas con movilidad reducida, pudiendo ser de uso mixto, los mismos que deben cumplir con las siguientes condiciones de diseño:
  - Las dimensiones interiores y la distribución de los aparatos sanitarios deben contemplar un área con diámetro de 1.50 m. que permita el giro de una silla de ruedas en 360°. Ver Figura 54.
  - La puerta de acceso debe tener un ancho libre mínimo de 0.90 m. y puede abrir hacia el exterior, hacia el interior o ser corrediza, siempre que quede libre un diámetro de giro de 1.50 m. Ver Figura 54.



**Figura 54:** Dimensiones de interiores de servicios higiénicos accesible.

## b. Cubículos accesibles

Asimismo, con relación a los cubículos accesibles, en el artículo 20 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, se indica:

- Cuando el inodoro se incorpora como cubículo en el interior de los baños de hombres o mujeres, este espacio debe cumplir con medidas que permitan ingresar y disponer de un espacio de transferencia lateral. Ver Figura 55.
- Los servicios higiénicos deben estar debidamente señalizados en el ingreso común con señalización podotáctil. Las puertas de los cubículos de inodoros accesibles deben estar señalizados para su identificación. Ver Figura 55.

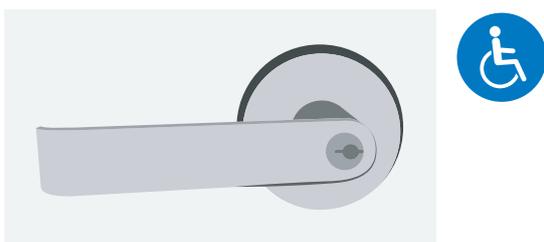


**Figura 55:** Señalización podotáctil en los servicios higiénicos.

## c. Puertas

- Las manijas de las puertas deben ser de palanca con una protuberancia hacia el final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. Este tipo de palancas no requiere mucha manipulación de las extremidades superiores, beneficiando principalmente a las personas con discapacidad física.
- La puerta del servicio higiénico accesible, deberá estar señalizado con pictogramas, en sistema braille y en alto relieve.

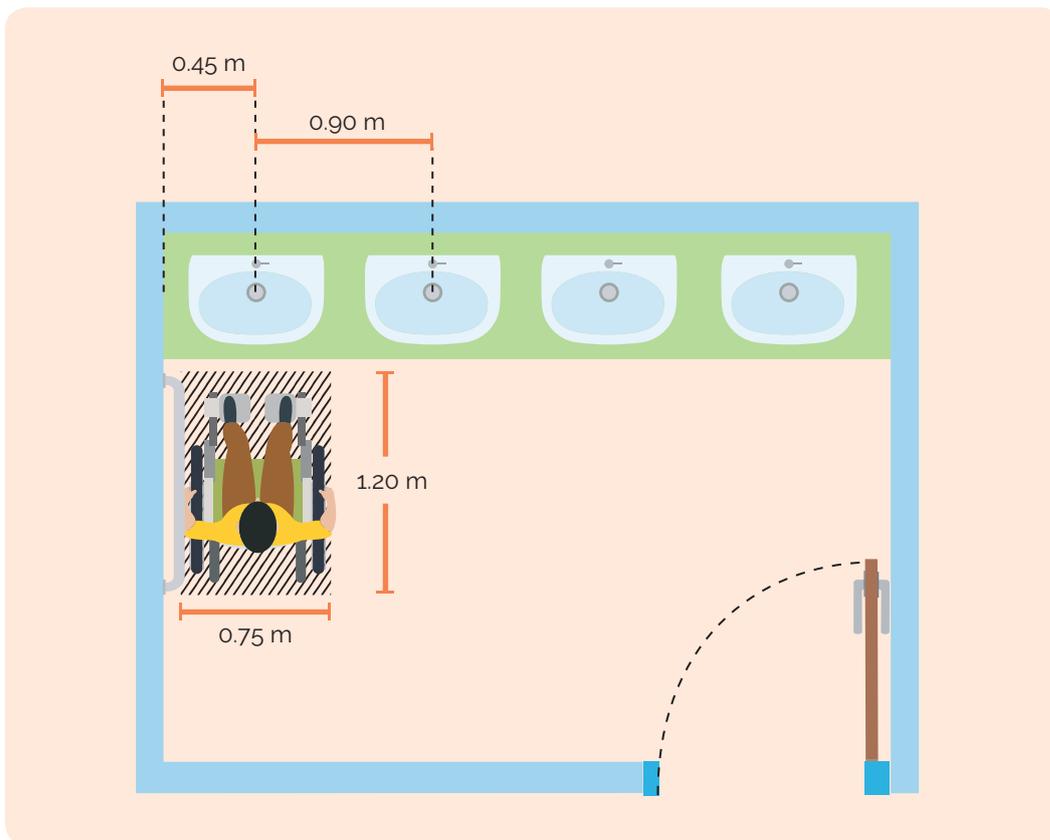
(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5).



#### d. Lavatorios

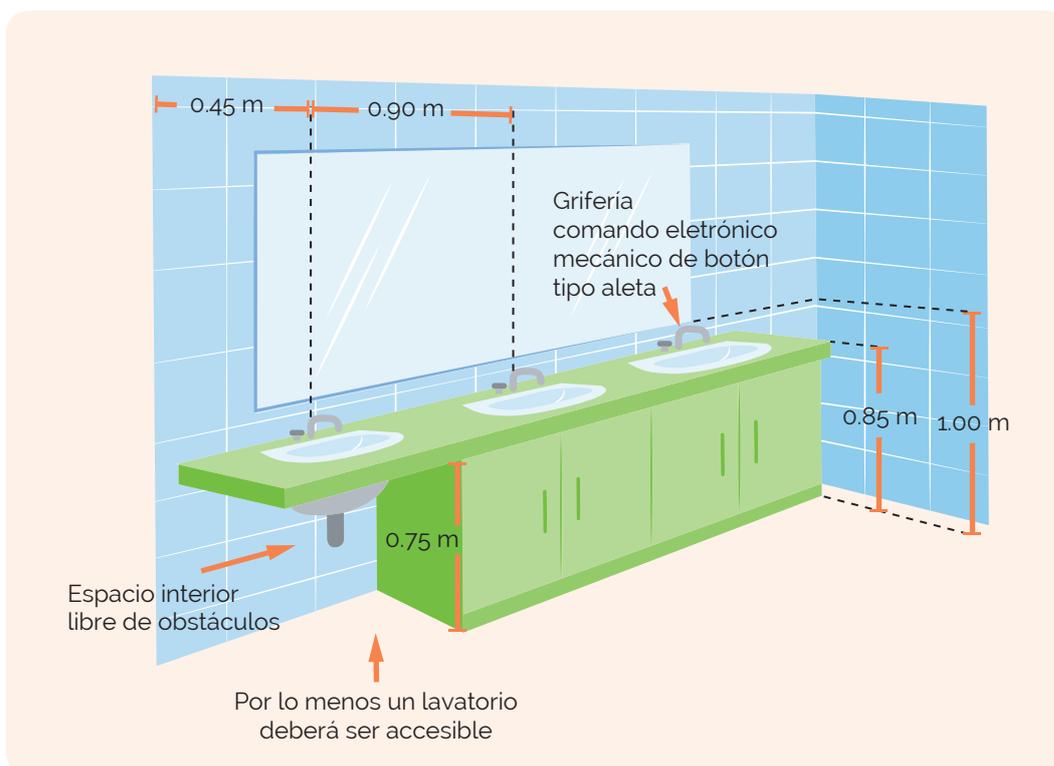
Los lavatorios accesibles de los servicios higiénicos deben cumplir con las especificaciones técnicas de acuerdo al artículo 14 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Los lavatorios deben instalarse adosados a la pared o empotrados en un tablero y soportar una carga vertical de 100 kg. Ver Figura 56.
- La distancia entre el lavatorio accesible y el lavatorio contiguo debe ser de 90 cm. entre ejes. Ver Figura 56.
- Debe existir un espacio libre de 0.75 m. x 1.20 m. al frente del lavatorio para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas. Ver Figura 56.



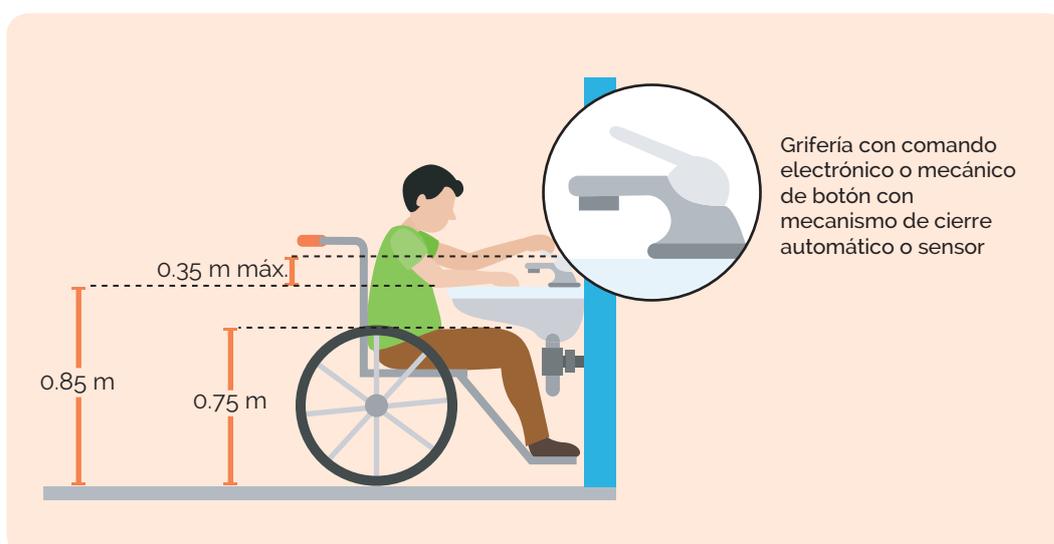
**Figura 56:** Distancia del lavatorio accesible.

- Se debe instalar con el borde externo superior o, de ser empotrado, con la superficie superior del tablero a 0.85 m. medido desde el suelo. El espacio inferior queda libre de obstáculos, con excepción del desagüe y debe tener una altura de 0.75 m. desde el piso hasta el borde inferior del mandil o fondo del tablero de ser el caso. Ver Figura 57.
- No debe existir ninguna superficie abrasiva ni aristas filosas debajo del lavatorio.



**Figura 57:** Dimensiones de un lavatorio accesible

- Se debe instalar grifería con comando electrónico o mecánica de botón, con mecanismo de cierre automático o sensor, que permita que el caño permanezca abierto, por lo menos, 10 segundos. En su defecto, la grifería puede ser de aleta o de palanca y no debe ser instalado a más de 0.35 m. de la superficie de lavatorio o del tablero. Ver Figura 58.



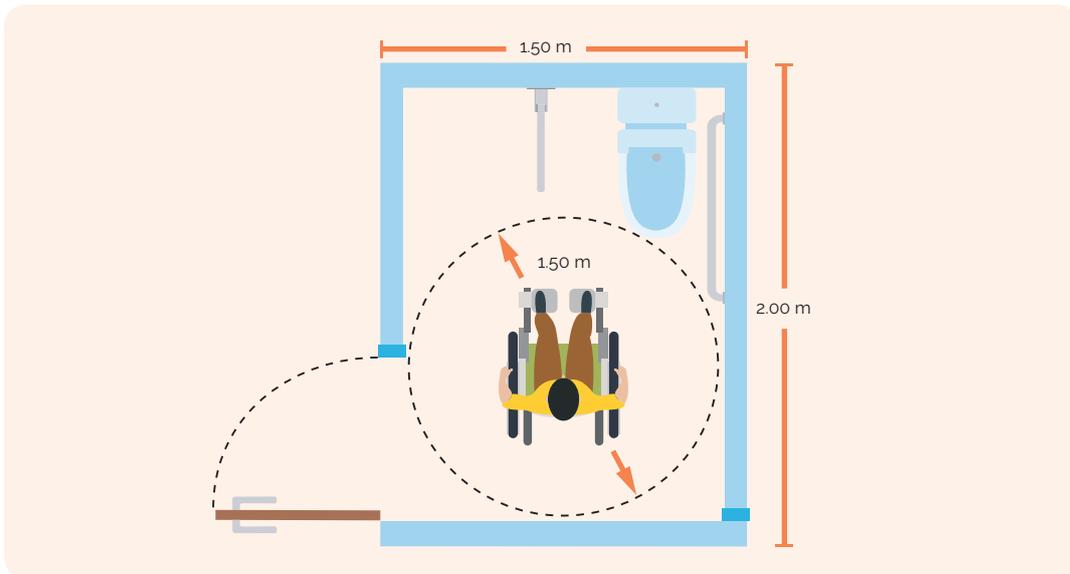
**Figura 58:** Grifería accesible.



### e. Inodoros

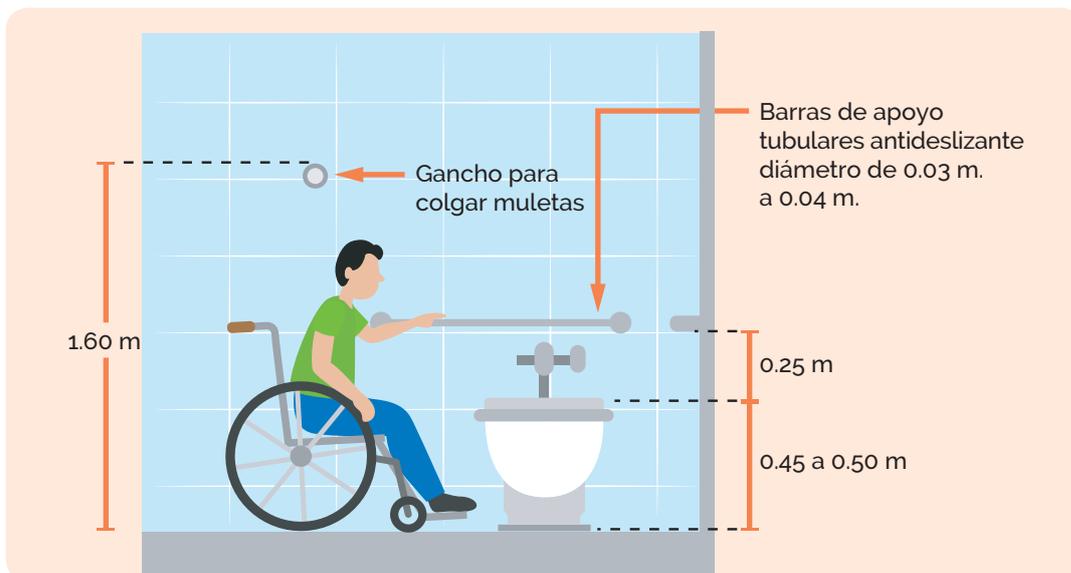
Las especificaciones técnicas de los inodoros se encuentran establecidas en el artículo 15 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, las cuales se detallan a continuación:

- El cubículo para inodoro debe tener dimensiones mínimas de 1.50 m. x 2.00 m. *Ver Figura 59.*
- Cuando el cubículo incluya un lavatorio, además del inodoro, se debe considerar que la distribución de los aparatos sanitarios debe respetar el espacio de giro de 1.50 m. de diámetro y no incluir el radio de giro de puerta. *Ver Figura 59.*



**Figura 59:** Dimensiones de un cubículo para inodoro accesible.

- Los inodoros se deben instalar con la tapa del asiento a una altura entre 0.45 m. y 0.50 m., medido desde el nivel de piso terminado. *Ver Figura 60.*
- Las barras de apoyos tubulares, se colocan en los muros colindantes al inodoro y a una altura de 0.25 m. por encima del nivel de la tapa del asiento del inodoro, medidos hasta el eje de la barra. *Ver Figura 60.*

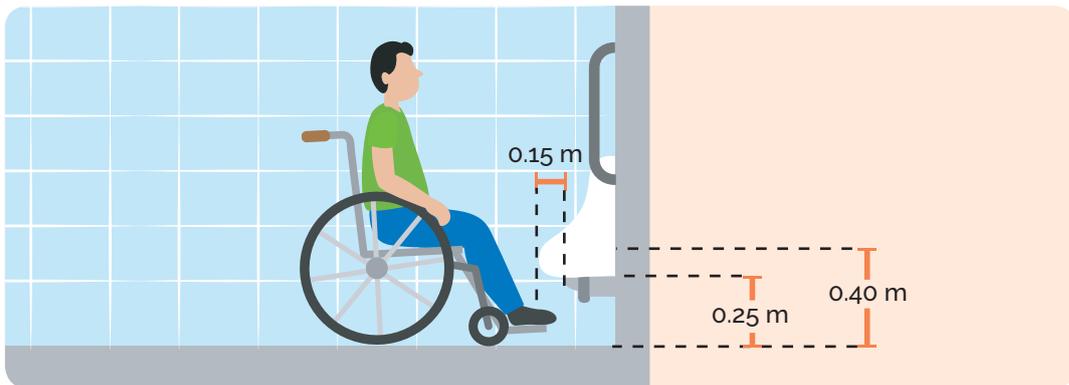


**Figura 60:** Dimensiones de un inodoro accesible.

## f. Urinarios

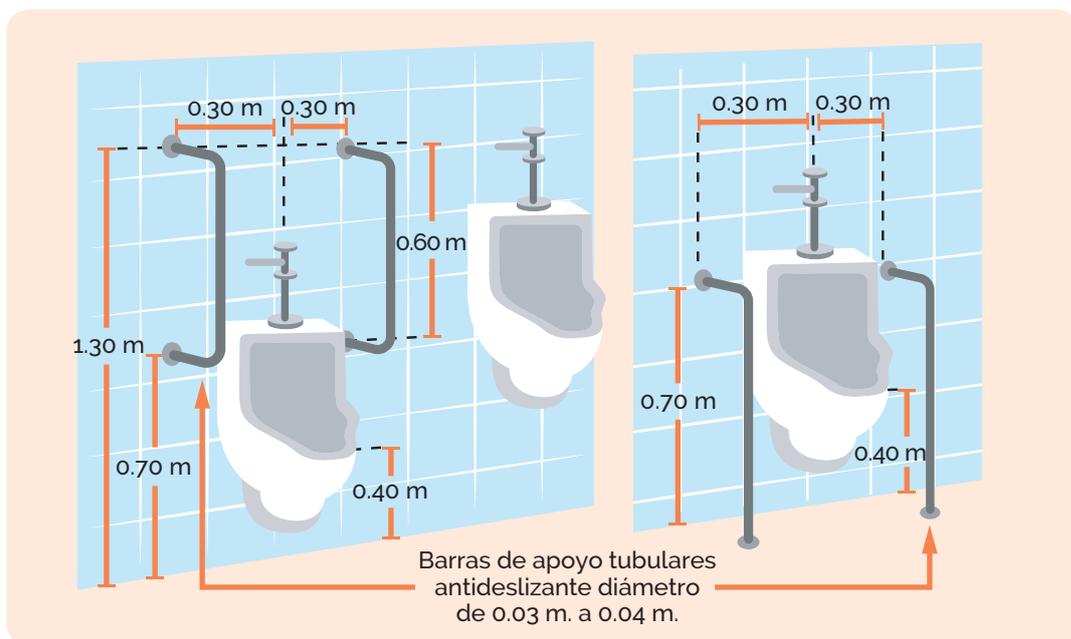
Las especificaciones técnicas de los inodoros se encuentran establecidas en el artículo 16 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, las cuales se detallan a continuación:

- Los urinarios deben ser del tipo pesebre o colgados de la pared. Deben estar provistos de un borde proyectado hacia el frente a no más de 0.40 m. de altura sobre el piso, dejando un espacio libre de obstáculos con una altura de 0.25 m. desde el piso hasta el borde inferior y con una profundidad mínima de 0.15 m. Ver Figura 61.



