

# DIRECCIÓN E INCLUSIÓN

## La accesibilidad como perspectiva de negocio



### DISEÑO DE LAS ZONAS COMUNES DEL HOTEL

#### Fco. Javier Cremades Fernández



Comisión Interamericana de Derechos Humanos



## ÍNDICE

Introducción.....	1
Zonas comunes.....	1
Vía pública:.....	1
Puntos de cruce:.....	2
Zonas peatonales:.....	3
Aparcamiento:.....	3
Transporte público:.....	4
Acceso al establecimiento hotelero:.....	5
Vestíbulo:.....	5
Recepción:.....	6
Circulaciones interiores:.....	7
Circulación horizontal:.....	7
Circulación vertical:.....	8
Señalización.....	10
Servicios comunes.....	11
Aseos de uso público.....	11
Salas de conferencias/usos múltiples.....	12
Cafeterías/restaurantes.....	14
Piscinas.....	14
Bibliografía.....	15

### Introducción

Las zonas comunes del hotel juegan un papel importante en el grado de satisfacción de los clientes, siendo el principal en aquellos casos en los que la experiencia no incluye el alojamiento, como puede ser la asistencia a congresos o conferencias, el uso de los servicios de restauración y cafetería, e incluso el disfrute de ciertas instalaciones como la piscina o el spa.

Si buscamos que esta experiencia sea lo más satisfactoria posible para todas las personas, se ha de garantizar la continuidad en la cadena de la accesibilidad. Es decir, que todos los espacios, elementos y servicios que forman parte de la experiencia, deben poder ser utilizados de la forma más segura, cómoda y autónoma posible por cualquier persona.

### Zonas comunes

Dentro de las zonas comunes, se deberán tener en cuenta los parámetros de accesibilidad en el diseño de todos aquellos espacios, elementos y servicios que son susceptibles de ser utilizados por los clientes a lo largo de su estancia en nuestro establecimiento hotelero:

- Vía pública, incluyendo las zonas de tránsito peatonal (aceras, plazas...), los puntos de cruce, el transporte público, el aparcamiento...
- Acceso al hotel, incluyendo las zonas exteriores privadas, la puerta de entrada, el vestíbulo, la recepción...
- Circulaciones interiores, incluyendo escaleras, rampas, ascensores, elementos mecánicos de elevación (plataformas verticales o plataformas salvaescaleras), señalización...
- Servicios comunes, incluyendo aseos de uso público, salas de conferencias/usos múltiples, cafeterías/restaurantes, piscina...

Cada uno de estos ámbitos, además de cumplir con la legislación vigente en materia de accesibilidad que les sea de aplicación (mínimos normativos), deberían implementar el diseño o los elementos necesarios para poder ser utilizados adecuadamente por todas las personas.

### Vía pública:

Se ha de garantizar el acceso a las instalaciones del hotel a través del espacio público, independientemente del medio de transporte elegido para el desplazamiento desde el lugar de residencia de cada cliente. Para ello, resulta muy positivo hacer algunas comprobaciones en las vías públicas del entorno del edificio. Todos aquellos problemas en materia de accesibilidad que se detecten deben ser puesto en conocimiento de la Administración Pública competente (principalmente el ayuntamiento de la localidad), a fin de que puedan ser solucionadas adecuadamente.

A continuación, se describen las características de accesibilidad que han de presentar aquellos puntos que mayor incidencia tienen en nuestro desplazamiento por el entorno construido:

### Puntos de cruce:

Suponen uno de los elementos más críticos de la vía pública, puesto que en ellos el peatón accede a la calzada, con los riesgos para la seguridad y los problemas de accesibilidad que esto puede implicar.

1. Se ha de permitir el acceso a la calzada desde la acera sin escalones o resaltes: existencia de vado peatonal o pasos de peatones elevados.
2. Se ha de señalar adecuadamente el punto de cruce empleando pavimento podotáctil de encaminamiento (bandas) y de advertencia (botones).
3. Se han de implementar señales acústicas que transmitan la información visual de los semáforos.

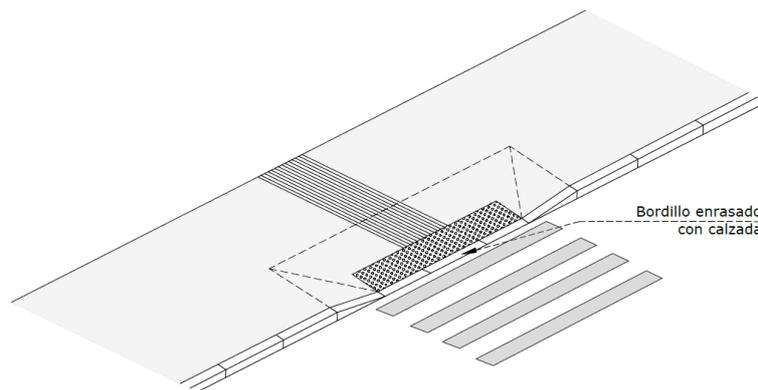


Imagen 1. Punto de cruce con vado peatonal para el acceso a calzada.

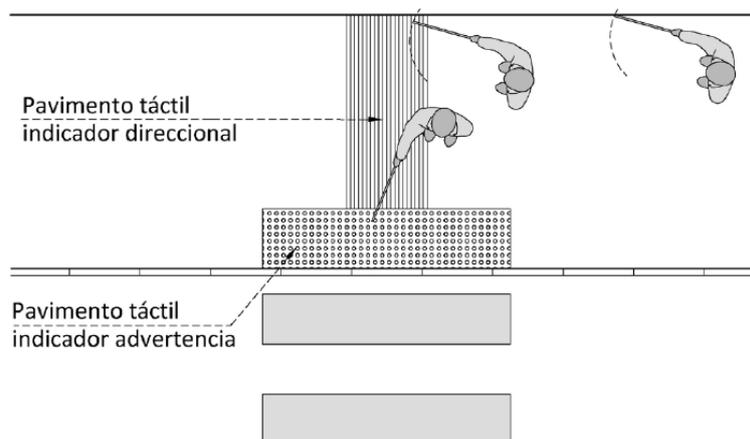


Imagen 2. Esquema en planta de pavimento podotáctil para punto de cruce.

