

Guía de Recomendaciones para un **Alojamiento Inclusivo**

SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo



Presentación

La **Guía de Recomendaciones para un Alojamiento Inclusivo**, tiene como objetivo entregar orientación a las empresas que prestan servicio de alojamiento turístico, ya sea respecto a la atención de pasajeros con discapacidad y movilidad reducida, como también en el tipo de acciones que pueden implementar para adaptar su infraestructura y convertirse en servicios accesibles e inclusivos.

En Chile, tenemos cerca de 2.606.914 personas mayores de 18 años con un grado de discapacidad (ENDISC 2015), lo que representa alrededor del 16,7% de la población. Este antecedente es relevante para el turismo, por cuanto estas personas son parte de un mercado potencial que demanda actividades relacionadas al ocio y a la recreación, y al que debemos brindarle un turismo accesible e inclusivo.

En este contexto, a las empresas del sector turismo se les presenta una oportunidad de negocio en este segmento de la población que históricamente ha tenido que hacer grandes esfuerzos para visibilizarse. Si se incorpora la accesibilidad como una forma de planificar y concebir espacios, y se propicia la generación de más productos y servicios accesibles, le estaremos facilitando la experiencia turística a estas personas.



Usuarios de la Guía revisando las distintas alternativas que ofrece el mercado.

Para atender este desafío, esta guía les entrega distintas recomendaciones para mejorar la experiencia de los turistas con discapacidad y la atención. Para el caso de alojamientos turísticos, brinda orientación sobre infraestructura accesible para así cumplir con las implicancias del Decreto Supremo N°50 (OGUC) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que desplaza a los espacios de uso público a asegurar el uso, permanencia y desplazamiento de todas las personas con discapacidad y movilidad reducida. Además, les orientará respecto al cumplimiento de la NCh2912-2012 sobre Alojamientos Turísticos - Hoteles - Requisitos para su calificación. Por último, desde 2016, el Sello S incorpora las condiciones de accesibilidad para las Agencias de Viaje y Tour Operadores mejorado continuamente las condiciones en todo ámbito.

El turismo es un sector que puede hacer importantes contribuciones al desarrollo de Chile bajo un carácter inclusivo y de la mano del fomento de un turismo accesible, y desde esta premisa, es que les invitamos a incorporar las variables de accesibilidad universal en su infraestructura, entorno físico, en la atención y en el transporte, como en tantos otros ámbitos del negocio. La tarea de lograr que más chilenos y chilenas disfruten de los atractivos que ofrece nuestro país es tarea de todos y de todas.

¿Qué es el Turismo Inclusivo y Accesible?

Persona con discapacidad física y su acompañante en un circuito accesible haciendo uso del tiempo de recreación.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo, el **Turismo Accesible** para Todos es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Para las Personas con Discapacidad el Turismo Inclusivo es:

- Es un derecho básico que garantiza la no discriminación por razones de edad, discapacidad o características funcionales.
- Favorece la participación social y económica en igualdad de oportunidades.
- El ocio y el turismo actualmente son ejes fundamentales para la inclusión social de las personas y sus familias (acompañantes).



Para las Empresas del Sector Turístico el Turismo Inclusivo es:

- Es una oportunidad de negocio.
- Es un elemento básico e innovador de calidad de la oferta turística.
- El Turismo Accesible aumenta la cuota de mercado. Cada viaje que realiza una persona con discapacidad atrae 1,5 acompañantes.
- Favorece la desestacionalización. Mejora la imagen de las empresas y del destino turístico.

«Turismo para Todos» no significa la creación de servicios diferenciados para personas con discapacidad: significa una inclusión completa de las personas con discapacidad en el sector turístico”. - European Disability Forum



Persona ciega con su perro de asistencia donde prevalece su autonomía e independencia. (Fotografía, Gentileza de Senadis).

Atención de Personas con Discapacidad

Hay muchas formas de atender a las Personas con Discapacidad y cada situación es diferente, por lo cual, la persona que los reciba DEBE tener los conocimientos básicos para una atención preferencial.

- Preguntar si necesita ayuda. Si no lo necesita, no insistir.
- Si la persona tiene discapacidad física, ofrecerle la habitación más amplia que permita entrar y girar una silla de ruedas, con un baño accesible a disposición.