**Figura 61:** Dimensiones de urinario accesible.

- Se debe instalar barras de apoyos tubulares verticales, en ambos lados del urinario y a 0.30 m. de su eje, fijados en el piso y/o pared posterior. En caso se ancle al piso, la superficie superior debe estar a una altura de 0.70 m. y los que se anclan a la pared se instalan entre 0.70 m. y 1.30 m. Ver Figura 62.



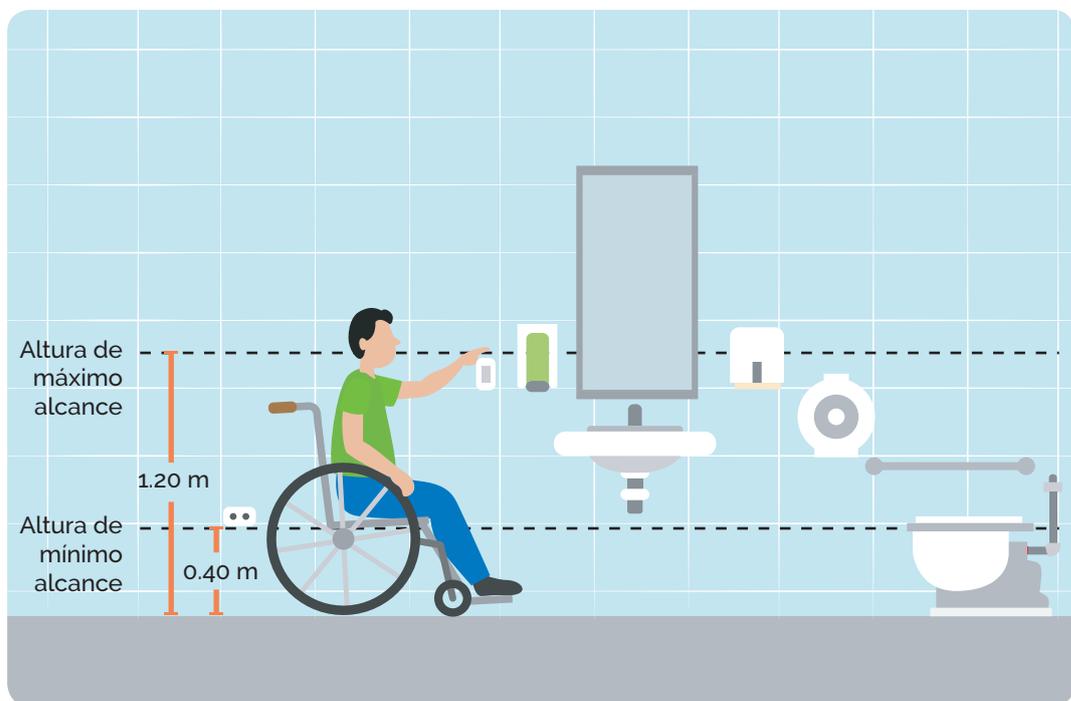
**Figura 62:** Dimensiones de las barras de apoyo en urinarios accesibles.

- Debe existir un espacio libre de 0.75 m. por 1.20 m. al frente del urinario para permitir la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- Los mecanismos de descarga deben ser de palanca o de presión de gran superficie para facilitar su utilización y su colocación a una altura comprendida entre 0.70 m. y 1.20 m.

## g. Accesorios

Con relación a la dotación de accesorios en los servicios higiénicos, se debe considerar las especificaciones técnicas del artículo 19 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Los toalleros, jaboneras, papeleras y secadores de mano deben colocarse a una altura entre 0.40 m. y 1.20 m. Ver Figura 63.
- Las barras de apoyo, en general, deben ser antideslizantes, tener un diámetro exterior entre 0.03m. y 0.04 m.
- Se debe colocar ganchos de 0.12 m. de longitud para colgar muletas, a 1.60 m. de altura, por lo menos en uno de los lados de los lavatorios y de los urinarios accesibles; así como, en los cubículos de inodoros y en las paredes adyacentes a las tinas y duchas. Ver Figura 60.
- Los espejos se deben instalar en la parte superior de los lavatorios, donde la parte inferior del espejo se ubique a una altura no mayor de 1.00 m. del piso y con una inclinación de 10°. No se debe permitir la colocación de espejos en otros lugares. Ver Figura 63.



**Figura 63:** Dimensiones de los accesorios de los servicios higiénicos accesibles.

## 4.4. Áreas de descanso y/o recreación

En caso que el servicio turístico cuente con áreas de descanso y/o recreación, deberá presentar las condiciones de accesibilidad que permitan la interacción de las personas con discapacidad, siendo las siguientes:

- La circulación deberá ser accesible y libre de obstáculos.
- De existir espacios abiertos, se recomienda la instalación de pisos podotáctiles y planos hápticos con sistema braille.
- El mobiliario en las áreas de descanso deberán ser accesibles. Las mesas deben ser estables con una altura de 0.80 m., espacio inferior libre de 0.75 m. y con una profundidad libre bajo la mesa de 0.40 m., lo que permitirá que una persona en silla de ruedas pueda acomodarse y usar libremente la mesa.
- Considerar el uso de pictogramas y/o macrotipos con sistema braille para identificar los espacios de la sala de descanso y/o recreación.



- Se recomienda también la instalación de paneles informativos que permita la interacción de las personas con discapacidad visual preferentemente.
- Si la zona de descanso o recreación requiere de servicios higiénicos o duchas, estas deberán ser accesibles para el uso autónomo de las personas con discapacidad.

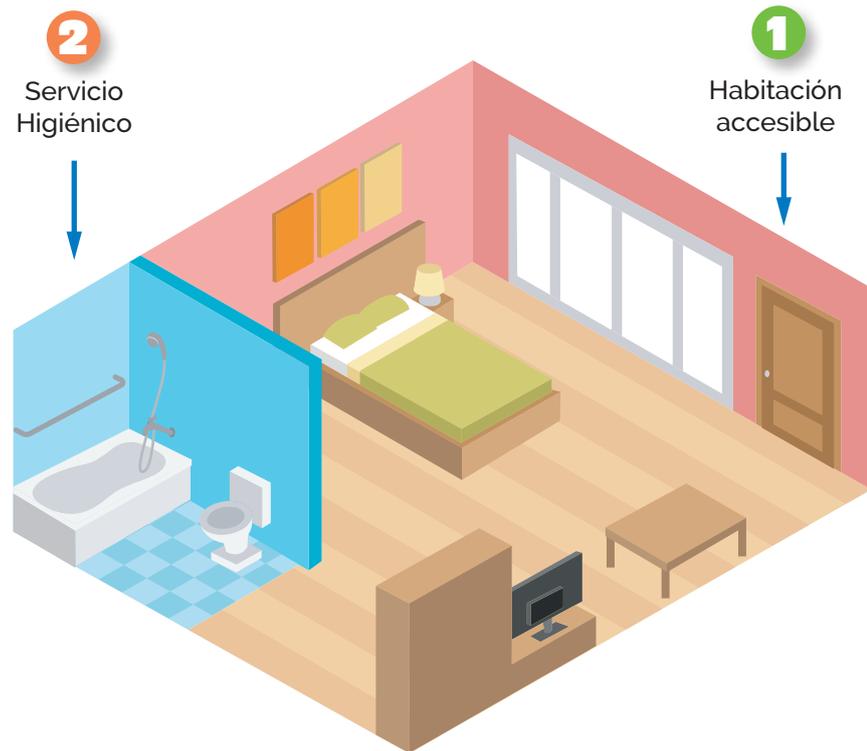


capítulo

# 5

**Accesibilidad  
para las áreas  
privadas de los  
establecimientos  
de hospedaje**

Esta sección muestra propuestas accesibles para las áreas privadas de los establecimientos de hospedaje, siendo las habitaciones y los servicios higiénicos privados, las cuales deberán contar con las condiciones de confort para la estadía de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y/o personas con movilidad reducida.



## Áreas privadas

### 1 Habitación Accesible

- Dimensiones. ....
- Puertas. ....
- Mobiliario

### 2 Servicio higiénico privado

## Propuestas de solución

Accesibilidad Física

Accesibilidad en la comunicación e información.

# Consideraciones Generales

Los establecimientos de hospedaje deberán cumplir con las indicaciones estipuladas en el artículo 27 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE:

- La dotación de habitaciones accesibles será el 2% del número total de habitaciones del establecimiento de hospedaje. Mínimamente, debe existir 1 habitación accesible.
- Las habitaciones accesibles deben ser similares a las demás habitaciones, según su categoría y con servicios higiénicos.

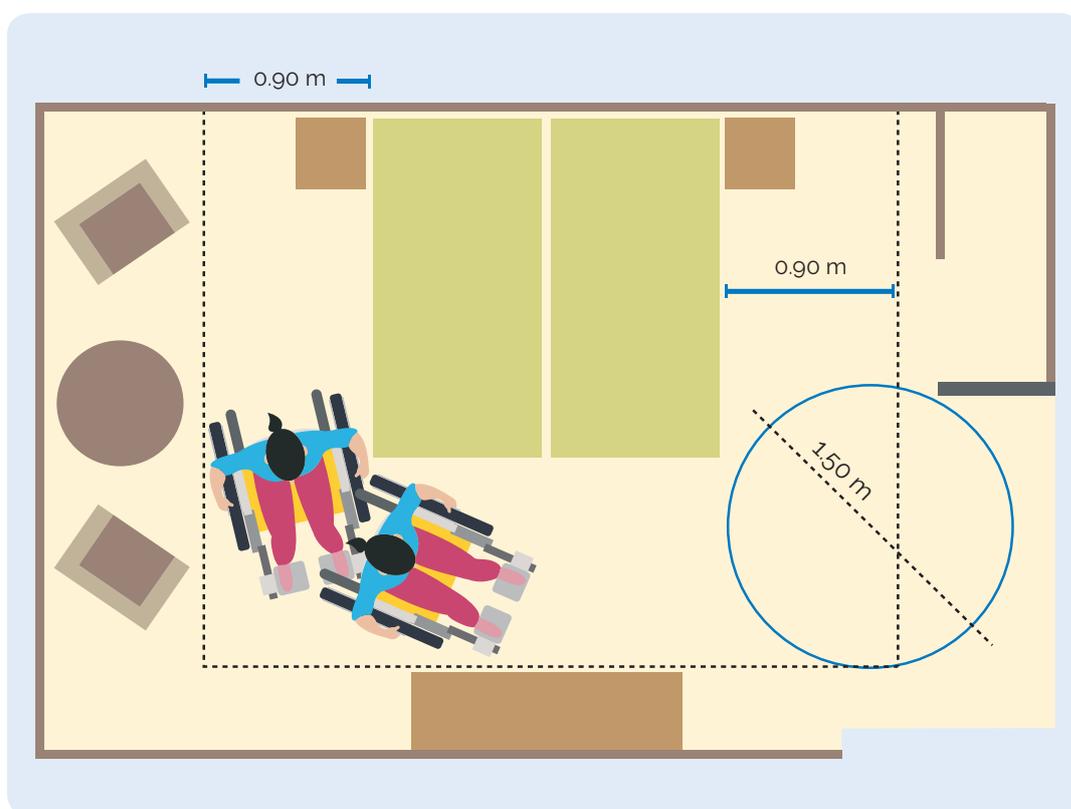
## 5.1. Habitación accesible

### 5.1.1. Accesibilidad física

#### a. Dimensiones de la habitación

El área interna de circulación de la habitación debe estar libre de obstáculos, que permita el desplazamiento de una silla de ruedas y la movilización segura de las personas con discapacidad visual, deberán cumplir con las siguientes características:

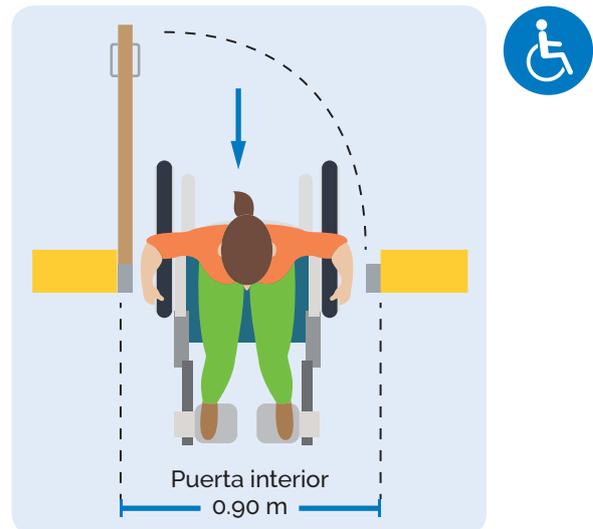
- Las dimensiones mínimas de una habitación accesible deberán contemplar un espacio para el giro de la silla de ruedas, con un diámetro de 1,50 m. Ver Figura 64.
- El pasillo alrededor de la cama debe tener como mínimo 0,90 m. de ancho. Ver Figura 64.



**Figura 64:** Dimensiones de una habitación accesible.

## b. Puertas

- El ancho mínimo de la puerta de ingreso a la habitación y puertas interiores de la misma, deberán medir 0.90m. Serán de fácil acceso, sin barreras, no debiendo existir ningún desnivel en el piso. Ver *Figura 65*.
- Si la puerta de la habitación se abre al exterior o interior, se deberá considerar un espacio libre de 1.50 m de diámetro para el giro de una silla ruedas.



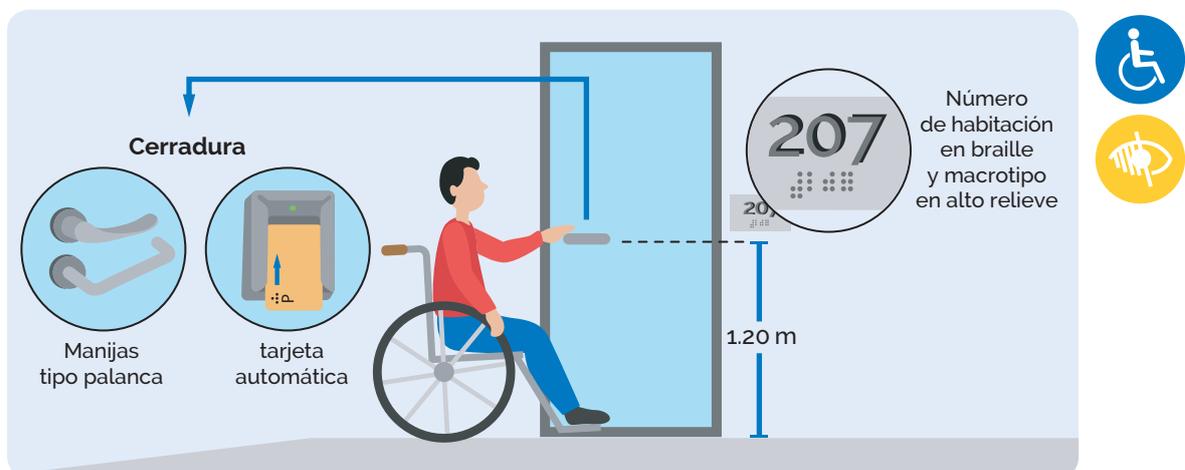
**Figura 65:** Dimensión de los vanos de una puerta interior.

- Se recomienda considerar el número de la habitación en sistema braille y en macrotipo en alto relieve. Deberá instalarse sobre la pared o del lado de la manija de la puerta. Ver *Figura 66*.
- Las manijas de las puertas deben ser de palanca con una protuberancia final o de otra forma que evite que la mano se deslice hacia abajo. Ver *Figura 66*.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5).

La instalación de este tipo de manija beneficia directamente a las personas con discapacidad física, ya que se puede abrir con el puño, codo o antebrazo.

- La cerradura de una puerta accesible debe colocarse a un máximo de 1.20 m. de altura, medida desde la superficie del piso hasta el eje de la cerradura. Ver *Figura 66*.
- Otro tipo de cerradura accesible es la tarjeta mecánica, el cual no genera algún esfuerzo en el giro de la muñeca. Ver *Figura 66*.
- Considerar una iluminación adecuada en los pasillos y en las zonas adyacentes de las puertas de las habitaciones, con el fin que el cliente puede identificar fácilmente el número de habitación. Beneficia directamente a las personas con baja visión y personas adultas mayores.