### Zonas peatonales:

En este ámbito hablamos tanto de las bandas de circulación peatonal (aceras, sendas...), como de las zonas estanciales (plazas, parques, áreas de descanso...) y del mobiliario urbano que se encuentre en las mismas.

1. Han de contar con espacio libre de paso suficiente para el cruce de varias personas, formado por un rectángulo vertical de 180x220 cm (anchura x altura).
2. Han de disponer de pavimento duro, estable (no materiales sueltos como grava), sin resaltes y no deslizante tanto en seco, como mojado.
3. Se ha de evitar iluminación que pueda provocar deslumbramientos por enfocar directamente a los ojos, o que puedan alterar la percepción del espacio.
4. El mobiliario urbano ha de situarse fuera del itinerario peatonal y debe poder ser utilizado por todas las personas (p.e.: fuentes para beber a diferentes alturas, bancos con respaldo y reposabrazos, etc.).

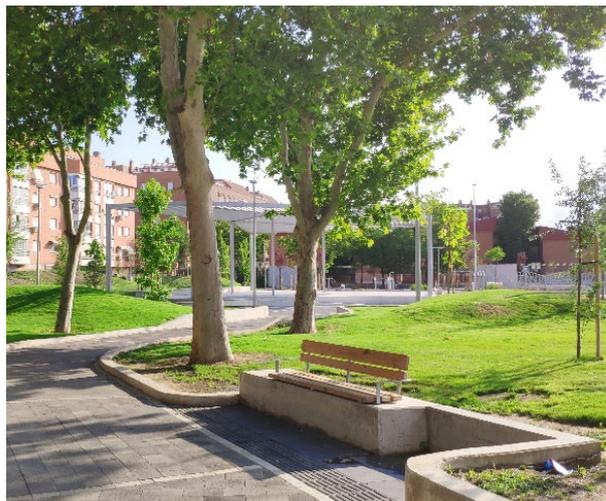
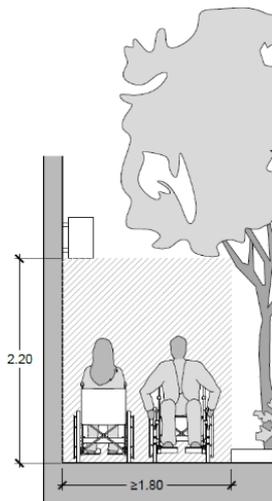


Imagen 3 (izquierda). Esquema gráfico del rectángulo vertical delimitador del espacio libre de paso (180 x 2022 cm).

Imagen 4 (derecha) ejemplo de ubicación de área de descanso, fuera del itinerario peatonal, con mobiliario accesible (banco con reposabrazos y respaldo) y espacio libre para el estacionamiento de una silla de ruedas.

Estos criterios son de aplicación tanto a los espacios público (calles, plazas, parques...) como a los espacios exteriores pertenecientes al establecimiento hotelero (jardín, zonas de juego...).

### Aparcamiento:

Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad deberán disponer tanto del espacio, como de los elementos de apoyo necesarios para garantizar su accesibilidad.

1. Han de contar con espacio suficiente para permitir el acceso o descenso de los vehículos, tanto por la trasera de los mismo, como por uno de los laterales.
2. Se ha de garantizar el acceso a las zonas de circulación peatonal (aceras) desde la zona de estacionamiento (calzada). Si ambas no están al mismo nivel, deberá disponerse de vados peatonales.
3. Han de estar adecuadamente señalizadas tanto en vertical (señal), como en horizontal (pintura sobre el pavimento).