- Si la persona tiene discapacidad visual, auditiva o intelectual, puede utilizar cualquier habitación, no necesariamente la accesible reservada para personas con discapacidad.
- **El perro de asistencia o perro guía** (se reconoce por una medalla que penda del collar o un parche adherido al peto o arnés, que tenga la Cruz de Malta en celeste y amarillo con la leyenda "Perro de Asistencia") **debe ser permitido** en cualquier lugar del alojamiento, incluyendo comedores y habitaciones.
- Si el huésped es una persona ciega o baja visión, quien lo reciba debe describirle la infraestructura y servicios, incluyendo el interior de la habitación y servicio higiénico.
- Si el huésped es una persona sorda o hipoacúsica, quien lo reciba debe hablarle claro y de frente con un ritmo medio y sin exagerar. No puede darle la espalda. De ser necesario, escriba en un papel las indicaciones que Ud. considere que deba saber.
- Infórmese de los requerimientos complementarios en cada caso.

Prestadores de servicios con Sello Q:

Protocolo Atención para Clientes con Discapacidad, cuyo alcance sea a lo menos para los servicios de recepción y de alimentos y bebidas (Nch2912 - 2012).

Debe incluir: Atención a clientes con necesidades especiales y discapacidad, trato y comunicación, evacuación de emergencia.



Los centros de ski son un foco importante de turismo en nuestro país. Las recomendaciones de atención a clientes con discapacidad son transversales. (Fotografía: Gentileza de Senadis)

Información en formatos accesibles

Una buena forma de avanzar en Turismo Inclusivo y Accesible es informar a nuestros huéspedes de todos los servicios que ofrece el lugar en formatos que sean accesibles y de acuerdo al tipo de discapacidad.

- Sólo algunas personas ciegas leen Braille, pero es una buena práctica tener cartillas informativas en formato español de Braille y Macrotipo (letras grandes), con contraste de colores.
- Sólo algunas personas sordas se comunican con lengua de señas. Un video de bienvenida en lengua de señas y texto informativo de los servicios del establecimiento será muy bienvenido.
- Informar en el sitio web, con descripción e imágenes reales sobre cómo es la habitación y el baño reservado para personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas y servicios complementarios.
- Apoyo con tecnologías, como Códigos QR, Voice Over, Chef-s Voice Menu, Audio Guías, entre otros.

Prestadores de servicios con Sello Q:

Deben tener en la Recepción del lugar un documento en Braille que contenga la información al menos de los servicios y/o instalaciones ofrecidas, el horario de uso e información de asistencia, si el hotel los contempla para personas con discapacidad.



El acceso principal de un espacio turístico será la primera impresión que se llevará la persona con discapacidad del lugar. Por lo tanto, debe ser lo más ajustado a la norma.

Acceso principal

- Debe ser a nivel con el exterior, a través de un pavimento continuo y conectado con la acera.
- En caso de existir una rampa de acceso, debe ser de pendiente suave. Se sugiere 8% o menos.
- Si se implementa acceso mediante elemento mecánico como una plataforma elevadora, debe ser de uso autónomo.
- La puerta de acceso debe considerar el paso de una persona en silla de ruedas.

Recepción

- Tenga presente que este lugar es la primera impresión que tendrá el pasajero de su hotel y logrará una muy buena impresión de sus servicios.
- El Mesón de Recepción debe tener dos alturas. Una para personas de pie y personas en silla de ruedas o baja estatura, favoreciendo la atención oportuna y de calidad.

Circulaciones verticales y horizontales

- Todas las circulaciones interiores que conducen a espacios comunes como ascensores, restaurantes, salas de eventos, salas de ejercicios, etc. deben estar conectadas a través de rutas accesibles, es decir, una circulación libre de obstáculos y barreras.
- Si existe habitación accesible, debe ubicarse en un sector donde se pueda llegar en silla de ruedas de manera segura y autónoma.
- Los ascensores y elevadores existentes son parte de una ruta accesible y deben cumplir con los requisitos legales de funcionamiento según OGUC 4.1.7 y 4.1.11.



La señalética en los baños son de vital importancia para las personas con discapacidad pues demuestran qué tan inclusivo es el lugar donde se están hospedando.