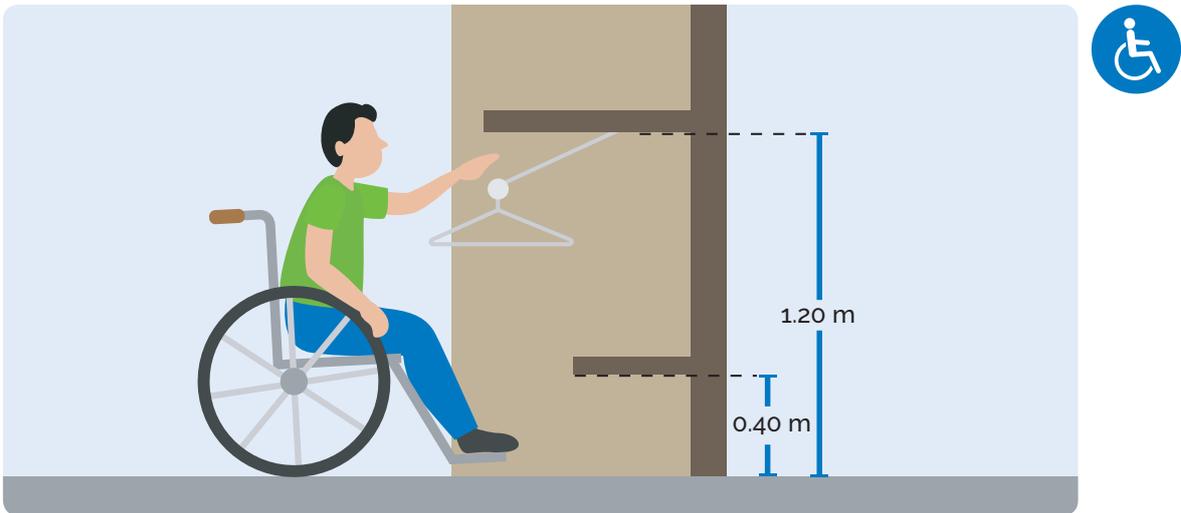
**Figura 66:** Elementos de una puerta accesible.

### c. Mobiliarios

- Los objetos que deba alcanzar frontalmente una persona en silla de ruedas, debe estar a una altura no menor de 0.40 m. ni mayor de 1.20 m.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°10).

- De existir percheros, estarán ubicados a una altura entre 0.40 m. y 1.20 m., se recomienda que para un mayor alcance de la persona en silla de ruedas, se suministre percheros extensibles o palito extensible para colgar. Ver Figura 67.



**Figura 67:** Medidas de alcance frontal de una persona en silla de ruedas.

- Los objetos que deba alcanzar lateralmente una persona en silla de ruedas, debe estar a una altura no menor de 0.25 m. ni mayor de 1.35 m. Ver Figura 68.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°10).

- Los armarios de preferencia deben tener puertas corredizas o plegables con repisas y cajones dispuestos a una altura accesible para una persona en silla de ruedas.



**Figura 68:** Medidas de alcance lateral de una persona en silla de ruedas.

- Se recomienda que la habitación cuente con camas accesibles, con una altura comprendida entre 0.45 m. y 0.50 m., lo que permitirá una mayor comodidad y facilidad en la transferencia de la cama a una silla de ruedas. Ver Figura 68.

- La caja de seguridad, tomacorriente e interruptores y controles de temperatura ambiental se debe instalar a una altura entre 0.40 m. y 1.20 m., sin muebles u obstáculos que impidan el acceso a dichos elementos.

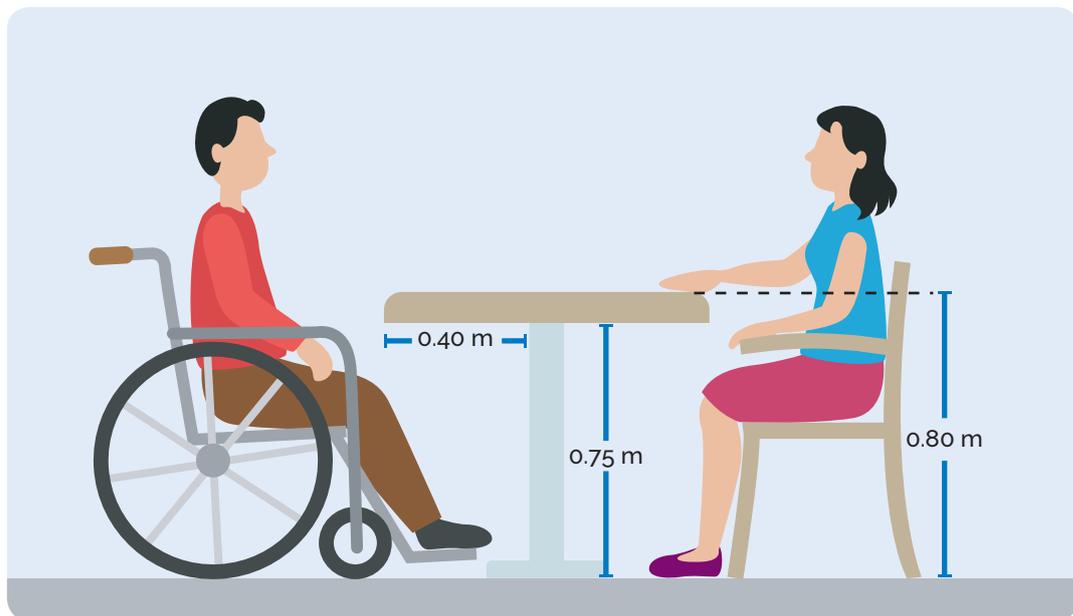
(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°27).

- Los asientos deben tener una altura entre 0.45 m. y 0.50 m., con una profundidad entre 0.45 m. y 0.50 m.; de estos asientos, por lo menos uno debe habilitarse con brazos de apoyo.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°11).

- Los escritorios y mesas de los habitaciones deberán ser estables, con una superficie superior a 0.80 m. de altura, un espacio inferior libre de 0.75 m de altura, por un ancho libre mínimo de 0.80 m. y con una profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m. Ver Figura 69.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°25).



**Figura 69:** Dimensiones de una mesa accesible.

- Es importante considerar que los bordes de los mobiliarios se encuentren redondeadas o con protección, para evitar accidentes.
- Todo el mobiliario de la habitación deberá estar diseñado ergonómicamente adaptado al disfrute y confort de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, principalmente.

#### d. Otras consideraciones

- La iluminación general de la habitación no deberá perturbar a las personas con discapacidad visual (ceguera o baja visión). Se recomienda instalar reguladores de intensidad de luz para ser adaptados por ellos mismos.
- Para que una persona de baja visión pueda tener una mayor orientación, es importante que exista tonalidades de colores claros en las paredes de la habitación y colores oscuros en las puertas y marcos de las ventanas.



- De existir alfombras, deberá estar fijo a su superficie. El grosor máximo de las alfombras debe ser de 13 mm., y sus bordes expuestos deben fijarse a la superficie del suelo a todo lo largo mediante perfiles metálicos u otro material que cubra la diferencia de nivel.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°5).

- Si el televisor cuenta con decodificador, se deberá activar los subtítulos ocultos (CC), con la finalidad que las personas con discapacidad auditiva puedan leer y comprender lo que se está transmitiendo en la pantalla simultáneamente (señal de audio).
- Asimismo, el televisor deberá estar ubicado a una distancia accesible desde la cama, no existirá obstáculos que impidan su visión.
- Desde la cama, suministrar interruptores para apagar y prender las luces principales de la habitación, del baño y de los controles de temperaturas. Asimismo, el teléfono y las lámparas de noche deberán estar al alcance de la persona con discapacidad, de ser posible ubicados en la mesa de noche.



## 5.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información

### a. Comunicación impresa

- Considerar en las habitaciones material impreso de los servicios que ofrece el establecimiento de hospedaje, como revistas, tripticos, carta de alimentos y bebidas, entre otros.
- Es recomendable que toda información impresa se encuentre diseñada con las siguientes características:

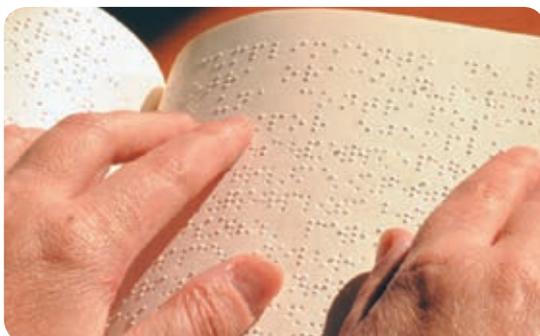





**Información en macrotipo o textos ampliados**  
**Pictogramas o imágenes para la comprensión de los textos**  
**Alto contraste (texto, figura y fondo) para facilitar la lectura**  
**Códigos QR**  
**Sistema Braille**

Nota: El detalle de las características se encuentran mencionados en la Tabla 5: Características en el diseño del material impreso. Ver página 57.

- Información de fácil comprensión y lectura rápida. Ver *Tabla 6: Características de la lectura fácil*.
- Es importante considerar textos alternativos para las personas con discapacidad visual y discapacidad auditiva.



### b. Comunicación táctil

- De ser posible, se recomienda implementar en las habitaciones planos hápticos y/o placas de orientación con sistema braille y macrotipos en alto relieve, a fin que las personas con discapacidad visual reconozcan la distribución interna (ubicación de mobiliarios, ventanas y servicios higiénicos).
- Considerar planos de evacuación en sistema braille y macrotipos en alto relieve para que las personas con discapacidad visual puedan identificar los accesos de emergencia y evacuación.

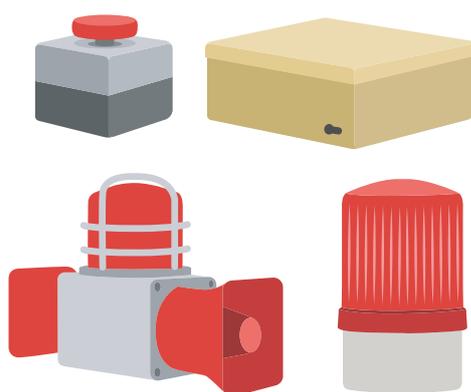


### c. Comunicación audible o sonora

- En las habitaciones accesibles se debe proveer de alarmas visuales y sonoras, instrumentos de notificación e información en sistema Braille y teléfonos con luz.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°27).

- Las alarmas sonoras deberán complementarse con señales de luces para el aviso de alguna emergencia, beneficiando directamente a las personas con discapacidad auditiva.
- Considerar la instalación de timbres luminosos y audibles para identificar alguna señal de comunicación en el exterior de la habitación. Por ejemplo: avisos de puerta, llamadas telefónicas, etc.



#### d. Otras herramientas de comunicación accesible

- Las habitaciones deberán estar implementadas de herramientas accesibles para una mejor comunicación de las personas con discapacidad. Por ejemplo:



## 5.2. Servicios higiénicos privados

### 5.2.1. Accesibilidad física

- Las dimensiones interiores y la distribución de los aparatos sanitarios deben contemplar un área con diámetro de 1.50 m. que permita el giro de una silla de ruedas en 360°. Ver Figura 54. Pág. 66.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°13).

- La puerta de acceso debe tener un ancho libre mínimo de 0.90 m. y que pueda abrirse hacia el exterior, hacia el interior o ser corrediza, siempre que quede libre un diámetro de giro de 1.50 m. Ver Figura 54, Pág. 66.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°13).

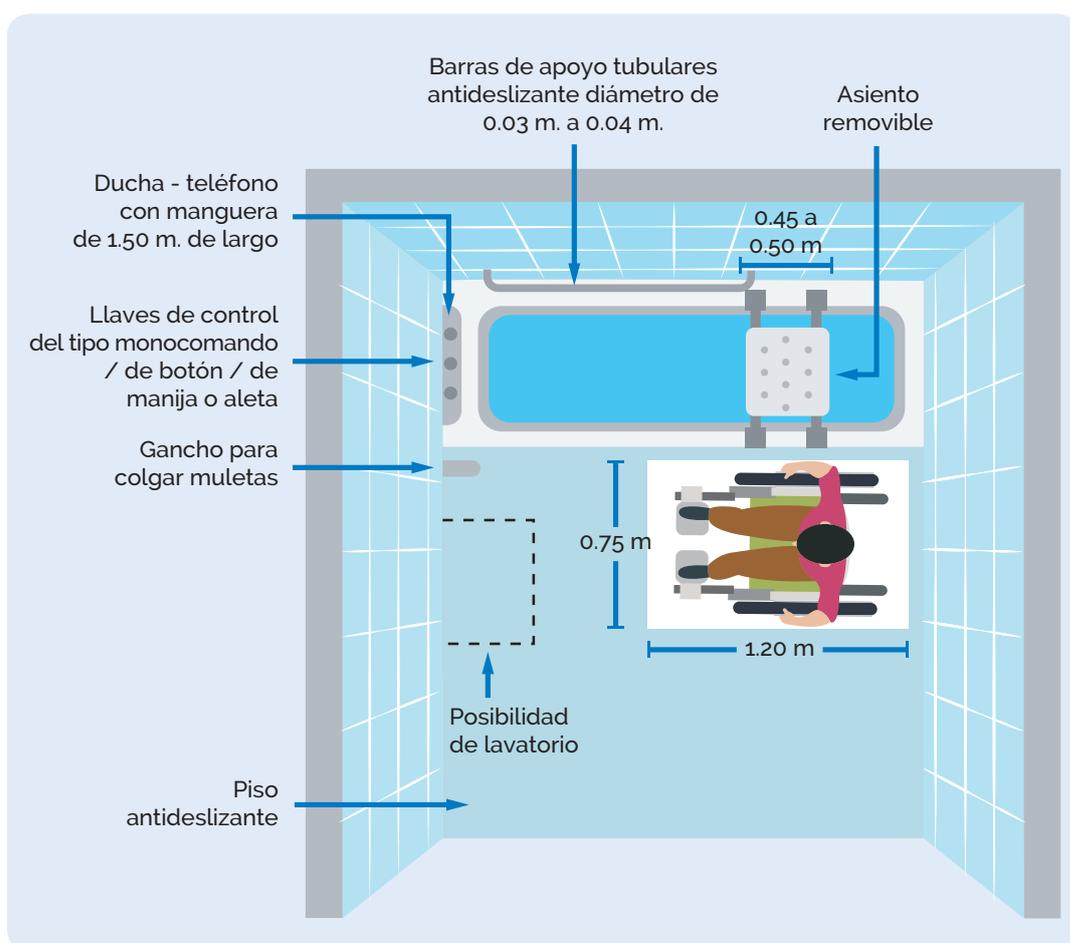
- Las especificaciones técnicas de las **puertas, lavatorios, inodoros, urinarios y accesorios**, se encuentran detalladas en el ítem 4.3 Servicios Higiénicos Comunes, página 66 los cuales deberán cumplir con los mismos criterios de accesibilidad en los servicios higiénicos de una habitación accesible.

Además de los espacios físicos nombrados en los tres párrafos anteriores, las **tinac** y las **duchas** son elementos sanitarios propiamente de una habitación, debiendo cumplir con las siguientes características:

### a. Tinac

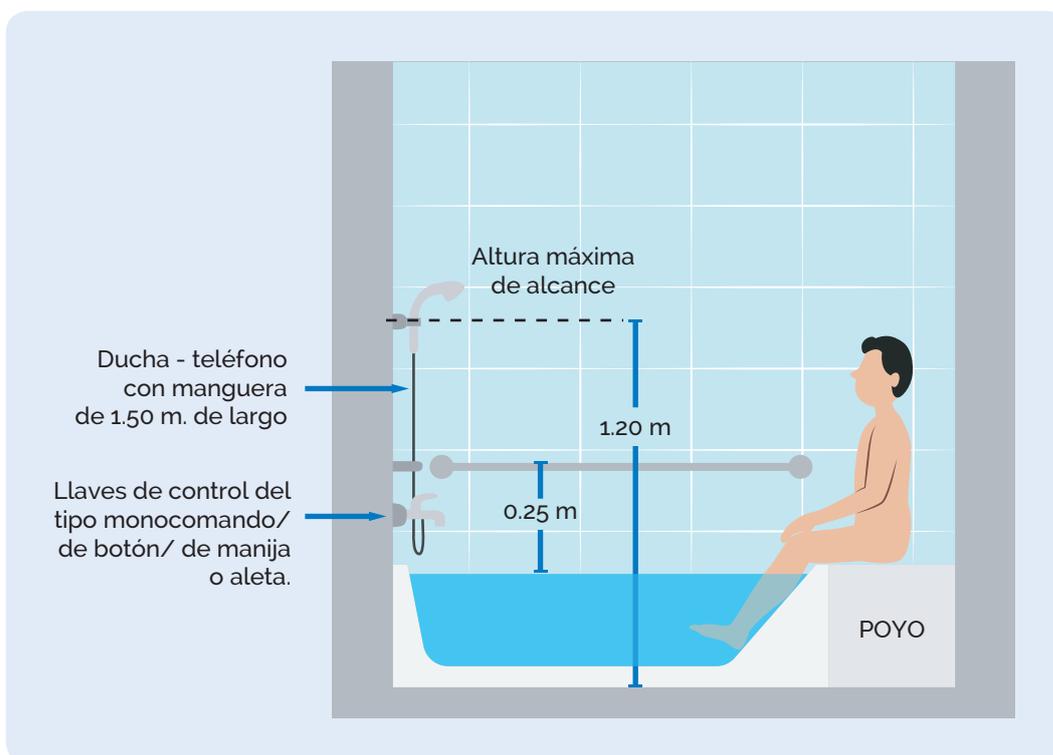
De acuerdo al artículo 17 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, las tinac deben cumplir las siguientes especificaciones:

- Las tinac se deben instalar encajonadas entre tres paredes. *Ver Figura 70.*
- Debe existir una franja libre de 0.75 m. de ancho, adyacente a la tina, que permita la aproximación de la persona en silla de ruedas. *Ver Figura 70.*
- De ser necesario, en uno de los extremos de esta franja puede ubicarse un lavatorio. *Ver Figura 70.*
- En el extremo de la tina opuesto a la pared donde se encuentre la grifería, debe existir un asiento o poyo de ancho y altura iguales a la de la tina, y de profundidad, entre 0.45 m. y 0.50 m. *Ver Figura 70.*
- De no haber espacio para dicho poyo, se puede instalar un asiento removible, entre 0.45 m y 0.50 m. que pueda ser fijado en forma segura para el usuario. *Ver Figura 70.*



**Figura 70:** Dimensiones de una tina accesible.

- Las tinas pueden estar dotadas de una ducha-teléfono con una manguera de, por lo menos, 1,50 m. de largo que permita usarla manualmente o fijarla en la pared a una altura de 1,20 m. *Ver Figura 71.*
- Las llaves de control deben ser, preferentemente, del tipo monocomando o de botón, o, en su defecto, de manija o aleta. *Ver Figura 71.*
- Debe instalarse, adecuadamente, barras de apoyo tubulares. *Ver Figura 71.*
- Si se instalan puertas en las tinas, éstas de preferencia deben ser corredizas, no deben obstruir los controles o interferir el acceso de la persona en silla de ruedas, ni llevar rieles montados sobre el borde de las tinas. *Ver Figura 71.*
- Los pisos deben ser antideslizantes.