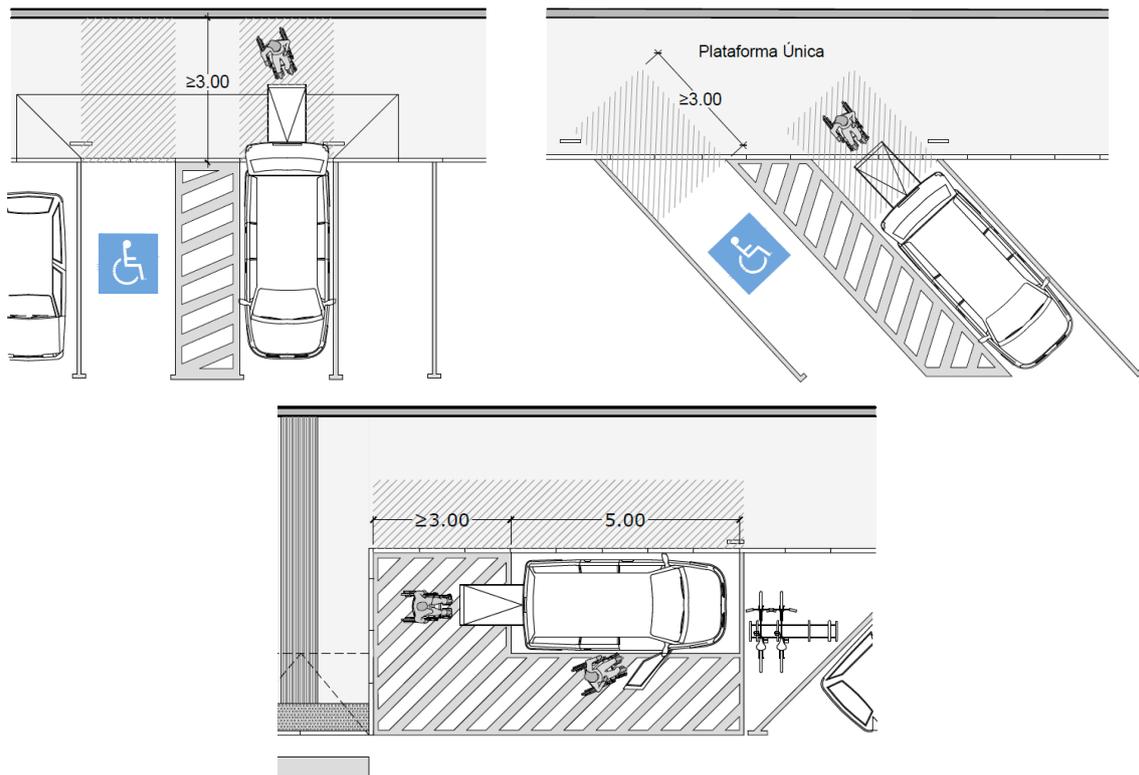


Imagen 5. Esquemas gráficos de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad en función de su orientación: en batería perpendicular a la acera (superior izquierda), en batería diagonal a la acera (superior derecha) en línea (inferior).

Estos criterios son de aplicación a las plazas de aparcamiento situadas tanto en la vía pública, como en el interior de las instalaciones de los establecimientos hoteleros. Dichos establecimientos deberán disponer, al menos, de una plaza de aparcamiento reservada por cada alojamiento/habitación accesible.

### Transporte público:

El transporte público que da acceso tanto a la localidad (avión, tren, autobús interurbano y de larga distancia...), como dentro de la misma al propio hotel (metro, tranvía, autobús urbano...) debe ser accesible. Para ello ha de permitir

el acceso a las estaciones/paradas y a los propios vagones/vehículos, así como a la información acerca del servicio (horarios, incidencias, avisos...) y a la compra de títulos de transporte.

Resulta muy conveniente que en la recepción del establecimiento hotelero se disponga del contacto de taxis adaptados, de forma que pueda ayudarse a los clientes a solicitar este servicio.

### Acceso al establecimiento hotelero:

El acceso es el primer espacio del establecimiento hotelero con el que van a tener que interactuar de forma directa los clientes, por lo que será responsable, en gran medida, de la primera impresión que se formen.

#### Vestíbulo:

En este ámbito se incluye la puerta de entrada al edificio y el espacio destinado a la acogida y distribución de los clientes por el interior del establecimiento.

1. El acceso al hotel debe estar enrasado con el pavimento de la vía pública. En caso de existir desnivel, este se salvará con un plano inclinado.
2. Si el acceso no puede realizarse de forma autónoma (exige el apoyo del personal del hotel) deberá disponerse de un punto de llamada que resulte accesible.
3. La puerta de entrada debe ser fácilmente localizable/identificable. En caso de que la puerta accesible no sea la puerta principal del establecimiento se deberá señalar el itinerario entre ambas entradas.
4. La anchura libre de paso del acceso deberá ser de 80 cm, aportada por una sola hoja en caso de que puertas abatibles o correderas no automatizadas.
5. Los paños de vidrio de grandes dimensiones deberán estar señalizados mediante bandas contrastadas cromáticamente con el entorno.
6. Los felpudos deberán estar firmemente sujetos o encastrados en el pavimento, y presentar una superficie con muy baja deformabilidad.
7. Se han de señalar los itinerarios principales del vestíbulo, desde la puerta de entrada hasta el mostrador de recepción.



Imagen 6. Señalización de itinerario hacia entrada accesible.

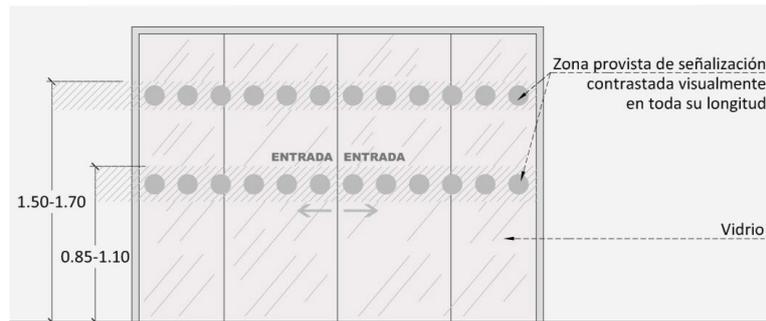


Imagen 7. Esquema de bandas señaladoras sobre paramentos de vidrio.

### Recepción:

La recepción incluye tanto elementos físicos (mostrador), como elementos de apoyo a la comunicación (bucles de inducción magnética, documentos en braille...) y servicios (atención por parte del personal del establecimiento).

1. El mostrador debe contar con una zona baja (altura de tablero 85 cm) y espacio de aproximación inferior (80x70x50 cm; anchura x altura x profundidad). Además, debe permitir la visión directa entre el cliente y el personal del establecimiento.
2. El punto de atención debe disponer de elementos de apoyo a la comunicación, especialmente bucle de inducción magnética, de gran utilidad para personas con discapacidad auditiva. Estos dispositivos deben estar señalizados, de manera que los clientes sepan de su existencia.
3. La información debe presentarse en diferentes formatos (visual, táctil, auditivo...). La forma más sencilla de ofrecer información adaptada es a través de documentos digitales que puedan ser descargados en el dispositivo personal del cliente, ya que estará configurado para dar respuesta a sus necesidades específicas (luminosidad, tamaño de letra, contraste, lector de pantalla...).

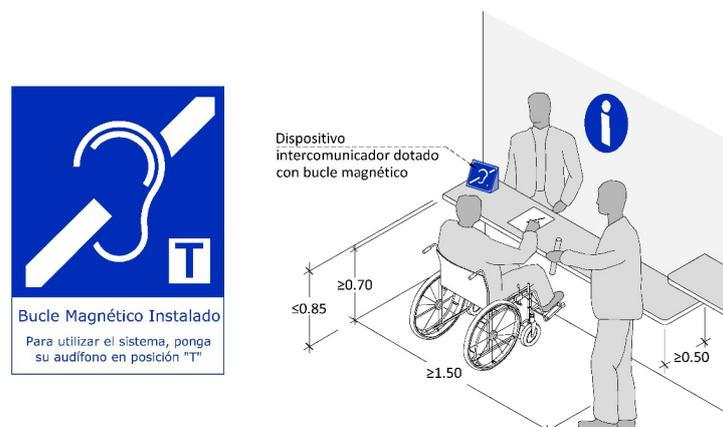


Imagen 7. Mostrador con zona baja acotada. Detalle (izquierda) señalización de bucle de inducción magnética.