Baños Accesibles

- Cuando existan baños destinados para el uso por parte de huéspedes con discapacidad, se deberá señalar en la puerta con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (silla de ruedas) su uso preferencial.
- Un baño accesible debe cumplir con las dimensiones y distribución de artefactos, de tal forma que permita la movilidad y uso libre de obstáculos en su interior, y un giro de 360° de una silla de ruedas según la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.



La comodidad y el espacio en una habitación reservada para un pasajero con discapacidad física o movilidad reducida, demuestra la preocupación de los dueños en que su estadía sea lo más placentera posible.

Habitación accesible usuarios silla de ruedas

- Cuando un huésped reserva una habitación accesible y utiliza una silla de ruedas, se debe respetar la reserva y el uso, puesto que necesitará de mayor espacio para circular y utilizar la habitación.
- Para darle mayor comodidad al pasajero, se recomienda preguntar si necesita que se retire algún mobiliario, como sillas o mesas, para tener más espacio, como también confirmar que todo esté a su alcance.
- Si la persona viaja acompañada, y requiere camas de plaza y media o matrimonial, se debe dejar espacio suficiente para que la persona circule desde la cama hacia el baño.

Algunas Recomendaciones Complementarias:

- Puertas de acceso a habitación deben tener 90 cms. ancho libre de paso.
- Clóset con colgadores complementarios a media altura.
- Caja de seguridad al alcance.
- Los enchufes, interruptores y mecanismos de control ambiental deben estar situados al alcance y visibles.
- Mirilla de puerta complementaria a 110 cm.
- En caso de emergencia, se debe contar con Alarmas de Seguridad sonora y visual.
- Barras de seguridad en tina y ducha.
- Ducha a nivel de piso, sin resaltes o bordes, para el uso de personas usuarias de silla de ruedas.
- Asiento para baño.
- Grifería de ducha que permita subir y bajar la challa de ducha.
- Artefactos y grifería al alcance.

Todo edificio destinado a hotel con capacidad para más de 25 habitaciones, o más de 50 camas, deberá contar al menos con una habitación con acceso a un baño privado habilitado para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, según OGUC 4.9.14

Prestadores de servicios con Sello Q:

Deberán contar con habitación (es) con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, a solicitud del huésped, cuando el hotel cuente con ascensor normalizado o habitaciones en primer piso.

Habitación inclusiva

Un pasajero con discapacidad visual, auditiva o intelectual, puede utilizar cualquier habitación del hotel, puesto que no necesita espacio adicional para sus actividades. No así, el pasajero con discapacidad física por los motivos anteriormente mencionados.

Algunas Recomendaciones Complementarias:

- Es de vital importancia que el personal del hotel esté debidamente capacitado en atención de personas con discapacidad, cualquiera sea ésta.
- Alarma de seguridad sonora y visual.
- Barras de apoyo en tina.
- Buena iluminación natural y artificial.
- Kit accesible en Braille para personas ciegas.



Las cartillas informativas en distintos formatos para las personas con discapacidad, son absolutamente recomendables (Fotografía, Gentileza de Senadis).



Se debe contemplar al menos 1 ò 2 estacionamientos reservados y debidamente señalizados para uso exclusivo de personas con discapacidad.

Estacionamiento

El servicio de estacionamientos propio o concertado, dentro o fuera del alojamiento debe contemplar al menos un estacionamiento reservado y exclusivo para personas con discapacidad y cumplir con los requisitos establecidos en OGUC 2.4.2

Señalización

Para mejorar la experiencia de un pasajero con discapacidad, se debe señalar:

- Baños accesibles con el Símbolo SIA (Símbolo Internacional de la Discapacidad) con la leyenda "Baño".
- Rutas o recorridos complementarios con Símbolo SIA con la indicación de dirección.
- Habitación accesible: Señalización del número de habitación en sobre relieve y/o Braille.
- Estacionamiento reservado, con demarcación y señalización vertical.
- Si el establecimiento cuenta con servicios complementarios, como atención en lengua de señas o Catálogos en Braille, informar oportunamente.

Prestadores de servicios con Sello Q:

La habitación accesible debe contar con sistema de señalización en Braille y/o número en relieve que indique el número de la unidad habitacional, ubicado en la puerta o en un lugar inmediato a la puerta.