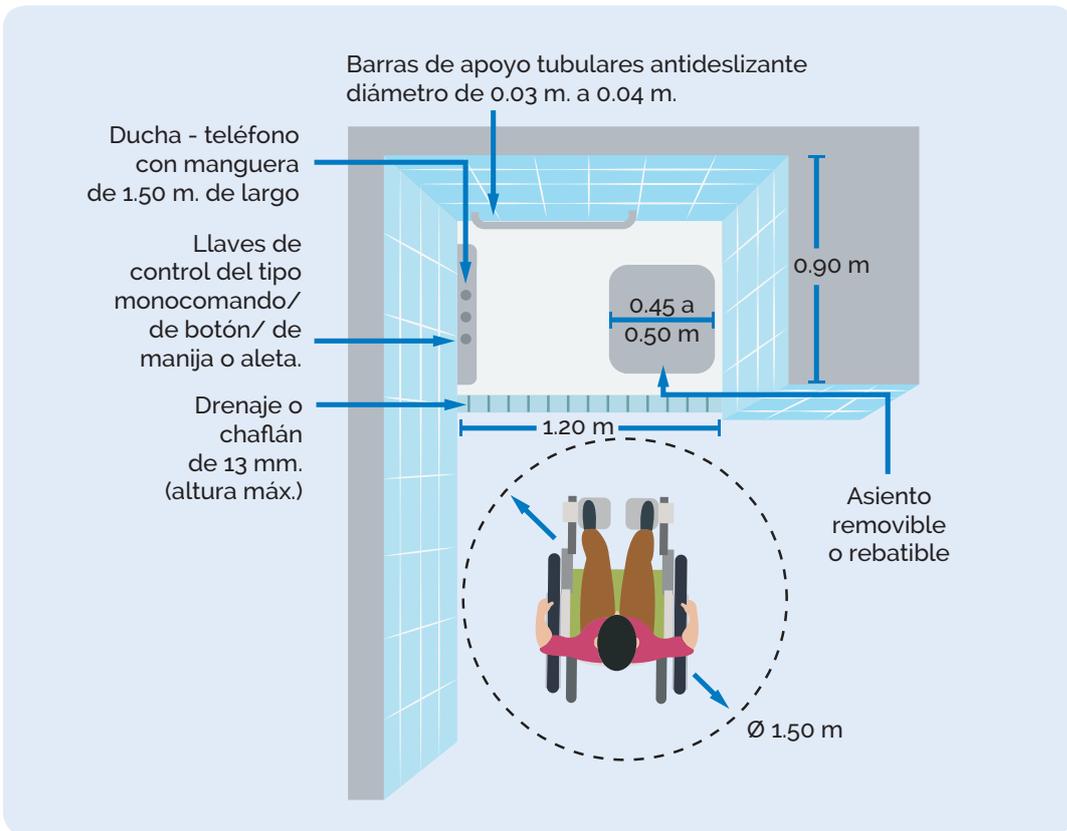


**Figura 71:** Accesorios de una tina accesible.

## b. Duchas

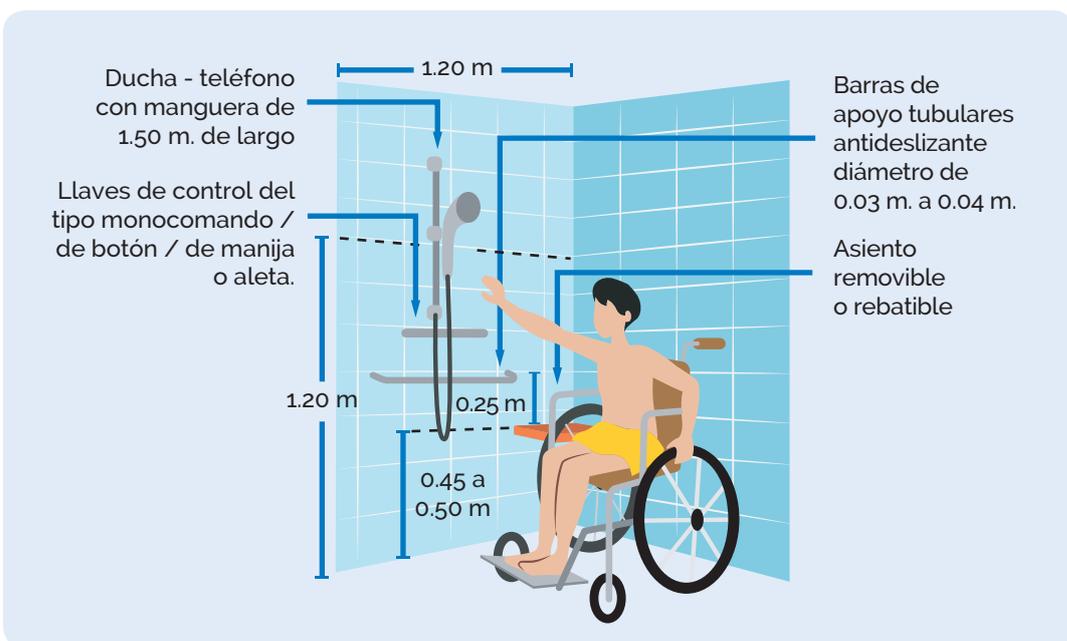
Los criterios técnicos para las instalaciones de las duchas accesibles se encuentran detalladas en el artículo 18 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE, siendo las siguientes:

- Las duchas tienen dimensiones mínimas de 0,90 m. x 1,20 m. y deben estar encajonadas entre tres paredes. *Ver Figura 72.*
- Debe existir un espacio libre adyacente de, por lo menos, 1,50 m. x 1,50 m. que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas. *Ver Figura 72.*
- Las duchas deben tener asiento rebatible o removibles. *Ver Figura 72.*
- Las duchas no deben llevar sardineles. Entre el piso del cubículo de la ducha y el piso adyacente puede existir un chaflán de 13 mm. de altura como máximo. *Ver Figura 72.*



**Figura 72:** Dimensiones de una ducha accesible.

- La grifería y las barras de apoyo se deben ubicar según las indicaciones de la *Figura 73*.
- Las barras de apoyo tubulares deben estar con la superficie superior instalada a una altura de 0.25 m. por encima del nivel del asiento. *Ver Figura 73*.
- La ducha-teléfono y demás griferías deben tener las características precisadas en las especificaciones de las tinajas. *Ver Figura 73*.



**Figura 73:** Accesorios de una ducha accesible.

### c. Otras consideraciones

Para las personas con discapacidad visual se recomienda que los servicios higiénicos de las habitaciones cumplan con las consideraciones establecidas en Guía de Accesibilidad para personas con Ceguera y Deficiencia Visual, elaborado por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) en el año 2003, siendo las siguientes:



- El suelo será antideslizante en seco y en mojado, se debe evitar reflejos.
- Utilizar un número máximo de contraste de color del suelo, paredes y techos, con la finalidad que ayude a definir las dimensiones del cuarto de baño.
- Iluminación adecuada, evitando el reflejo en la cara del huésped.
- Los elementos y accesorios del servicio higiénico de la habitación deberán estar adosados a las paredes, a fin de evitar barreras en la circulación.
- Considerar una distribución normal del inodoro, urinario, lavadero, duchas, tinas y/o accesorios para la identificación rápida de los elementos.
- El lavadero deberá situarse en una zona poco transitada, lejos de la circulación a fin de evitar tropiezos y/o golpes.
- Se recomienda que la grifería se encuentre en alto relieve, diferenciando agua caliente y agua fría.

## 5.2.2. Accesibilidad en la Comunicación e Información

### a. Comunicación visual

Para las personas con discapacidad auditiva se deberá considerar dentro de los servicios higiénicos de la habitación, elementos visuales o señales luminosas que alerten de alguna situación o aviso, como por ejemplo: llamadas telefónicas, alarma de evacuación, llama a la puerta, entre otros. Deberá estar ubicado en un lugar visible del cuarto de baño.



### b. Comunicación táctil

Se recomienda suministrar en los servicios higiénicos de las habitaciones accesibles, artículos de aseo con etiquetado en sistema braille para el uso de las personas con discapacidad visual.







Capítulo

6

**Accesibilidad  
en las áreas  
específicas de  
los restaurantes**

Esta sección muestra propuestas accesibles para las áreas específicas de los restaurantes, como el área del comensal y servicios higiénicos, las cuales deberán contar con las condiciones de confort para la atención de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y/o personas con movilidad reducida.



## Áreas Específicas

## Propuestas de solución

1

Área de comensales ( salón de comedor)

- Dimensiones
- Mobiliarios

Accesibilidad física

Accesibilidad en la comunicación e información

2

Servicio higiénico común

Accesibilidad en la Tecnología de Información y Comunicación

# Consideraciones Generales

Los restaurantes deberán cumplir con la dotación de espacios accesibles para comensales, mencionados en el artículo 25 de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del RNE:

**TABLA 8:**

Dotación de espacios accesibles en restaurantes

NÚMERO DE COMENSALES	ESPACIOS ACCESIBLES REQUERIDOS
Hasta 20 comensales	1 espacio
De 21 a 50 comensales	2 espacios
De 51 a 100 comensales	3 espacios
Más de 100 comensales	3% del número de comensales (en caso de decimales se redondea al número entero más cercano)

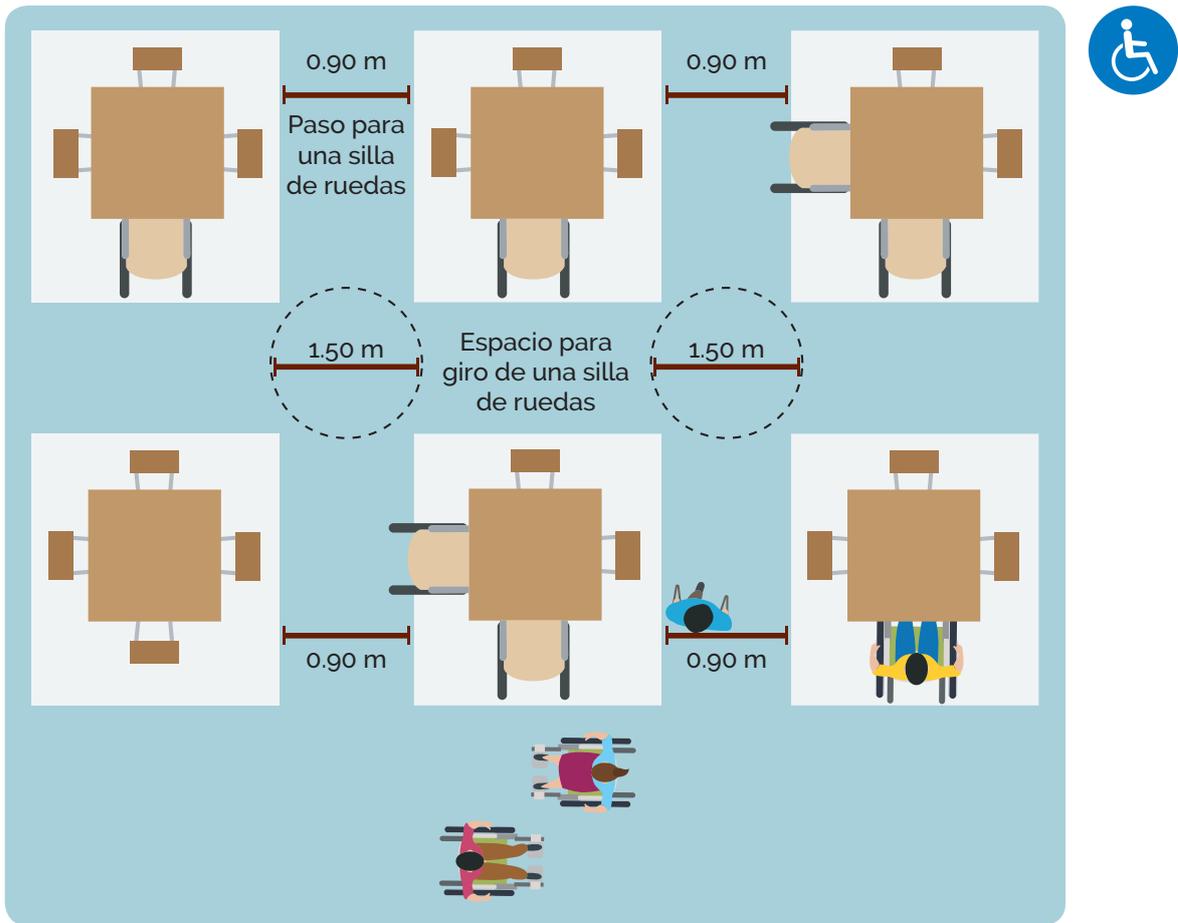
Nota. Recuperado de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°21. Copyright 2019 Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## 6.1. Área de comensales (salón de comedor)

### 6.1.1. Accesibilidad física (salón de comedor)

#### a. Dimensiones de la circulación

- Las dimensiones mínimas deben considerar un espacio libre de 1.50 m. de diámetro, permitiendo el giro de una silla de ruedas. *Ver Figura 74.*
- Los pasillos de circulación en el área de comensales deberán contar con un espacio mínimo de 0.90 m. de ancho para permitir el paso de una silla de ruedas. *Ver Figura 74.*
- Debe contar con una ruta de circulación libre de obstáculos, que conecta desde el ingreso del restaurante hacia el área de comensales y/o servicios higiénicos, permitiendo el acceso y tránsito de una persona en silla de ruedas. *Ver Figura 74.*



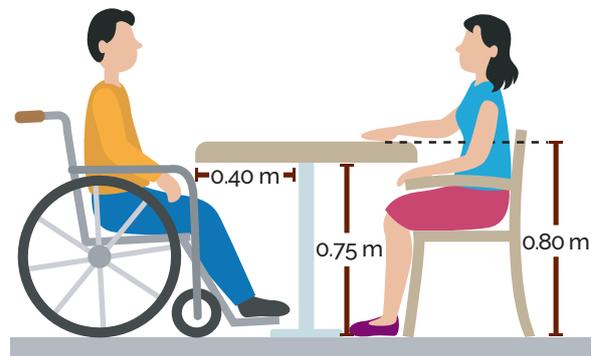
**Figura 74:** Dimensiones accesibles del área de comensales.

- Los pisos interiores deberán ser antideslizantes para el desplazamiento seguro de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas con movilidad reducida.

## b. Mobiliario

- Las mesas deberán ser estables, con una superficie superior a 0.80 m. de altura, un espacio inferior libre de 0.75 m. altura, por un ancho libre mínimo de 0.80 m. y con una profundidad libre bajo de mesa de 0.40 m.
- Se recomienda la dotación de mesas con espacio libre inferior para el ingreso de la silla de ruedas y/o para acomodar los pies bajo la mesa.

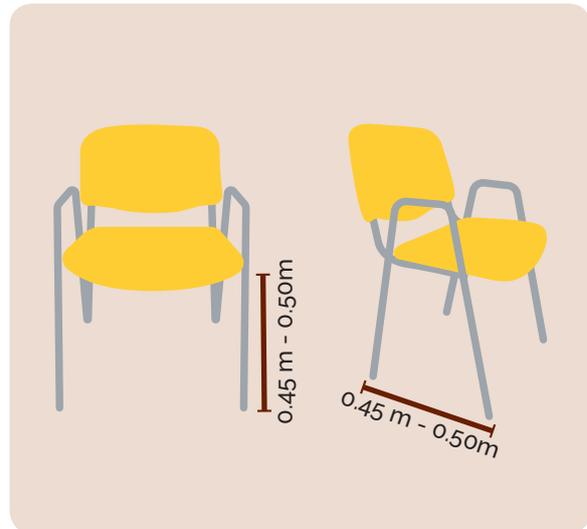
(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°25).



- Las sillas y/o los asientos deben tener una altura entre 0.45 m. y 0.50 m., con una profundidad entre 0.45 m. y 0.50 m.; de estos asientos, por lo menos uno debe habilitarse con brazos de apoyo y encontrarse debidamente señalizado. Ver Figura 75.

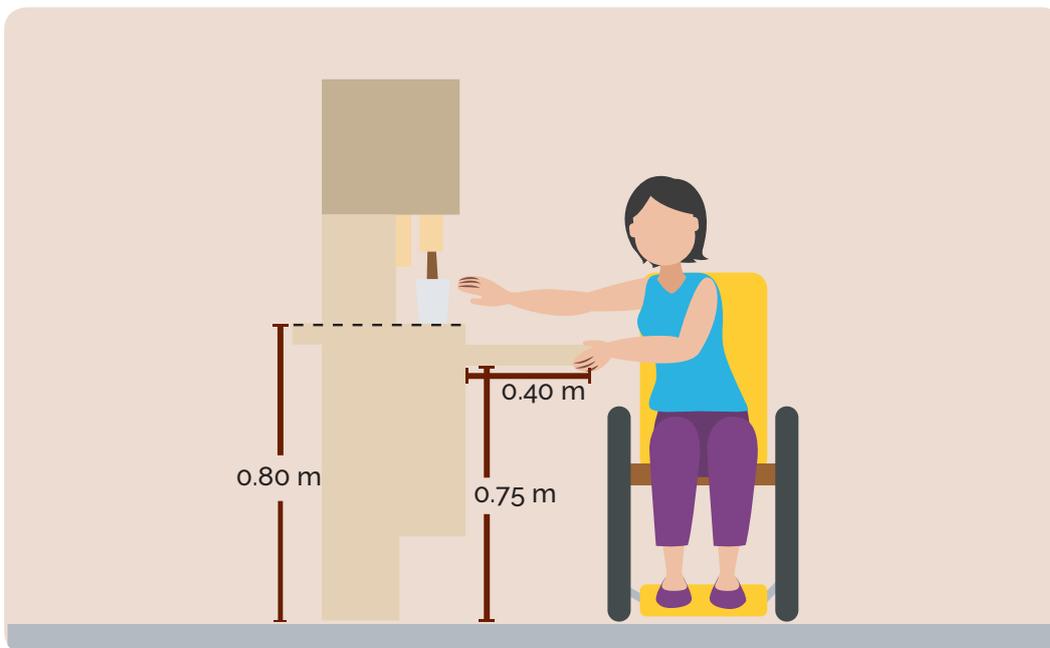
(2019, MVCS. Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°11)

- El restaurante deberá contar con sillas de diferentes tamaños y alturas para la disponibilidad de las personas con discapacidad y personas adultas mayores. Asimismo, contará con sillas para niños a disposición de los comensales que los necesiten.