### Circulaciones interiores:

Entendemos por circulaciones todos aquellos espacios y/o elementos del interior del edificio que nos permiten desplazarnos a lo largo de las plantas (circulación horizontal) o entre ellas (circulación vertical). En edificios de grandes dimensiones y con una estructura e imagen muy similar en todas las plantas, cobran especial importancia los elementos que facilitan la orientación (señalización, decoración...).

### Circulación horizontal:

Este ámbito está compuesto por los pasillos, vestíbulos y otros espacios por los que se puede deambular dentro de una misma planta.

1. Los pasillos han de contar con espacio libre de paso suficiente para el cruce de varias personas, formado por un rectángulo vertical de 120x220 cm (anchura x altura) como mínimo. Delante de puertas o al final de pasillos se debe disponer de un espacio libre de 150 cm.
2. Todos los elementos que sobresalgan más de 15 cm de los paramentos verticales deberán estar protegidos hasta el suelo, de forma que puedan ser localizados con bastón blanco, evitando impactos accidentales.
3. Las puertas deben estar contrastadas cromáticamente con el paramento sobre el que se sitúan, de forma que puedan localizarse con facilidad. La anchura libre de paso será de 80 cm, aportada por una sola hoja. El mecanismo de apertura debe poder utilizarse con el puño o el codo (manillas tipo palanca), siendo preferible la apertura automática.
4. El pavimento será duro, evitando materiales que un alto grado de deformabilidad (moquetas), y estable, evitando materiales que puedan no encontrarse firmemente sujetos al forjado (alfombras, textiles...).
5. La señalización, tanto direccional, como identificativa (nombres de salas, número de habitación...) contará con un diseño y ubicación homogénea en todo el establecimiento. No se colocará sobre las hojas de las puertas, o en zonas donde pueda quedar oculta por mobiliario o confundirse con elementos de decoración.

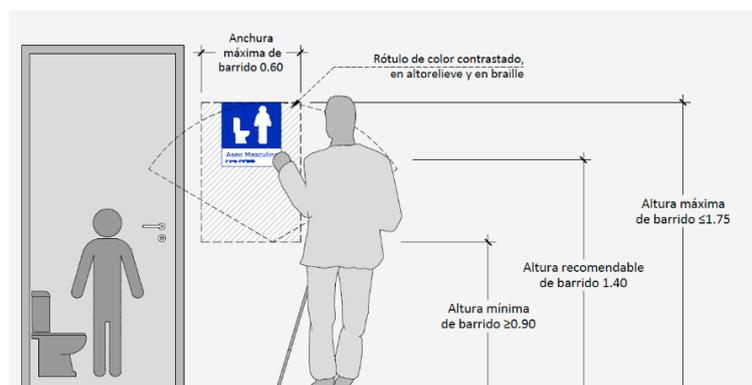


Imagen 8. Esquema gráfico de ubicación de señalización.

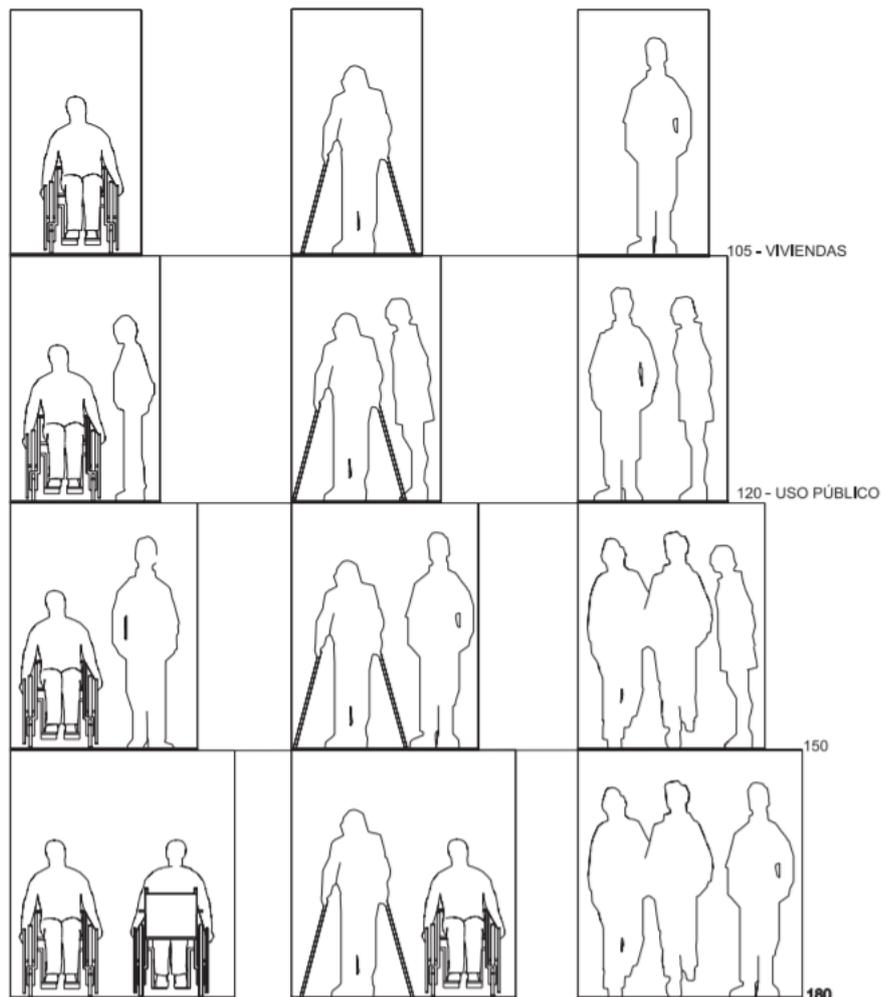


Imagen 9. Esquema gráfico de capacidad de elementos de circulación horizontal en función de su anchura.