Estrategias Inclusivas o Buenas Prácticas

Existen varias formas de mejorar la calidad de atención a clientes con discapacidad.

- La comunidad sorda, se comunica muy bien por WhatsApp. Se recomienda publicar el número en el sitio web del hotel pues podría ser un canal de ventas adicional a los convencionales.
- Publicar en el sitio web los servicios disponibles, incluyendo fotos de la habitación y baño accesible.
- Publicar en portales de viajes como Tripadvisor y Booking, las condiciones de accesibilidad del hotel.



El mejor momento del año para cualquier persona son sus vacaciones y qué mejor regalo que poder acceder a un paisaje como éste sin ningún obstáculo que le haya impedido disfrutarlas de principio a fin (“Frutillar”, autor: Martín Edwards).

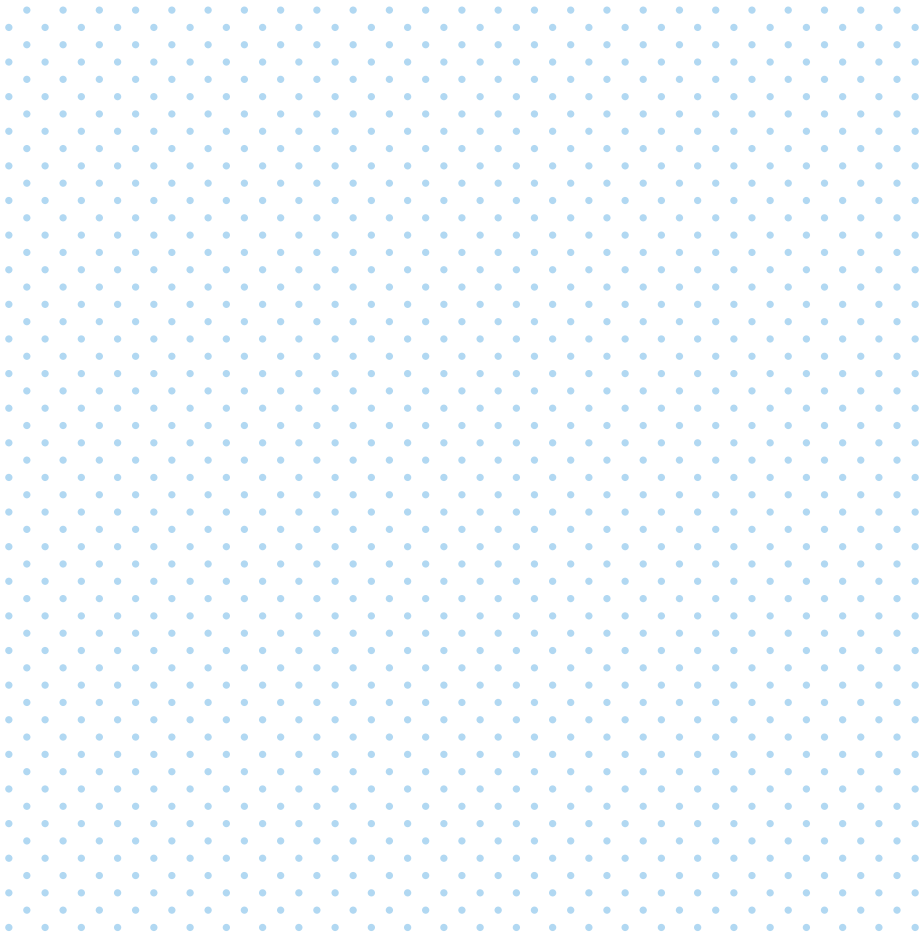
Guía de Autoevaluación

¿Nuestro establecimiento turístico ha recibido huéspedes con discapacidad o personas mayores en los últimos 3 meses?

¿Nuestros colaboradores están capacitados en atención de clientes con discapacidad?

El establecimiento, ¿Tiene habilitado una habitación accesible? ¿Hemos recibido quejas o denuncias?

¿Tengo incorporado dentro de los Protocolos de Evacuación frente a las situaciones de emergencia, información para las personas con discapacidad?



**Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo**

Gobierno de Chile

SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

SENADIS
Ministerio de
Desarrollo Social

Gobierno de Chile