**Figura 75:** Dimensiones de una silla accesible.

- El módulo de caja deberá ser accesible para la atención a las personas con silla de ruedas.
- Si el restaurante presta servicios de buffet para desayunos, almuerzos y/o cenas, deberá considerar barras accesibles o mobiliarios que cumplan la misma función, permitiendo que la persona en silla de ruedas pueda acceder a los alimentos de manera segura y cómoda. Estas deberán contar con un ancho mínimo de 0.80 m. y una altura de 0.80 m., considerando un espacio libre de obstáculos en la parte inferior, cuyas dimensiones cuenten con una altura mínima de 0.75 m. y una profundidad de 0.40 m., que permita a la persona con silla de ruedas acceder de manera autónoma a los alimentos. Ver Figura 76.
- Asimismo, considerar en la barra de autoservicio un espacio para la colocación y/o descanso de las bandejas o los platos.



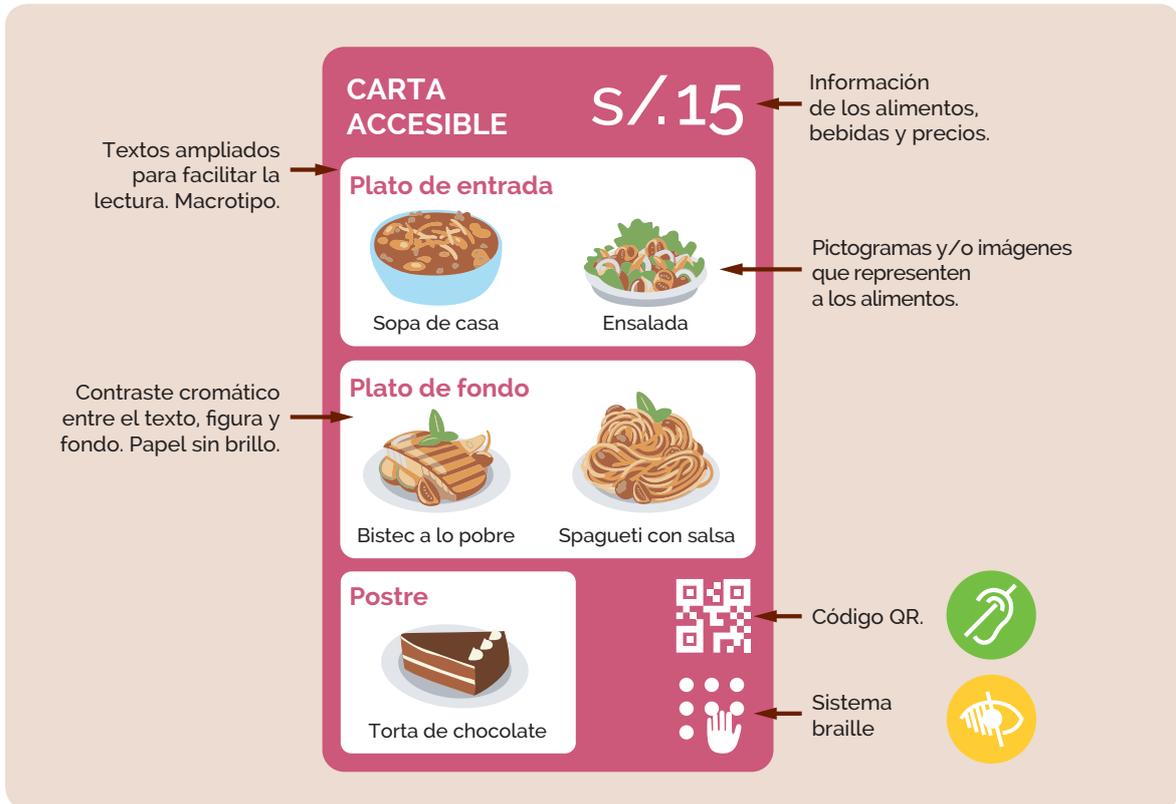
**Figura 76:** Dimensiones de una barra buffet accesible.

- La vajilla y la cubertería del servicio de alimentación y bebidas serán livianos y de fácil manipulación para las personas con discapacidad, personas adultas mayores y niños.

## 6.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información

### a. Comunicación impresa

- Los restaurantes deberán contar con una carta de alimentos y bebidas en formato accesible y de fácil entendimiento para todos los comensales, incluyendo las personas con discapacidad y personas adultas mayores.
- El diseño de la carta de alimentos y bebidas deberá cumplir con los siguientes requisitos:



**Figura 77:** Carta accesible de alimentos y bebidas.

- Es importante que el restaurante cuente por lo menos con una cartilla en sistema braille para que las personas con discapacidad visual puedan escoger libremente el tipo de alimentos y bebidas que deseen.
- Para las personas con visión baja, es importante que los caracteres de los textos de la carta se encuentren en macrotipo o en textos ampliados, acompañados de imágenes y/o fotografía de los alimentos.
- Incorporar en el diseño de las cartas de alimentos y bebidas, códigos QR que permitan ser escaneados a través de teléfonos inteligentes para el uso de las personas con discapacidad visual y discapacidad auditiva.



## b. Comunicación visual

- Es importante que el salón de comedor se encuentre señalizado visualmente, cuyos carteles y/o avisos deberán estar adosados a las paredes a una altura de 1.40 m.



- En el contenido de los carteles y/o avisos, se deberán considerar pictogramas con mensajes claros, acompañados de leyendas en macrotipo y sistema braille.

(2019, MVCS. Norma Técnica A.120, "Accesibilidad Universal en Edificaciones", art°31).

- La rotulación de la señalización visual deberá cumplir con las características indicadas en la Tabla 7: Características de la señalización visual, página 60.



## c. Comunicación audible

- Considerar señalizaciones luminosas y acústicas para situaciones de emergencia y/o evacuación. Deberán estar ubicadas en un lugar visible.



## d. Comunicación directa (lengua de señas)

- Es importante que por lo menos un personal de atención o mesero conozca el manejo de lengua de señas peruanas o LSD a fin de brindar una comunicación clara y directa de los productos y/o servicios disponibles en el restaurante.



### 6.1.3. Accesibilidad en la tecnología de información y comunicación

Se recomienda que el restaurante se encuentre implementado de dispositivos digitales, como celulares inteligentes y/o tabletas con software y/o aplicaciones instaladas para facilitar la comunicación entre los comensales con discapacidad y el personal de atención, los cuales permitirán:

- Acceder a la carta de alimentos y bebidas en versión digital.
- Uso de aplicaciones con intérprete en lengua de señas.
- Scanner del código QR de la carta impresa.

## 6.2. Servicios higiénicos comunes

- Las especificaciones técnicas de las **puertas, lavatorios, inodoros, urinarios y accesorios**, se encuentran detalladas en el ítem 4.3 Servicios Higiénicos Comunes, página 66, las cuales deberán cumplir con los mismos criterios de accesibilidad en los servicios higiénicos de un restaurante.





Capítulo

7

**Accesibilidad  
en las áreas  
específicas  
de las agencias  
de viajes**

Esta sección muestra propuestas accesibles para las áreas específicas de las agencias de viajes, las cuales deberán contar con las condiciones de confort para la atención de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y/o personas con movilidad reducida.



## Áreas Específicas

### 1 Sala de espera y módulo de atención

- Dimensiones
- .....
- Mobiliarios

## Propuestas de solución

Accesibilidad Física

Accesibilidad en la comunicación e información

Accesibilidad en la Tecnología de Información y Comunicación

### 2 Elaboración de paquetes turísticos accesibles

- Consideraciones generales
- .....
- Selección de prestadores turísticos accesibles

## 7.1. Sala de espera y módulo de atención

### 7.1.1. Accesibilidad Física

#### a. Sala de espera

Las especificaciones técnicas de la accesibilidad física en la sala de espera se encuentran detalladas en el Capítulo 4: Accesibilidad en las Áreas Comunes, página 54.

#### b. Módulo de atención y/o counter

Las especificaciones técnicas con relación a las dimensiones del módulo de atención se encuentran mencionadas en el Capítulo 4: Accesibilidad en las Áreas Comunes, página 56.

### 7.1.2. Accesibilidad en la comunicación e información

#### a. Comunicación impresa

- Considerar en la sala de espera folletería turística de las promociones y/o paquetes turísticos que ofrece la agencia de viajes, las cuales deberán estar a disposición de todos los clientes.
- El módulo de atención deberá contar con folletos turísticos, trípticos, revistas, catálogos, posters, mapas, entre otros elementos que grafiquen el desarrollo de la actividad turística de interés. Estas herramientas de información turística son de mucha importancia, especialmente para las personas con discapacidad y personas adultas mayores, ya que les permitirá comprender mejor los servicios y/o atractivos ofrecidos. Es por ello que, el material impreso deberá estar diseñado de acuerdo a las siguientes características:

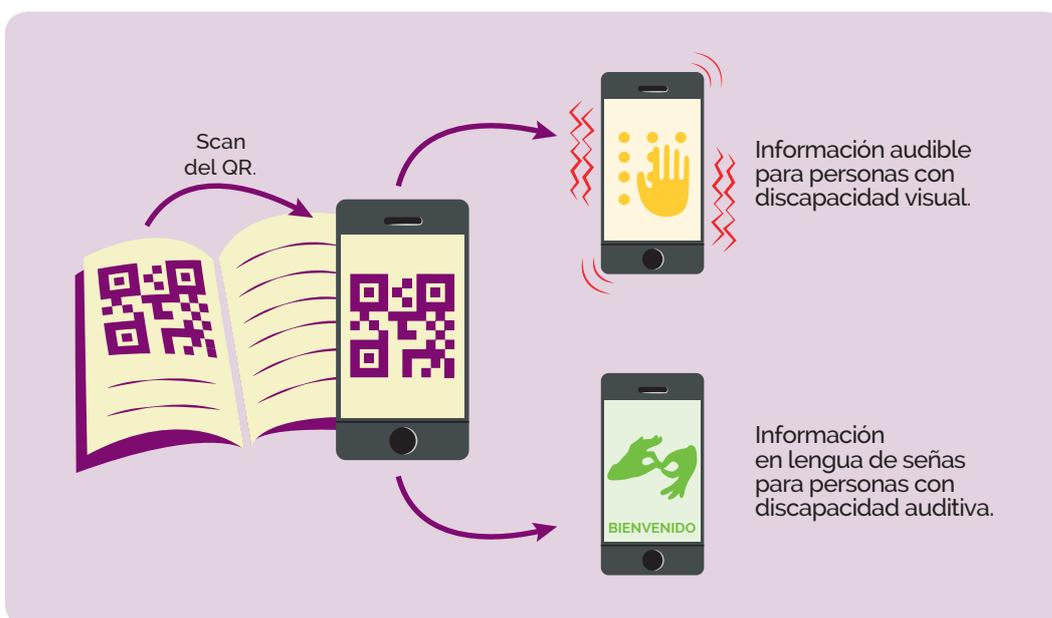


Nota: El detalle de las características se encuentran mencionados en la Tabla 5: Características en el diseño del material impreso. Ver página 57.

- Para las personas con discapacidad visual (ceguera), se debe considerar al menos un ejemplar de cartilla en sistema braille, cuyos contenidos estén relacionados con los servicios y/o atractivos turísticos que ofrece la agencia de viajes.



- Asimismo, considerar códigos QR en el material impreso para que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la información a través de teléfonos inteligentes.



© 2020, DIOT – MINCETUR

## b. Comunicación visual

Las características de la señalización visual en la sala de espera se encuentran mencionadas en el Capítulo 4: Accesibilidad en las Áreas Comunes, página 59.

## c. Comunicación audible y/o sonora

Las características y elementos de la señalización audible de la sala de espera se encuentran mencionadas en el Capítulo 4: Accesibilidad en las Áreas Comunes, página 60.

## d. Comunicación directa (lengua de señas)

La persona que brinda información turística deberá manejar la lengua de señas peruanas o LSD, a fin de brindar una comunicación clara y directa a las personas con discapacidad auditiva. Se deberá considerar al menos un personal capacitado.



## e. Otras herramientas de comunicación



- El módulo de atención deberá estar implementado de herramientas de apoyo o ayudas técnicas que faciliten la lectura de las personas con baja visión y/o personas adultas mayores.



Ejemplos: lupas de diferentes medidas, pantallas de mayor alcance visual, etc.



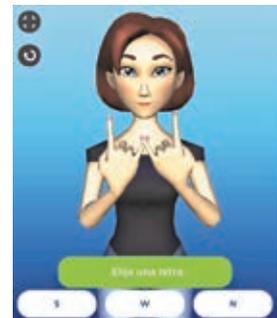
- Facilitar bucles magnéticos a las personas con discapacidad auditiva leve o moderada que cuenten con prótesis auditivas (audífonos en posición T o implantes cocleares).



### 7.1.3. Accesibilidad en la Tecnología de la Información y Comunicación - TIC'S

- Se recomienda que la agencia cuente al menos con un dispositivo digital como celular inteligente y/o tablets con aplicaciones o software que permitan la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y/o visual y el personal de atención.

Ejemplo: Voice Access, LSApp, entre otros.



Fuente: LSApp

- Las ayudas tecnológicas para brindar información turística son:



**Signoguías:**

Dispositivo digital PDA (Personal Digital Assistant o Ayudante personal digital) que transmite información en lengua de señas o texto subtulado de un producto o servicio. Este dispositivo permite que las personas con discapacidad auditiva puedan realizar el recorrido turístico de forma autónoma; asimismo, las instrucciones de uso y navegabilidad son de fácil uso.



**Audioguías:**

Herramienta digital que permite realizar guías personalizados en determinados espacios, proporciona información del entorno, servicios y/o productos mediante señales de audio. También puede estar disponible en diferentes idiomas.

## 7.2. Consideraciones generales para la elaboración de paquetes turísticos accesibles

- En el diseño de los paquetes turísticos se deberá incluir servicios turísticos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, de acuerdo a las siguientes consideraciones generales:

**TABLA 9:**  
Consideraciones Generales

CONSIDERACIONES GENERALES	
1. Niveles de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente accesible.</li> <li>Medianamente accesible.</li> <li>No accesible.</li> </ul>
2. Accesibilidad física (urbanística y arquitectónica)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno urbano.</li> <li>Estacionamientos accesibles.</li> <li>Ingreso al servicio y/o atractivo turístico.</li> <li>Circulaciones verticales (escaleras, ascensores, etc.).</li> <li>Circulaciones horizontales (pasadizos, pasajes, rampas, etc.).</li> <li>Servicios higiénicos accesibles.</li> <li>Áreas de descanso y recreación.</li> </ul>
3. Accesibilidad en la comunicación e información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos alternativos de comunicación impresa: cartillas en braille, pictogramas, macrotipos, códigos QR, etc.</li> <li>Señalización visual para personas con discapacidad auditiva.</li> <li>Señalización táctil para personas con discapacidad visual (planos hápticos en sistema braille y macrotipo en alto relieve).</li> </ul>
4. Accesibilidad en las tecnologías de información y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de códigos QR en los servicios y/o atractivos turísticos.</li> <li>Audioguías y signoguías.</li> <li>Página web accesible.</li> </ul>
5. Tarifas preferenciales para personas con discapacidad, personas adultas mayores y niños.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentajes de descuento en la adquisición de los servicios.</li> <li>Gestión de ingresos gratuitos a los recursos y/o atractivos turísticos.</li> </ul>
6. Actividades turísticas inclusivas y adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad y personas adultas mayores.	
7. Personal capacitado para la atención a las personas con discapacidad y personas adultas mayores.	

© 2020, DIOT - MINCETUR

- Selección de prestadores de servicios turísticos accesibles:
  - En la selección de los establecimientos de hospedaje y restaurantes en los paquetes turísticos, considerar que cumplan con las condiciones accesibles que garantizan el confort y la seguridad, así como también, una adecuada atención a las personas con discapacidad o personas adultas mayores.
  - Se recomienda que los servicios turísticos cumplan con las propuestas de soluciones accesibles presentados en la presente Guía de Accesibilidad, Turismo para Todos.



capítulo

8

Accesibilidad  
para las salidas  
de emergencia

Los prestadores de servicios deberán contar con un Plan de Evacuación Accesible, que permita a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida evacuar de manera rápida, segura y autónoma. Las edificaciones deberán contar con rutas o salidas de emergencias accesibles, señalizadas mediante sistemas de avisos visuales, auditivos y táctiles.

## TIPOS DE DISCAPACIDAD Y SUS NECESIDADES POR DIFICULTAD EN EL MOMENTO DE UNA EVACUACIÓN:

### Persona con discapacidad física o movilidad reducida



Se desplaza con dificultad, se cansan con facilidad y se le complica subir o bajar peldaños. Por lo tanto requiere mayor tiempo para evacuar.

### Persona con discapacidad visual



Requieren:

- Información auditiva y táctil,
- Memorizar rutas de evacuación y
- Mayor seguridad en las escaleras.

### Persona con discapacidad auditiva



Requiere que las señales visuales también estén acompañadas de señales audibles.

### Persona con discapacidad mental, intelectual



Durante una situación de emergencia, podría presentar signos de confusión, bloqueo y/o pérdida del sentido de orientación, también puede tener dificultades para aprender, comprender y comunicarse, además de tener dificultades en identificar con claridad mensajes sonoros.

Por lo tanto requiere:

- Instrucciones de emergencia en pasos sencillos e
- Incluir señalización escrita y pictogramas.



.....

### Otras poblaciones a considerar

Visitantes que no están familiarizadas con el edificio, personas acompañadas de niñas y/o niños. Todos ellos necesitan más tiempo para la evacuación.

## 8.1. Accesibilidad física

### a. Circulaciones

Los flujos de evacuación deben estar libres de obstáculos y sin peldaños (gradas). Estas circulaciones deberán mantenerse despejadas de elementos que puedan interferir en una evacuación segura.

### b. Áreas de alcance

Los objetos que deben manipular como las alarmas, extintores u otros elementos deben estar a una altura no mayor a 1.20 m.

### c. Puertas y sistemas de apertura

Las puertas de emergencia o de la ruta accesible deberá ser de tipo palanca con una protuberancia final, o de otra forma, que evite que la mano se deslice hacia abajo.