### Circulación vertical:

Este ámbito está compuesto por todos aquellos elementos que permiten salvar la altura existente entre diferentes plantas del edificio o entre secciones de las mismas.

1. Las escaleras no pueden formar parte de un itinerario accesible, por lo que deberán disponer de alternativa para el cambio de nivel, bien mediante rampa, bien mediante elementos mecánicos de elevación (ascensor, plataforma elevadora vertical o plataforma salva escaleras).

Sin embargo, y para facilitar el uso de escaleras a ciertos colectivos (personas con discapacidad visual o con cierto grado de movilidad reducida) han de contar con pavimento señalizador en el borde de los peldaños y en el inicio y final de tramo, y pasamanos.

2. Las rampas deberán tener una anchura libre de paso de, al menos, 120 cm., y cumplirán con las pendientes indicadas en la normativa en función de su longitud. Contarán con pasamanos en ambos lados y a doble altura, siendo continuo en las mesetas y con remate en los extremos inicial y final. En caso de que uno de los laterales esté abierto, deberá disponerse de zócalo de protección de 10 cm de altura como mínimo.
3. Los ascensores deberán tener unas dimensiones interior mínimas de 100x125 cm (anchura x profundidad) y puertas con 80 cm de paso libre, preferiblemente de apertura automática. Las botoneras han de ser fácilmente alcanzables (a altura correcta y alejadas de rincones), contando con información táctil (nº de planta en braille y altorrelieve) y visual (indicación de botón pulsado). Deberá contarse con información acústica y visual sobre el funcionamiento (apertura y cierre de puertas, sentido de la marcha, llegada a planta...).
4. Los ascensores deberán resultar fácilmente localizables. Para ello las puertas estarán contrastadas cromáticamente con el paramento vertical; dispondrán de pavimento podotáctil en la zona de embarque; y se señalará el número de planta sobre la jamba derecha, con información tanto visual, como táctil (braille y altorrelieve).

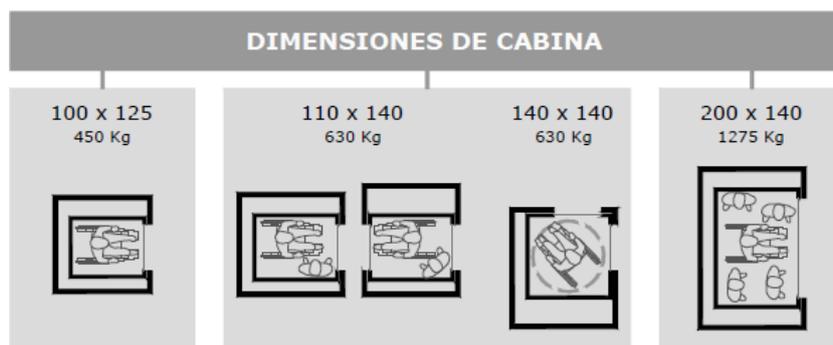


Imagen 10. Esquema gráfico de la capacidad de las cabinas de ascensor en función de sus dimensiones, y de la posición de las puertas.

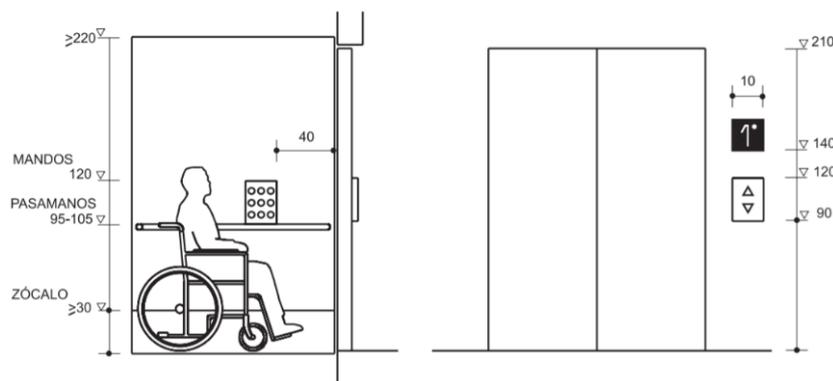


Imagen 11. Sección interior de cabina de ascensor (izquierda) y alzado exterior de ascensor (derecha) con indicación de alturas para diferentes elementos (zócalo de protección, pasamanos interior, botoneras y número de planta).

### Señalización

En edificios de grandes dimensiones y con una estructura y diseño de plantas muy similares entre sí, puede resultar difícil orientarse. Por ello la señalización interior, tanto direccional, como de identificación (nombre de salas, nº de habitación...) se convierte en un elemento fundamental para garantizar una circulación lo más autónoma posible.

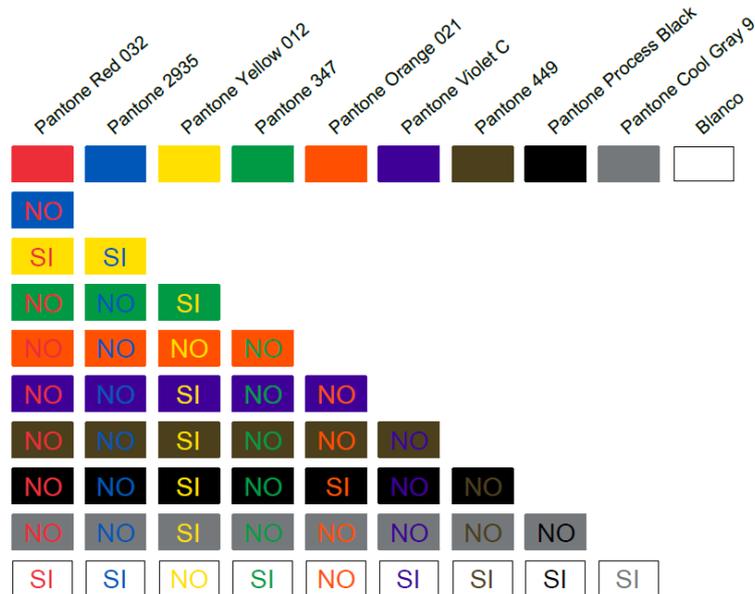


Imagen 12. Tabla de contrastes cromáticos figura-fondo.

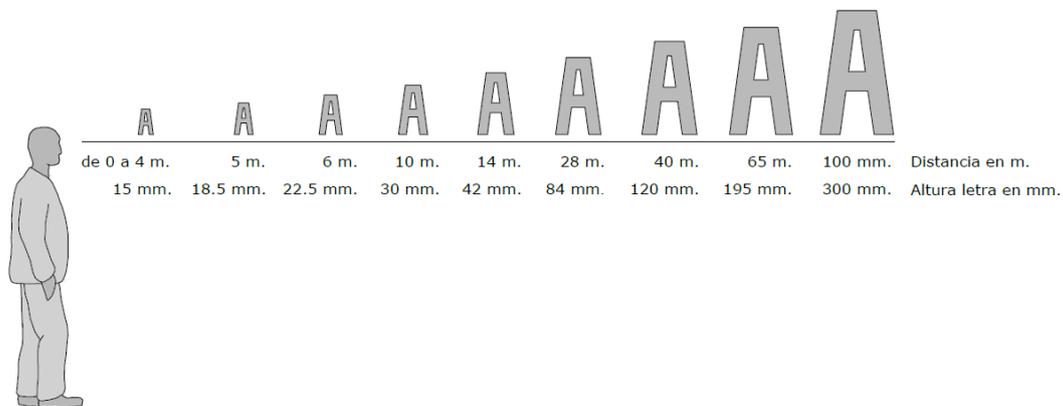


Imagen 13. Dimensiones mínimas de letra en función de la distancia de lectura.



Imagen 14. Ejemplos de tipografía que facilitan o dificultan la lectura.

### Servicios comunes

Una vez que se ha garantizado el acceso y la circulación por el interior del edificio a todas las personas, se ha de asegurar el uso de los diferentes espacios comunes con que cuente el establecimiento hotelero, independientemente de las necesidades específicas de cada cliente. Para ello, se deberán tener en cuenta los criterios de accesibilidad en diferentes estancias:

#### Aseos de uso público

Los aseos situados en las zonas comunes, especialmente junto a servicios complementarios, como son las salas de conferencias, las zonas de restauración, las zonas de práctica deportiva o de ocio (piscinas, spas, gimnasios...), deben poder ser utilizados por todas las personas para reducir desplazamientos y mejorar la calidad del servicio.

1. Las cabinas deben disponer de espacio libre suficiente para permitir el giro y la maniobra interior (150 cm).
2. El inodoro deberá contar con espacio de transferencia en ambos lados, con una anchura mínima de 80 cm., y barras de apoyo abatibles.
3. El lavabo deberá estar situado a 85 cm de altura, como máximo, y disponer de espacio de aproximación interior.
4. La grifería del lavabo será de tipo monomando con palanca extendida y el pulsador de la cisterna contará con dimensiones suficientes para ser accionado con el puño o el codo.
5. El aseo contará con sistema de aviso en caso de emergencia, que resulte alcanzable desde cualquier punto del perímetro, y que comunicará directamente con la recepción, para garantizar que la señal es recibida por el personal del hotel.
6. Es conveniente disponer de algún aseo adaptado para las necesidades de ciertos colectivos (cambiadores inclusivos, aseos para personas ostomizadas...).



Imagen 15 (izquierda) Inodoro con barras de apoyo y respaldo.  
Imagen 16 (derecha). Sanitario para personas ostomizadas.