### d. Circulación de escaleras

- Contar con pasamanos continuos en ambos lados y en todo el recorrido incluyendo los descansos.
- Piso podotáctil o cambio de textura, al inicio y final de la escalera, con buena iluminación, aún en ausencia de electricidad (ubicación estratégica de las luces de emergencia).

### e. Pavimento de las instalaciones

Las superficies de las escaleras, rampas, circulaciones de evacuación pueden disponer de elementos de color, contraste o diferentes texturas que ayuden a localizar y dirigirse hacia la salida de emergencia. Ver Figura 78.



**Figura 78:** Contraste cromático y texturas de las circulaciones de evacuación

### f. Zonas de Refugio

- Contar con zonas seguras de espera en caso de evacuación, se debe recibir la asistencia coordinada de una persona entrenada o personal seleccionado para realizar esta asistencia.
- La zona de refugio debe estar junto a una escalera de evacuación, pasillo o lugar seguro estructuralmente y fuera del alcance de humo y del recorrido general de evacuación. Su ubicación debe ser conocida y guiada desde una ruta accesible y señalizada. La superficie misma de la zona debe ser señalizada.

### g. Punto de encuentro

Es una zona de seguridad que se define como un punto de encuentro posterior a la evacuación y donde los riesgos están bajo control. Este punto de encuentro no solo debe ofrecer condiciones de accesibilidad física sino también de comunicación e información, para que las personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual), puedan comprender que se encuentran en un lugar seguro y bajo control.

## 8.2. Accesibilidad en la comunicación e información

### a. Ayudas técnicas de comunicación de la emergencia

Las alarmas de incendios o emergencias para indicar la evacuación deben contar con sistema de alarma sonoro y luminoso. No deben existir obstáculos que impidan la percepción de las señalizaciones así como la facilidad de accionamiento y alcance de la alarma. Debe existir iluminación de emergencia en las rutas de evacuación.

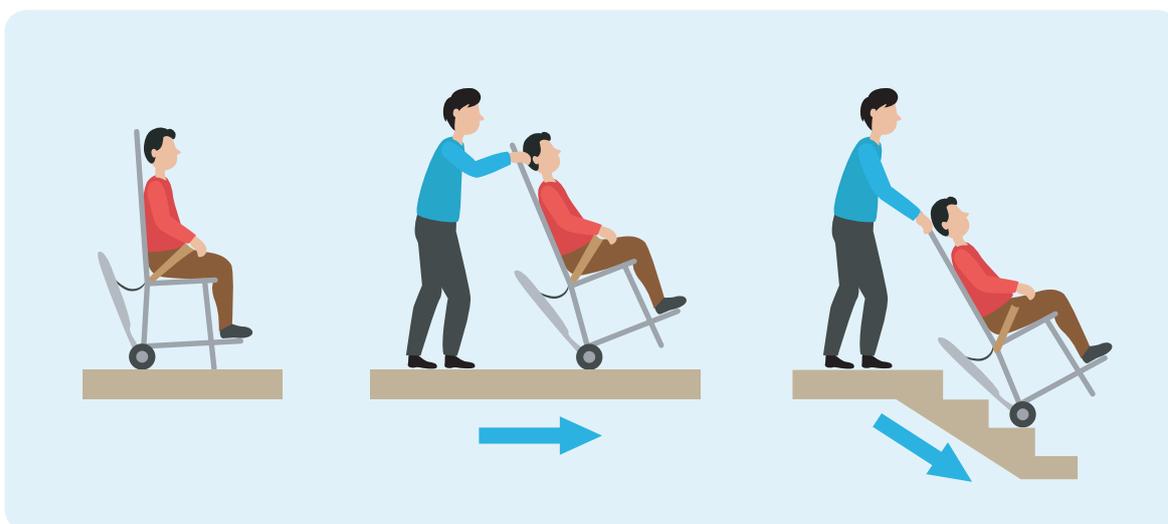
### b. Señalización

Las rutas de evacuación deben considerar alternativas de señalización como el uso de pictogramas. Asimismo, los prestadores de servicios deben hacer de conocimiento de las rutas de evacuación a través de planos hapticos.

## 8.3. Otras consideraciones

### a. Ayudas técnicas de evacuación

- Ante situaciones de emergencia, los ascensores no deben ser usados, por lo tanto existen ayudas técnicas para la evacuación de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Existen sillas especiales de evacuación en caso de emergencia, estas poseen unas orugas o deslizadores que permiten bajar o subir fácilmente a una persona por las escaleras. También se puede usar colchonetas de evacuación donde la persona es acostada sobre ella y es deslizada por las escaleras. Ver Figura 79.



**Figura 79:** Sillas especiales de evacuación

## b. Procesos y protocolos de evacuación

- Los prestadores de servicios turísticos deben elaborar un plan de evacuación, el mismo que debe incorporar la opinión de las personas con discapacidad sobre la mejor forma de asistir o ayudar a evacuar en caso de emergencia y deben participar activamente en la generación de los protocolos que involucrarán a su persona.
- Se recomienda implementar un sistema de "compañera/o" donde se debe asignar por lo menos a dos personas para minimizar las posibilidades de que no esté disponible. Asimismo, se deben organizar previamente para responsabilizarse por una persona con discapacidad y chequear su estado o evacuación durante la emergencia. *Ver Figura 80.*



**Figura 80:** Evacuación de las personas con discapacidad

## c. Simulacros y ensayos

Los simulacros y actualizaciones de los protocolos permiten evaluar las respuestas de las personas a la evacuación y las áreas o elementos que se necesitan mejorar.





# Capítulo 9

**Protocolos  
de atención  
para la persona  
con discapacidad  
y la persona  
adulta mayor**

## 9.1 Protocolo de atención para la persona con discapacidad

- El término adecuado para referirse a una persona que posee algún tipo de discapacidad es persona con discapacidad.
- Las palabras "Discapacitado", "Persona con Deficiencia" y "Persona con Necesidades Especiales" son denominaciones erróneas.



- Persona que usa silla de ruedas
- Persona con discapacidad física
- Persona con discapacidad
- Persona con discapacidad visual
- Persona con discapacidad auditiva
- Personas con discapacidad mental



- Relegado o confinado a una silla de ruedas
- Lisiado
- Enfermito
- No vidente
- El sordo

- Cuando una persona con discapacidad esté acompañada, al hablar dirijase directamente a ella y no a su acompañante.

- La comunicación es vital. No haga presunciones. Pregunte si necesita ayuda porque quizás no la necesite. Exprésese naturalmente y con respeto. No piense de más. No se avergüence si utiliza expresiones como "nos vemos" con una persona con discapacidad visual o "hay que caminar un rato" con una persona en silla de ruedas.
- Es importante respetar el ritmo de las personas. Cada discapacidad causa un efecto diferente en el cuerpo y cada persona responde de manera diferente.
- Enfatique la habilidad y no la discapacidad. No utilice palabras como: "trágico", "víctima" o "confinado a una silla de ruedas".
- Evite exageraciones, cuando describa a una persona con discapacidad que tiene éxito.

De acuerdo a la "Guía del Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad" elaborado por el Consejo Nacional para la Integración de la Personas con Discapacidad (CONADIS), se presenta una lista de consideraciones para el buen trato de acuerdo al tipo de discapacidad, siendo las siguientes:

### 9.1.1. Persona con discapacidad física o motriz:



#### a. Si la persona es usuaria de silla de ruedas:

- Si va a sostener una conversación larga, debe situarse de frente y a la misma altura de la silla de ruedas, es incómodo estar mirando hacia arriba por mucho tiempo.
- Diríjase a la persona y no al acompañante.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar a la persona cómo ayudarlo.
- Siempre pregunte si la persona necesita ayuda antes de brindarla.
- No empuje la silla sin tener la autorización de la persona.
- No se apoye o cuelgue cosas sobre una silla de ruedas, ya que es parte del espacio corporal de la persona.

#### b. Si la persona tiene dificultades para caminar:

- Camine despacio y ajuste su paso.
- Evite posible contacto físico mientras se está desplazando.
- Pueden necesitar ayuda a la hora de levantar o transportar objetos, ya que las manos están ocupadas sosteniendo las muletas u otro elemento de apoyo.
- Asegúrese para que las muletas u otro elemento de ayuda que utilice para caminar estén siempre cerca de la persona.
- Si usa prótesis, no fijar su mirada en ellas, pero tampoco desviar la mirada si caen en el campo de visión.
- Cuando salude a la persona de la mano, hágalo, aunque la persona tenga uso limitado de la(s) mano(s) o utilice una prótesis.

### 9.1.2. Persona con discapacidad visual:



Incluye a las personas con discapacidad visual total y parcial (visión baja).

- Para conversar con ellas, primero debe presentarse, identificándose con su nombre (si es necesario tocar el hombro para llamar la atención).
- Si le ofrece o indica alguna cosa, describa de que se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si necesita desplazarse ofrezcale el brazo o camine ligeramente delante de él o ella.
- Adviértale de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- No deje a la persona sin comunicárselo antes.
- Describa verbalmente escenarios y entornos.
- En el centro de trabajo, evite dejar obstáculos por el camino. Avísele cuando haya que mover o cambiar muebles o maquinaria.
- Los objetos que utiliza, dejarlos siempre en el mismo lugar.
- Camíne en línea recta.
- Si tienen como apoyo un perro guía, no se debe acariciar ni alimentar a la mascota.

### 9.1.3. Persona con discapacidad auditiva:



#### a. Si la persona tiene dificultades para hablar:

- Debes ser paciente para escuchar a una persona con dificultad para hablar, dando un tiempo extra para expresarse.
- Sino has comprendido lo que dice, pedir a la persona que repita o conviene decírselo para que utilice otra manera de comunicar lo que desee.
- Ofrecerle de ser necesario, papel y lapicero para que pueda escribir el mensaje.

#### b. Si la persona tiene dificultades para oír:

- Ubíquese frente a la persona para permitir la lectura de labios, de ser posible dar la cara a la luz. Hable solo cuando le esté mirando, evite hablar si está de espalda.
- Hablar lento y claramente, vocalizar bien y de manera natural, sin exageración y sin gritar.
- Reiterar por escrito información o datos importantes.
- No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, diríjase a la persona y no a la o el intérprete.

#### 9.1.4. Persona con discapacidad intelectual:



- Adopta una manera de habla natural y sencilla. Evitar el lenguaje técnico y complejo y usar frases directas y bien construidas.
- Algunos de sus procesos son distintos, pero pueden comprenderle, por lo que debe comunicarte con serenidad y paciencia.
- No ignores a las personas con discapacidad intelectual. Saludar y despedirse de ellas con naturalidad; como con cualquier persona.
- Responda a sus preguntas, asegurándose que haya entendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- Facilite su relación con otras personas.
- Algunas personas realizan movimientos inusuales y repetitivos; tómelos con calma y naturalidad.
- Son capaces de hacer muchas cosas por sí mismas/mos, ayúdales solo lo necesario, dejando que se desenvuelvan solas/los en el resto de las actividades.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que dales tiempo para hacerlo.

#### 9.1.5. Persona con discapacidad mental o psicosocial:



- No debe burlarse, ni temer, si presenta una fisonomía diferente.
- Evite divulgar o insistir sobre su enfermedad, a no ser que sea estrictamente necesario.
- Sus procesos son distintos; respételos.
- No las toques, porque podría reaccionar violentamente.
- No la contradiga, debe ser tolerante y sobrellevarla.
- Evitar situaciones de estrés, así como aquellas que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- En algunos casos se encuentran con tratamiento farmacológico, por lo que se presentan estables y no presentan problemas.
- Pueden comprender más de lo que usted crees.
- Cuando, se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, primero, comience a tranquilizarse usted misma/mo.
- Respete sus silencios y su espacio.
- Tomarse un tiempo para escuchar lo que dice.
- Facilitar su participación en todas las actividades.
- Ser comprensiva/vo, paciente y afectuosa/so.

## 9.2. Protocolo de atención para la persona adulta mayor



### **✘ Término Incorrecto**

- Viejito
- Anciano
- Abuelo
- Jubilado

### **✔ Término correcto**

**Persona Adulta Mayor**

- Diríjase con respeto y presentarse antes de comenzar la conversación.
- Pregunte si requiere de su ayuda y en qué se le puede ayudar. Deberá ser comprensiva/vo y paciente.
- Proporcione acompañamiento y presencia durante su estadía.
- La comunicación deberá ser pausada. Preguntar si es necesario levantar la voz o repetir la pregunta e información.
- En caso que la persona adulta mayor presenta alguna limitación física, se debe ofrecer de manera adecuada y gentilmente la prestación de una silla de ruedas a fin facilitar el traslado sin desgastar su funcionalidad física.

# Glosario de términos

## ■ Accesibilidad

Es asegurar el acceso de las personas con discapacidad y de las personas adultas mayores en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

*(Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, artículo 3)*

El Plan Nacional de Accesibilidad - PNA (2018) considera que la accesibilidad es la característica de acceso, utilización, disfrute, interacción y comprensión de manera normalizada, digna, cómoda y segura de cualquier espacio, equipamiento y/o servicio, para cualquier persona en su actividad humana de movilidad, comunicación o entendimiento. Es así, que una inadecuada accesibilidad en el entorno urbano, edificaciones, transporte, información y comunicación, impacta con diferente intensidad en una importante población de mujeres y hombres de los grupos vulnerables.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.30)*

## ■ Accesibilidad Universal

Consiste en planear, proyectar, construir, rehabilitar y conservar el entorno de modo que tenga en cuenta las necesidades y los requerimientos de todas las personas sea cual sea su edad, condición o capacidad. Busca facilitar el desenvolvimiento y uso de productos, servicios, entornos y aplicaciones, siendo fácilmente adaptable a todas las personas desde características como la comodidad, seguridad y autonomía personal. La Accesibilidad Universal abarca los ámbitos de la edificación, las vías y espacios públicos, parques y jardines, entorno natural, transporte, señalización, comunicación, tecnología y prestación de servicios. Se logra a través del Diseño Universal y los ajustes razonables.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.4)*

## ■ Diseño Universal

"Es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan usar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado".

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.6)*

## ■ Ajuste razonable

Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga

desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

*(2008, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. p. 5)*

#### ■ **Cadena de accesibilidad**

Es la continuidad en el acceso a los espacios que permite conectar lugares y servicios, sin barreras. Implica la adecuación del entorno donde desarrollamos nuestras actividades y la eliminación de barreras en las edificaciones, en la ciudad y el transporte, a fin de generar la articulación concatenada de actividades y servicios accesibles, contribuyendo al desarrollo de una sociedad en igualdad de condiciones, con individuos que se desenvuelven con autonomía e independencia.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)*

#### ■ **Barreras**

Es cualquier impedimento u obstáculo que limita o impide el acceso, utilización, disfrute, interacción y comprensión de manera normalizada, digna, cómoda y segura de cualquier espacio, equipamiento y/o servicio. La Organización Mundial de

la Salud - OMS considera que las barreras se presentan en edificios y calles, en el transporte público, en la información y la comunicación y, en la información y la tecnología.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)*

#### ■ **Entorno seguro**

Es el espacio en el cual la persona desarrolla cualquier actividad, que presenta características y condiciones que no implican peligro ni riesgo; incluyendo en este ámbito al medio circundante y todo lo que en él se halla.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.6)*

#### ■ **Atención preferente a la persona adulta mayor**

Que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

*(Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, art° 1)*

### ■ **Autonomía personal**

Capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

*(2018, Plan Nacional de Accesibilidad - PNA, p.5)*

### ■ **Turismo**

Actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

*(Ley N°29408, Ley General de Turismo, 2009, Anexo N°2, 8).*

### ■ **Ruta accesible**

Circulación que permite el desplazamiento de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad y/o movilidad reducida. Presenta ancho no menor al mínimo establecido en el Capítulo II de la presente Norma Técnica, pavimento de superficie homogénea y antideslizante; se encuentra libre de obstáculos o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y, en el caso de personas con discapacidad sensorial, la percepción del recorrido.

*(Norma Técnica A.120, Accesibilidad Universal en Edificaciones, 2019, art° 3).*

### ■ **Braille**

Sistema de escritura para personas con deficiencia visual que emplea letras, números y signos de puntuación representados mediante puntos en relieve.

*(2011, Organización Mundial de la Salud - OMS, p.340)*

### ■ **Pictograma**

Representación simplificada de una realidad. Esta representación se realiza a través de signos visuales que complementan, redundan o sustituyen a los textos, aportándoles el carácter universal del que carecen los mismos.

*(2011, Fundación ONCE & Fundación COAM, p. 52)*

### ■ **Plano háptico**

Recurso de orientación para todas/os: percible por el tacto (en caso de ceguera y baja visión), visualmente por el alto contraste (para cualquier grado de visión) y comprensible (cuando se encuentran dificultades de interpretación de planos, dificultades de orientación espacial –por tipo de nivel cultural o por discapacidad cognitiva– o cualquier persona reconociendo el lugar donde se encuentra).

*(2011, La Fundación ONCE & Fundación COAM, p.55)*

### ■ **Señalización podotáctil**

Es un recurso utilizado en las superficies para el tránsito de las personas; el cual, a través de cambios de texturas y color, entrega información sobre una ruta accesible para el desplazamiento y seguridad de las personas con discapacidad visual.

*(Norma Técnica A.120, Accesibilidad Universal en Edificaciones, 2019, art° 3).*

### ■ **Lengua de señas**

Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación

intervienen factores históricos, culturales y sociales y que tradicionalmente son utilizados como lengua en un territorio determinado.

*(Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, 2010, art° 2, 3)*

#### ■ **Macrotipo**

Sistema de impresión en tinta con caracteres ampliados.

*(Reglamento de la Ley 29973, Ley de la Persona con Discapacidad, art° 3,3.1)*

#### ■ **Establecimiento de hospedaje**

Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernoten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

*(Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015, art° 4).*

#### ■ **Agencia de viajes y turismo**

Persona natural o jurídica que realiza actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, de acuerdo a su clasificación, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

*(Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, 2020, art° 3)*

#### ■ **Prestadores de servicios turísticos**

Personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e

indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.

*(Ley N°29408, Ley General de Turismo, 2009, art°27)*

#### ■ **Restaurante**

Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, producida por terceros y/o a través de cocinas centrales, cumpliendo con lo establecido en la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios afines aprobada por el Ministerio de Salud.

*(Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes Decreto Supremo N°011-2019-MINCETUR, art° 4)*

#### ■ **Producto turístico**

Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística.