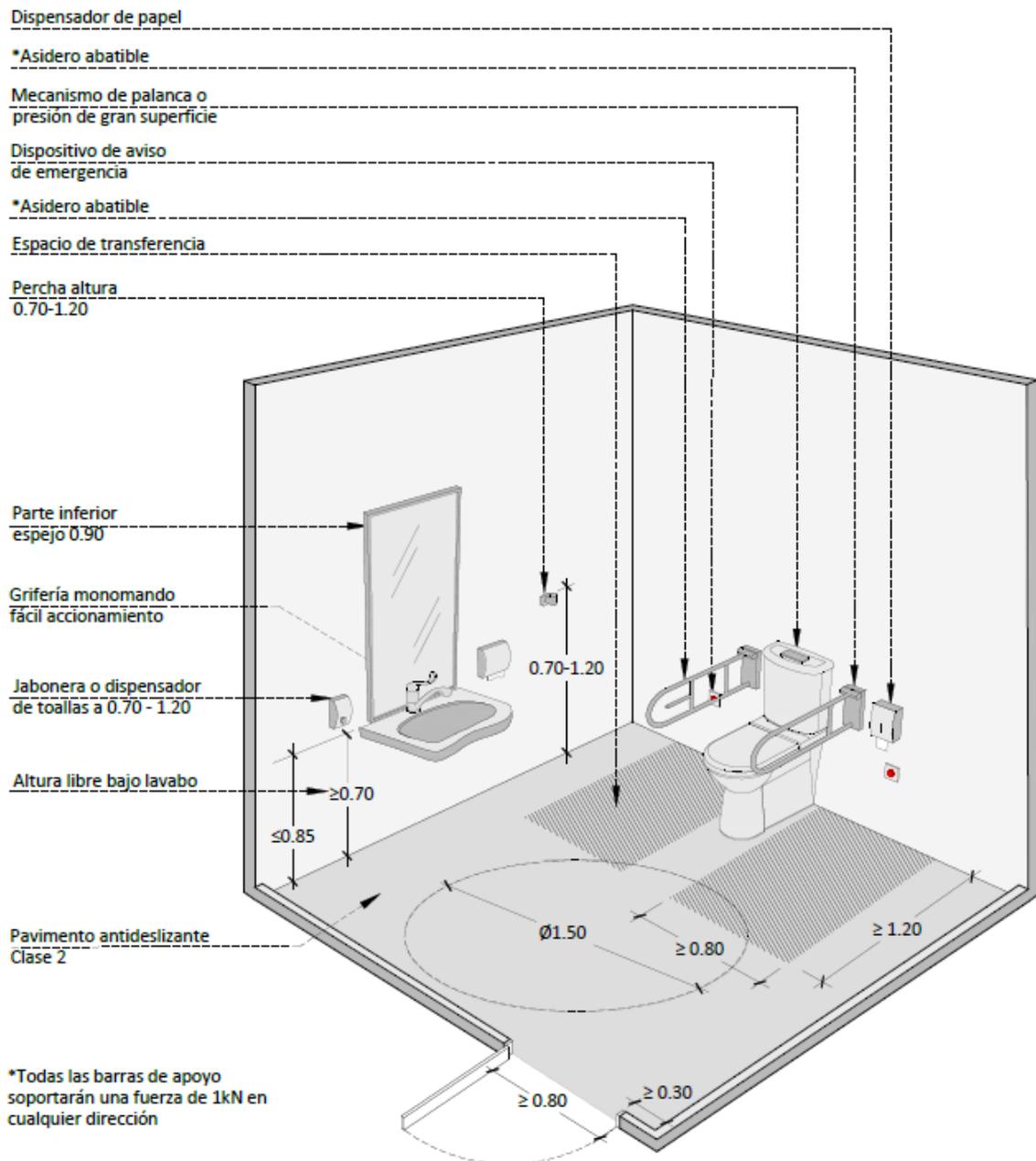


Imagen 17. Esquema gráfico de aseo accesible.

### Salas de conferencias/usos múltiples

Este ámbito estará compuesto por todas aquellas estancias en las que se lleven a cabo charlas o conferencias, representaciones artísticas, conciertos, u otros eventos en los que se prevea la asistencia de público.

1. Se han de reservar espacios para el estacionamiento de sillas de ruedas (80x120 cm, ancho x largo), comunicados con los accesos a la sala mediante pasillos de 120 cm de anchura. Estos espacios deberán disponer de asientos contiguos que puedan ser utilizados por los acompañantes de la persona usuaria de silla de ruedas.

2. Se han de reservar asientos para personas con discapacidad auditiva en las primeras filas, de forma que se facilite una correcta visión del estrado o escenario; y para personas con discapacidad visual, cercanas a las fuentes de sonido (estrado/escenario o altavoces).
3. Los asientos deben ser ergonómicos, estar situados a una altura adecuada (45-50 cm), asegurar su estabilidad y disponer de respaldo y reposabrazos.
4. Se ha de dotar a estas estancias de sistemas de apoyo a la comunicación, como bucle de inducción magnética (convenientemente señalizado) y pantallas para el subtítulo.
5. En caso de disponerse de escenario o estrados elevados con respecto a la sala, se ha de garantizar el acceso al mismo mediante trampa o elemento mecánico de elevación (plataforma elevadora vertical).

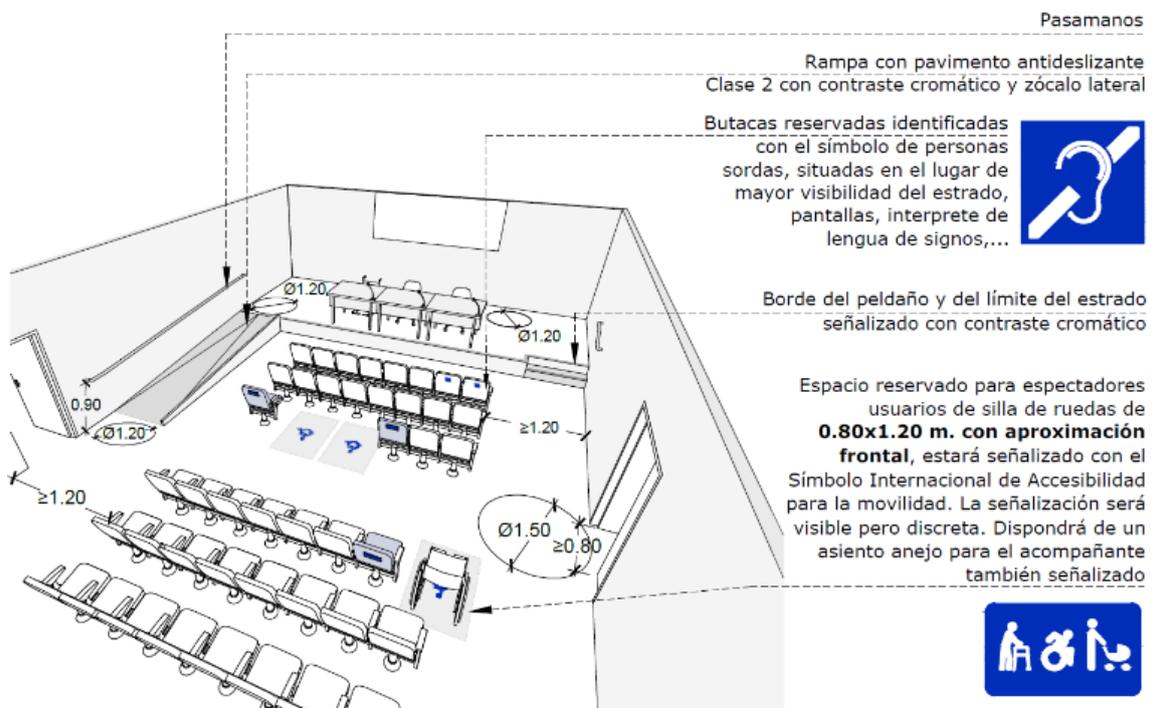


Imagen 18. Esquema de sala de conferencias accesible.