*(Ley N°29408, Ley General de Turismo, 2009, Anexo N°2, 6).*

# Anexos

## Anexo N° 01

### I. Antropometría

a) Dimensiones mínimas para personas con discapacidad física o movilidad reducida:

#### Persona con muletas



**Ilustraciones:**  
"Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
© Arq. Jaime Huerta Peralta

## Persona con bastones

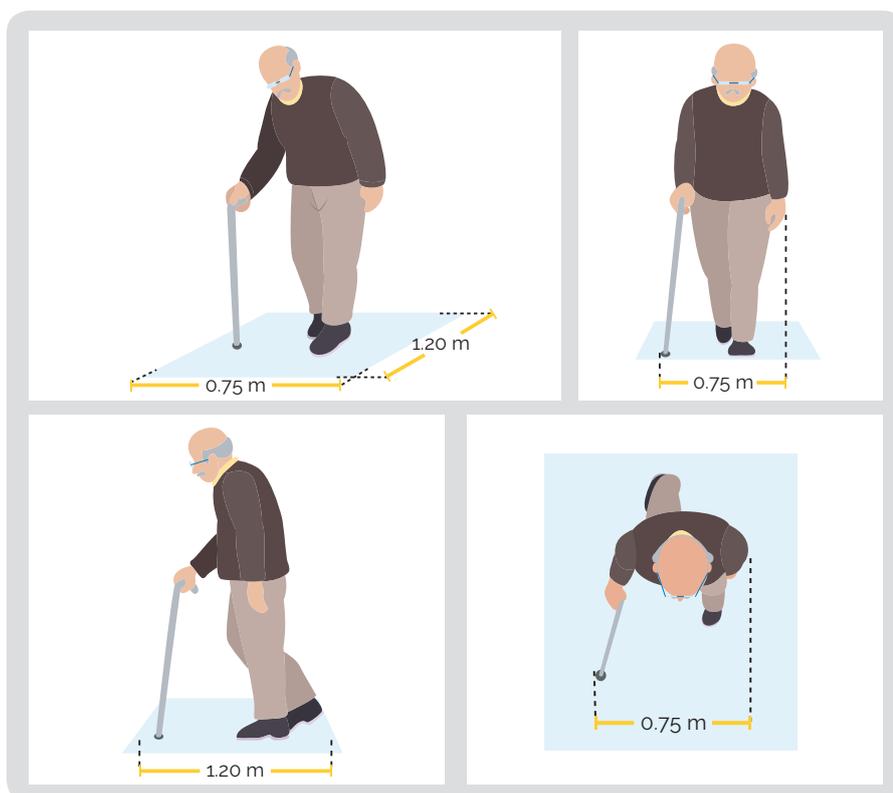
(Tipo canadiense)

**Ilustraciones:**  
"Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
© Arq. Jaime Huerta Peralta

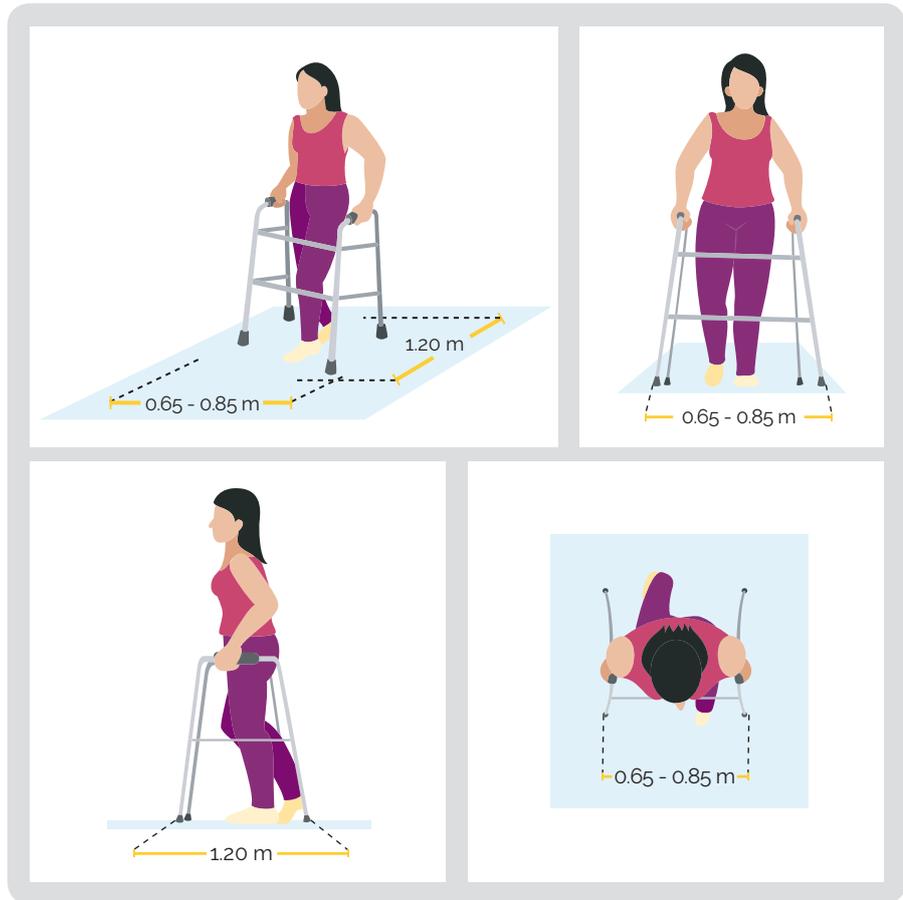


## Persona con bastones

**Ilustraciones:**  
"Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
© Arq. Jaime Huerta Peralta

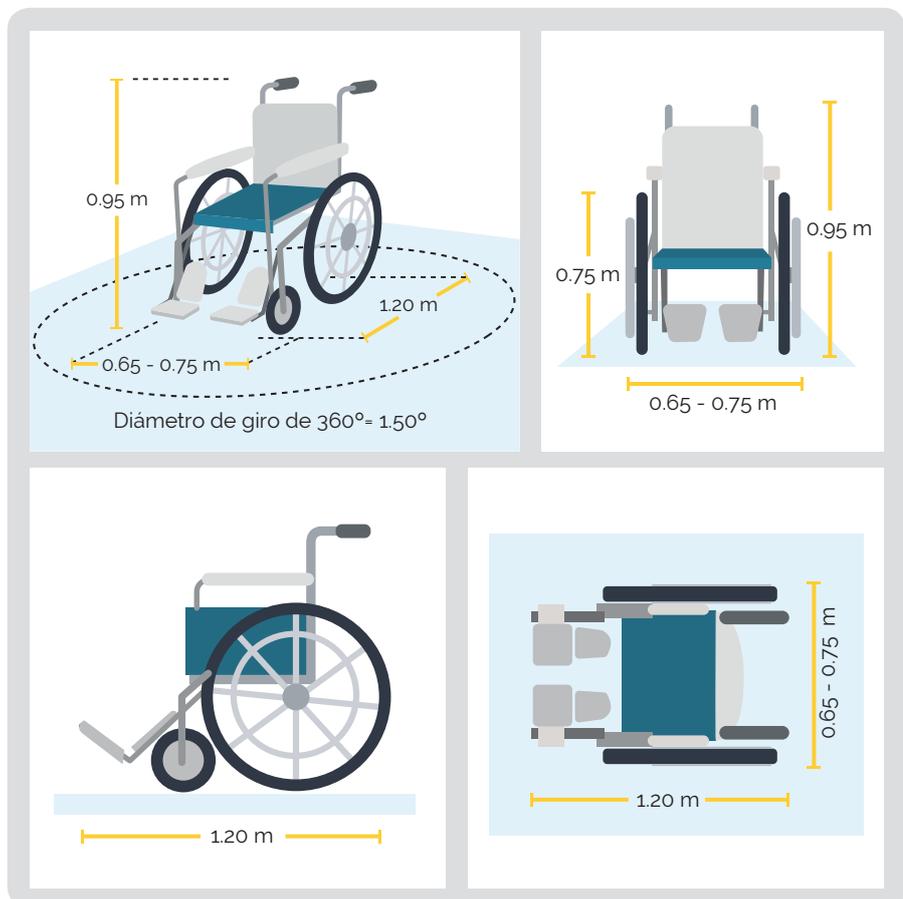


## Persona con andador



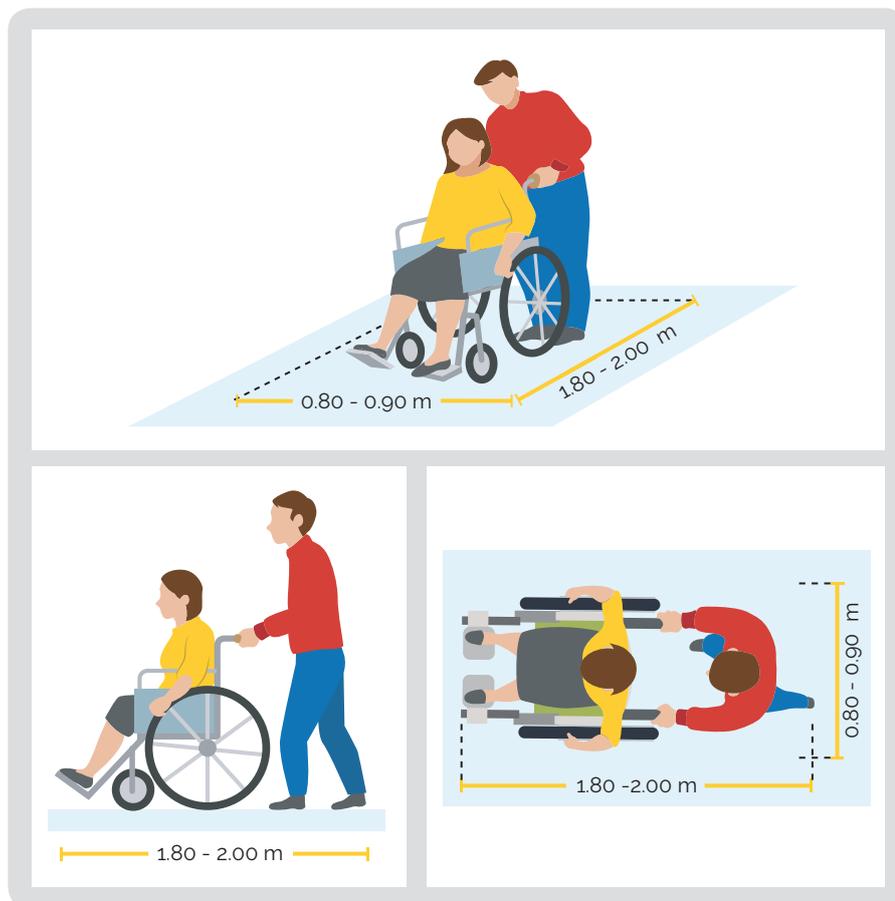
**Ilustraciones:**  
 "Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
 © Arq. Jaime Huerta Peralta

## Silla de ruedas



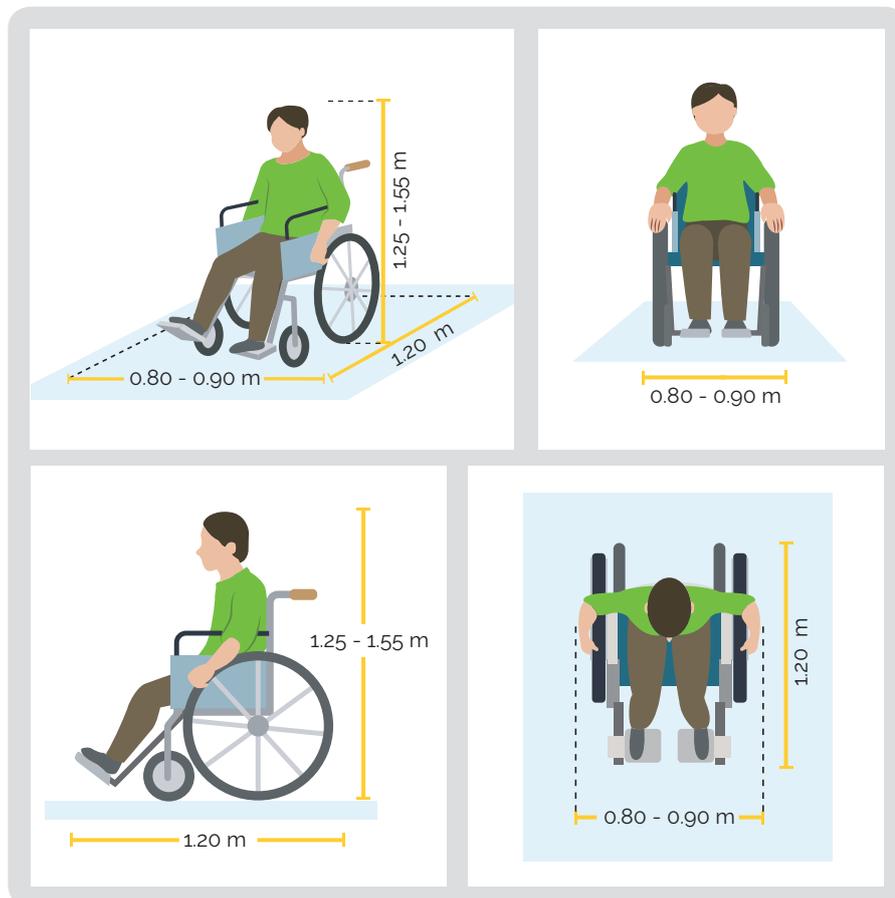
**Ilustraciones:**  
 "Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
 © Arq. Jaime Huerta Peralta

## Persona en silla de ruedas (Desplazamiento asistido)



**Ilustraciones:**  
 "Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
 © Arq. Jaime Huerta Peralta

## Persona en silla de ruedas

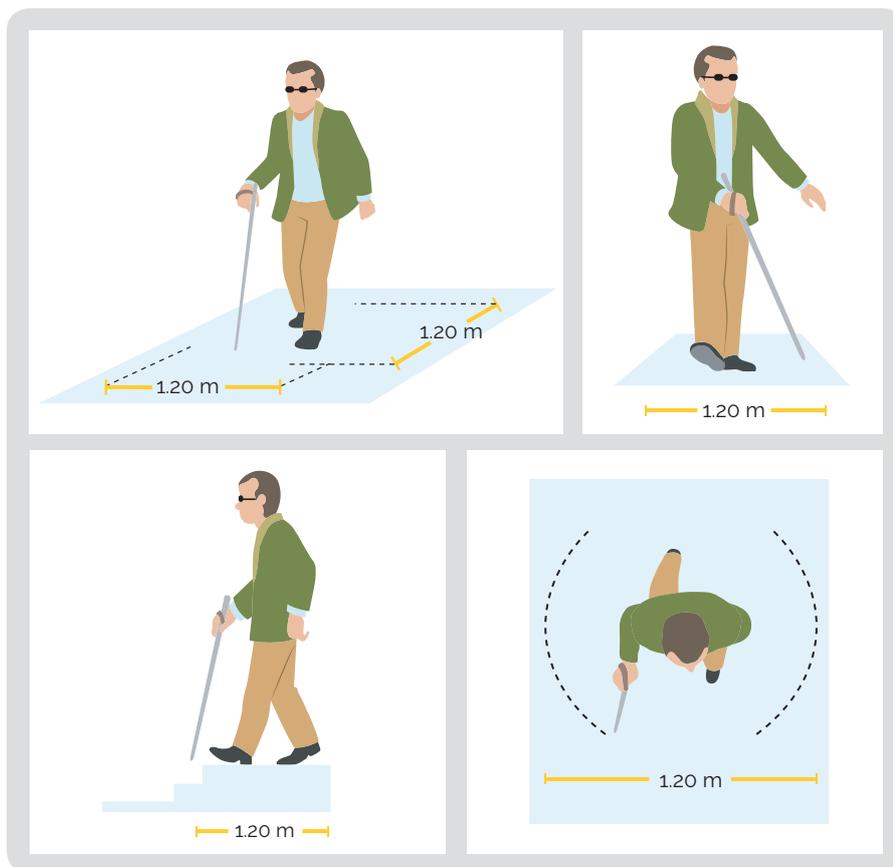


**Ilustraciones:**  
 "Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
 © Arq. Jaime Huerta Peralta

## b) Dimensiones mínimas para personas con discapacidad sensorial:

### Persona con discapacidad visual

(con bastón)



**Ilustraciones:**  
"Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
© Arq. Jaime Huerta Peralta

### Persona con discapacidad visual

(con perro guía)

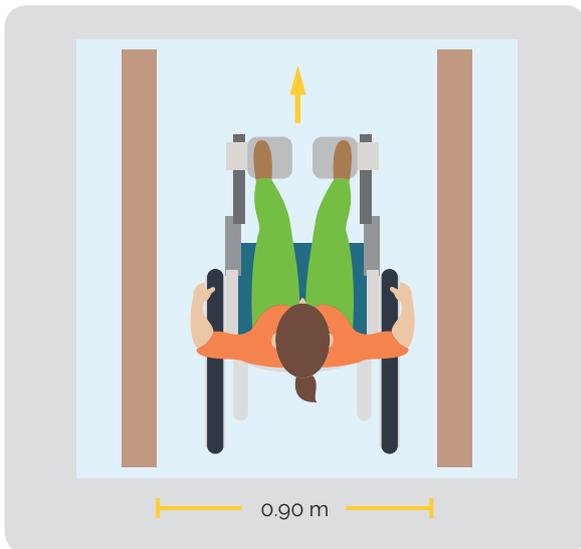


**Ilustraciones:**  
"Discapacidad y Diseño Accesible". Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad. 2007. Perú.  
© Arq. Jaime Huerta Peralta

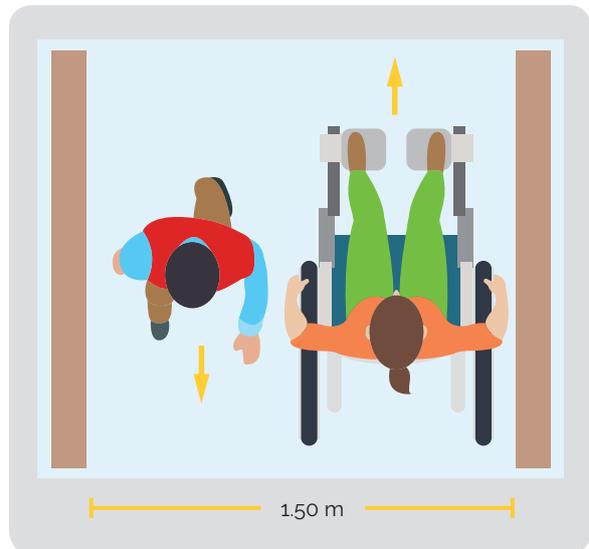
## II. Dimensiones de desplazamiento

a) Dimensiones en circulaciones:

### Circulación simple

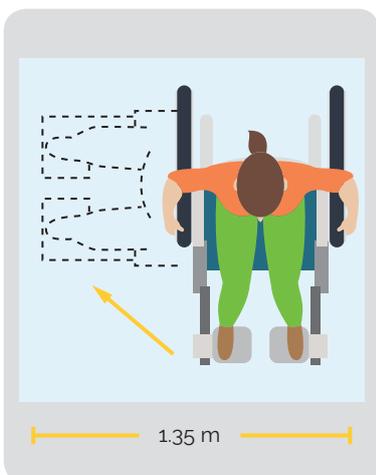


### Circulación doble

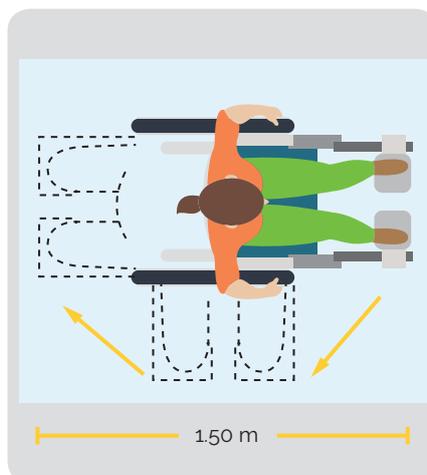


b) Dimensiones según radio de giro:

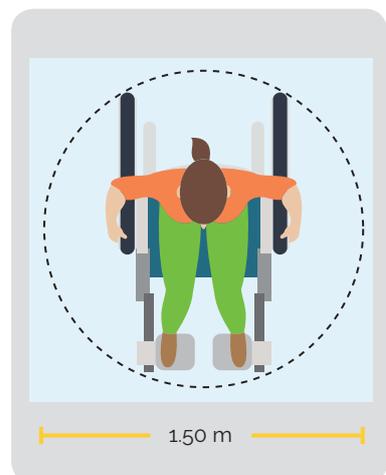
### Radio de giro de 90°



### Radio de giro de 180°



### Radio de giro de 360°

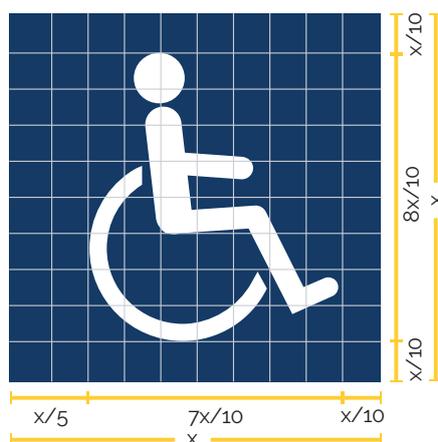


### III. Señalización SIA

El Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)<sup>2</sup> tiene las siguientes características:

- **Fondo:** color azul Pantone 294C.
- **Silueta:** color blanco
- **Dimensión exterior:** 15 x15 cm mínimo.

El símbolo indica que un servicio cuenta con las condiciones de accesibilidad, por lo que no deberá complementarse con palabras como "discapacitada/do", "lisiada/do" o "minusválida/do".



#### NOTA

El Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) debe ubicarse de manera que sea visible fácilmente, con el fin de identificar los espacios o servicios accesibles.

Ejemplo:

- Espacios de estacionamientos accesibles.
- Rutas hacia los espacios reservados en los estacionamientos, desde sus accesos, en caso de ser recorridos largos.
- Servicios higiénicos accesibles.



<sup>2</sup> Norma Internacional ISO 7000.

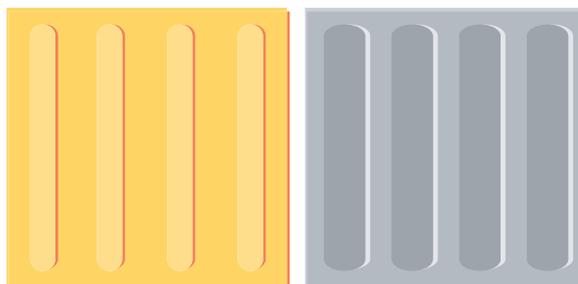
### Clasificación de piso táctil o podotáctil

De acuerdo a la Norma Técnica Peruana NTP 873.001-2018 "Señalización para Accesibilidad Universal en Edificaciones". Señalización braille, piso táctil o podotáctil y planos hapticos; define al piso táctil o podotáctil a la superficie que contiene una guía táctil o podotáctil en alto relieve de diferente material y contraste, que permite ser percibida con los pies y por el bastón.

Asimismo, se clasifica en dos tipos de pisos táctiles y podotáctiles: patrones de guía o dirección y patrones de atención o advertencia. Los mismos que deben ser de color contrastante con el pavimento existente, pueden ser adosados o empotrado al piso.

#### Patrón de guía o direccional (avance)

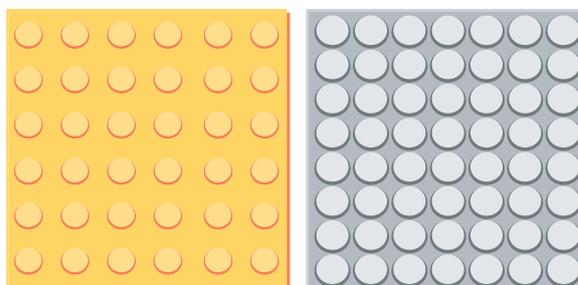
Se utiliza para indicar el recorrido de las personas con discapacidad visual, se compone de barras paralelas en dirección de la marcha.



\*Imágenes referenciales  
(Las medidas se encuentran contempladas en el NTP873.001-2018)

#### Patrón de atención o advertencia (alerta)

Se utiliza para indicar zonas de alerta o peligro, aproximación a un objeto u obstáculo, cambio de dirección, cambio de nivel y fin de recorrido. Se compone de patrones de conos truncados.



\*Imágenes referenciales  
(las medidas se encuentran contempladas en el NTP873.001-2018)

Cabe mencionar que existen pisos táctiles o podotáctiles de colores, para diferentes acabados, por lo que deberá seleccionar un color contrastante con el pavimento existente.



### Lectores de pantalla

Los lectores de pantalla (screen readers en inglés), son un software que permite la utilización del sistema operativo y las distintas aplicaciones mediante el empleo de un sintetizador de voz que "lee y explica" lo que se visualiza en la pantalla, lo cual ayuda a las personas con discapacidad visual o baja visión.

Algunos de los lectores de pantalla más utilizados son:

**BrowseAloud:** Lector de pantalla destinado específicamente a leer el contenido de las páginas web. Está disponible para Windows y para Mac.

**Dolphin Hal:** Lector de pantalla con soporte para línea braille.

**JAWS:** Uno de los mejores lectores de pantalla, incluye el castellano entre sus idiomas.

**Dolphin SuperNova:** Lector de pantalla con magnificador de pantalla y soporte para línea braille.

**MexVox:** Lector de pantalla para Microsoft Windows gratuito, implementación del sistema DosVox en español.

**NVDA:** Lector de pantalla para Microsoft Windows gratuito.

**Orca:** Lector de pantalla y magnificador de pantalla para el sistema de escritorio GNOME.

**System Access to Go:** Lector de pantalla que permite convertir en accesible cualquier ordenador con conexión a Internet en pocos segundos.

**VoiceOver:** Lector de pantalla disponible en el sistema operativo Mac OS X.

**Virgo:** Lector de pantalla que también incluye un magnificador de pantalla.

**WebAnywhere:** Lector de pantalla en la Web.

**ZoomText:** La versión Magnifier/Reader incluye un magnificador de pantalla y un lector de pantalla.

### Aplicaciones para celulares - Discapacidad visual y auditiva

Esta selección incluye aplicaciones para el fácil uso de los smartphone, beneficiando a las personas con discapacidad visual y auditiva.

**BrailleBack:** Una de las creaciones que más ayudan a las con discapacidad visual es el sistema de lectura Braille. En Android existen varias opciones, aunque a priori sea difícil ya que las pantallas de los móviles no tienen superficie rugosa. Podemos conectar una pantalla braille a través de bluetooth y utilizarla junto al lector Talkback para ofrecer un servicio combinado de voz y braille.

**Voice Access:** Es una herramienta que permitirá acceder a cualquier elemento de la pantalla a partir de la voz. En este caso no está hecha para personas con discapacidad visual pero sí para aquellas personas con parálisis o dificultad de movimientos.

**Google Talkback:** Es un servicio de accesibilidad que ayuda a personas con discapacidad visual. Se trata de una audioguía del sistema, con comentarios hablados de cada menú y vibración para navegar por Android. Suele estar preinstalado en la mayoría de dispositivos Android y se puede activar desde el menú de Accesibilidad. Google TalkBack varía según el dispositivo.

**TTS (Text to speech):** Para poder leer artículos como éste, es importante que la persona con discapacidad visual disponga de ayuda. Es por ello que existen aplicaciones como TTS. Se trata de una herramienta que permite leer artículos mediante el uso de la voz. Lo mejor es que dispone de varios idiomas y de diferentes voces. Hay varias opciones en la Google Play Store como por ejemplo, Eloquence de Code Factory, Text to Speech de TK Solutions, o Pronounce de Beehive, esta última permite ponerle voz a los propios emojis. Síntesis de voz de Google. Varía según el dispositivo.

**BeMyEyes:** Una completa app donde las personas sin discapacidad visual también pueden colaborar. La persona con discapacidad visual apunta con su cámara el objeto que desee conocer y el resto de usuarios se lo describirán.

- Map4all:** Pretende ser una especie de wikipedia para la accesibilidad. Una aplicación donde se encontrará información de aquellos puntos con problemas de movilidad, problemas auditivos, semáforos sin sonido o zonas sin acceso para sillas de ruedas.
- App&Town y Eye-D:** App&Town es una aplicación de transporte estándar, salvo porque añade una función que muchas otras deberían añadir: una guía enfocada para personas con discapacidad visual. Por otro lado está Eye-D, una aplicación que detectará la posición de la persona y le ayudará a navegar por los sitios. Le explicará qué tiene cerca, dónde está o recibirá ayuda y asistencia. Es una app que sigue en desarrollo y actualización continua.
- Linguo:** Es una de las aplicación que empezó siendo para que las personas con discapacidad visual pudieran leer páginas web y ha acabado convirtiéndose en una especie de radio. Una aplicación inclusiva, que permite generar playlist, descargar todo tipo de artículos en voz y explorar noticias.
- Lazarillo GPS:** Es una aplicación que utiliza el GPS e informa con todo detalle las rutas, entornos, tiendas y servicios cercanos. Una guía auditiva en español compatible con Talkback.
- Siri:** Es un sistema de reconocimiento de voz de Apple, funciona con el sistema operativo iOS, presente en los modelos de iPhone y también para iPad.  
No requiere instalación. Para activar este servicio acceda al menú de su iPhone o iPad > Ajustes > Siri.
- Voice Over:** Describe mediante voz todo lo que se muestra en la pantalla (como el nivel de batería, la hora, quien llama), saber dónde está situado en cada momento, etc. En definitiva, controlar el smartphone con sencillos gestos en la pantalla.  
Este servicio está integrado en los dispositivos móviles iOS. Para activarlo acceda a Ajustes > General > Accesibilidad > Voice Over.

Algunas acciones que podrá realizar:

- Activar/desactivar de manera rápida VoiceOver pulsando tres veces sobre el botón de inicio.
- Detectar iconos deslizando el dedo por la pantalla.
- Oír el nombre del icono deteniendo el deslizamiento de los dedos.
- Acceder a un icono pulsando dos veces sobre el mismo rápidamente.

- Google Brailleback:** Es una aplicación que permite aprender Braille a las personas con discapacidad visual. Para ello, a través de bluetooth, permite conectar una pantalla braille e instalar TalkBack para que se pueda sincronizar el aprendizaje con la traducción de los ejercicios.
- Lazarillo App:** Una aplicación para personas con discapacidad visual que, gracias al GPS, permite situar y describir el entorno en el que se encuentra, también informa sobre las mejores rutas y los posibles obstáculos que se encuentran en ellas.
- Visualfy:** Ofrece una solución tecnológica llamada DSS (Deaf Smart Space) que reconoce los sonidos de cada estancia de la casa. Por ejemplo, si ha terminado el programa de la lavadora, la aplicación envía un aviso a través del dispositivo. Además, si se produce algún incidente, la app también te lo anunciará.
- Ava:** Rompe las barreras de la comunicación en cenas familiares, encuentros sociales o reuniones de trabajo. Gracias a la tecnología de reconocimiento de voz, la app muestra una transcripción en tiempo real del diálogo. Ideal para evitar que personas con discapacidad auditiva no pierdan el hilo de la conversación y puedan participar en ella.
- SignARTE:** Ofrece información sobre más de cien espacios culturales como cines, teatros, bibliotecas o museos.
- Usound:** Es un asistente auditivo que te permite oír mejor. Esta aplicación fue creada especialmente para personas con problemas para escuchar algún sonido. La aplicación consta de un test auditivo, que lo realizas conectando tus auriculares al celular. Es similar a una audiometría que te harías previo a la compra de un audífono, donde vas a oír 7 sonidos en cada oído y presionar cuando escuches el sonido.
- Audio en texto para WhatsApp:** Gracias a esta aplicación, se pueden transcribir todos los audios recibidos en Whatsapp. Acepta la traducción a varios idiomas y la traducción es rápida e instantánea.
- Diccionario Lengua de Signos ESP:** Aplicación disponible para Android, permite conocer y aprender el lenguaje de signos mediante un extenso diccionario de palabras que interpretará un experto.
- Sordo Ayuda:** Esta aplicación reconoce la voz y la traduce en texto para que las personas con discapacidad auditiva puedan leer lo que la otra persona está hablando. Por otro lado, también permite traducir de texto a voz.

# Referencias

- Constitución Política del Perú de 1993
- Ley N° 29408, Ley General de Turismo, y modificatorias.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y modificatorias.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, y modificatorias
- Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, y modificatorias.
- Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.
- Ley N° 28084, Ley que regula el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP - Reglamento de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR -Aprueban Reglamento de establecimientos de hospedaje, y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR - Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes.
- Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR -Aprueban Reglamento de agencias de viajes y turismo.
- Decreto Supremo N° 012-2018-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023.
- Resolución Ministerial N° 231-2016-MINCETUR. Aprueban actualización del Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR 2025.
- Resolución Ministerial N° 005-2020-MINCETUR. Aprueban los "Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Social en el Perú".
- Resolución Directoral N° 046-2018-INACAL/DN. Aprueban Normas Técnicas Peruanas sobre leguminosas, envase y embalaje, azúcar, alimentos cocidos de reconstitución instantánea, muebles y otros. NTP 873.001-2018, Señalización para accesibilidad universal en edificaciones. Señalización braille, piso táctil o podotáctil y planos hápticos. 1a Edición.
- Resolución Ministerial N° 072-2019-VIVIENDA. Modificación de la Norma Técnica A.120 "Accesibilidad Universal en Edificaciones" del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perfil Sociodemográfico de la población con discapacidad, 2017.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Situación de la Población Adulta Mayor. Enero-Febrero-Marzo 2019. Informe Técnico N° 2, junio 2019.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2020) Perfil del Vacacionista Nacional con Discapacidad, Año 2019. Lima - Perú.

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2020) Perfil del Vacacionista Nacional de la Persona Adulta Mayor, Año 2019. Lima - Perú.
- Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - CONADIS (2017). Guía del Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad.
- Organización Mundial del Turismo (2014) Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.
- Organización Mundial de la Salud (2011) Informe Mundial sobre la Discapacidad.
- Organización Mundial de la Salud (2014). Ceguera y Discapacidad Visual, Nota descriptiva N° 282. Recuperado el 29 de enero de 2020 de <http://files.sld.cu/bajavision/files/2015/08/ceguera-y-discapacidad-visual.pdf>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo- PROMPERU (2017) Turismo In: Investiga Innova. Boletín °39. Noviembre de 2017. Recuperado el 30 de enero el 2020 de <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/Nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>
- Bureau International D'audiophonologie (1997) Recomendaciones BIAP. Clasificación de las deficiencias auditivas. Lisboa.
- Cuenca, P. (2014). El ajuste razonable como expresión de igualdad. Ponencia presentada en la Conferencia ALFA: Discriminación y grupos en situación de vulnerabilidad: género y discapacidad (2, 3 y 4 de septiembre de 2014, Lima, Perú).
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009) "Un enfoque integral del turismo: el caso de experiencias turísticas accesibles" Revista de Hospitalidad y Gestión Turística. Traducción de 'A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences', Journal of Hospitality and Tourism Management.
- Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM (2011) Accesibilidad universal y diseño para todos. Arquitectura y Urbanismo.
- Neumann, P. y Reuber, P. (2004) Impulsos económicos del turismo accesible para todos. Estudio encargado por el Ministerio Federal de Economía y Tecnología y el Ministerio Federal de Economía y Trabajo, Berlín. Traducción de Economic Impulses of Accessible Tourism for All. study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economics and Labour, Berlin.
- Universidad Estatal de Carolina del Norte, Centro de Diseño Universal (1997) Principios del diseño universal. 4 de enero de 1997. Traducción de NC State University, The Center for Universal Design. The principles of Universal Design.
- Matias Sánchez Caballero (2014). Observatorio de la Accesibilidad, Barreras de Información.
- Ministerio de Turismo de la Nación (2010). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, Primer Edición. Buenos Aires, Argentina.
- Antonio Espinola Jiménez (2015). Accesibilidad Auditiva, pautas básica para aplicar en los entornos. La Ciudad Accesible.
- Miró, J & Bernabeu, P. Accesibilidad de usuarios con discapacidad severa a un sitio web educativo.
- Fundación ONCE (2003). Accesibilidad para las personas con ceguera y deficiencia visual. Primera Edición, Madrid.
- Boudeguer, Squella y Pretti (2010). Manual de Accesibilidad Universal. Corporación Ciudades Accesibles, Santiago de Chile.
- Fundación ONCE (2012). Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual. Madrid.



	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
--	-------------	---



**BICENTENARIO  
PERÚ 2021**