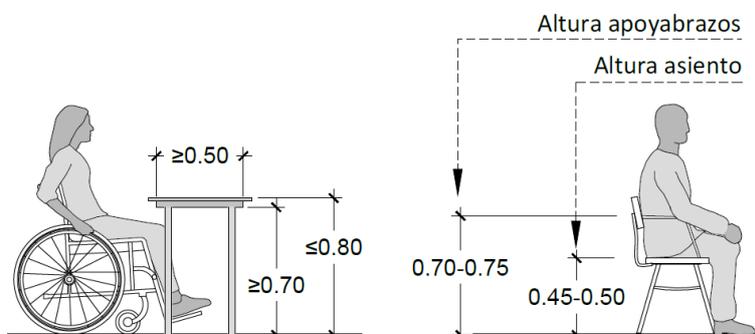


Imagen 19. Esquema de altura para mesas accesibles (izquierda) y esquema de asientos accesibles (derecha).

### Cafeterías/restaurantes

Este ámbito está compuesto por todos aquellos espacios destinados a la venta y el consumo de bebidas y comida, desde cafeterías, bares o lobbies, hasta restaurantes y comedores.

1. Se ha de contar con espacios de uso preferente para personas con discapacidad en función de la facilidad de acceso (personas con discapacidad física o cognitiva), el nivel de ruido (personas con discapacidad auditiva o psicosocial) o el control de iluminación (personas con discapacidad visual o psicosocial).
2. El mobiliario ha de disponer de espacios de aproximación inferior (80x70x50 cm, altura x anchura x profundidad). Además, las barras y los mostradores deberán disponer de zona baja, con una altura del plano de trabajo de 85 cm, como máximo.
3. Los asientos deben ser ergonómicos, estar situados a una altura adecuada (45-50 cm), asegurar su estabilidad y disponer de respaldo y reposabrazos.
4. Se ha de dotar a los puntos de atención a los clientes de sistemas de apoyo a la comunicación (bucle de inducción magnética convenientemente señalizado).
5. Toda la información referente a los servicios ofertados, instrucciones de uso, alérgenos, etc., se debe facilitar en diferentes formatos: visual (texto y pictogramas), táctil (braille y/o altorrelieve) y auditivo (códigos bidi con locución de texto).

### Piscinas

Este ámbito incluye, además de los propios vasos de agua (interiores o exteriores), todos los espacios auxiliares y circulaciones (playas, praderas, duchas...).

1. Las piscinas u otros vasos de agua deberán disponer de accesos adaptados para personas con movilidad reducida: escaleras y rampas de obra (con pasamanos y pavimento antideslizante); sillas hidráulicas (con reposabrazos y reposapiés).
2. Los pediluvios deberán estar compuesto por plano inclinados, evitando escalones y resaltes.
3. Las playas y las praderas deben ser duras y estables, antideslizantes en seco y en mojado y encontrarse enrasadas entre sí y con las circulaciones interiores del edificio.

En caso de que el establecimiento hotelero disponga de otras estancias o servicios de práctica deportiva o de ocio, como gimnasios, spas, parques infantiles... deberá garantizarse el acceso a estos espacios, la existencia de

elementos accesibles (máquinas de gimnasio, juegos infantiles...) y contar con información de uso en diferentes formatos (visual, táctil y auditivo).



Imagen 20. Pediluvio formado por planos inclinados.



Imagen 21 (izquierda). Rampa de acceso a piscina, con pasamanos laterales.



Imagen 22 (derecha). Silla hidráulica con reposabrazos y reposapiés.

## Bibliografía

1. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad  
Código técnico de la Edificación. Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA)  
<https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/SUA/DccSUA.pdf>
2. Documento de Apoyo al Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DA DB-SUA/2)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Cabe mencionar que este documento no es de obligado cumplimiento, de manera que las actuaciones en los edificios existentes han de cumplir los parámetros establecidos en el DB-SUA. En caso de que esto no sea técnica o económicamente posible, se tomarán los valores de tolerancias admisibles como los mínimos que garantizan la condición de accesible de los elementos sobre los que se actúa.

- [https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/SUA/DA\\_SUA\\_2\\_Adecuacion.pdf](https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/SUA/DA_SUA_2_Adecuacion.pdf)
3. Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados  
<https://www.boe.es/boe/dias/2021/08/06/pdfs/BOE-A-2021-13488.pdf>
  4. Manual técnico de accesibilidad en municipios  
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/manual-tecnico-de-accesibilidad-en>
  5. Fichas técnicas de accesibilidad  
<https://sinpromi.es/area-de-accesibilidad/servicios-en-accesibilidad/fichas-tecnicas-de-accesibilidad/>
  6. Bares y restaurantes accesibles para todas las personas  
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/bares-y-restaurantes-accesibles-para-todas>
  7. Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad  
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/hospedamos-accesibilidad-guia-para-mejorar>
  8. Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística  
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417926>
  9. ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y restaurantes  
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/como-gestionar-la-accesibilidad-bares-y>
  10. Precio Centro Accesible 2019  
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/precio-centro-accesible-2019>
  11. Catálogo de productos de apoyo (CEAPAT)  
<https://catalogocephat.imserso.es/productos/categorias/unacategoria/1>
  12. Guía rápida de criterios y recursos sobre pictogramas. Accesibilidad Cognitiva  
[https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/pictogramas\\_accesibilidad\\_cognitiva\\_guia\\_rapida.pdf](https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/pictogramas_accesibilidad_cognitiva_guia_rapida.pdf)
  13. Pictogramas. Plena inclusión  
<https://pictogramas.plenainclusion.org/coleccion/>
  14. Diseño de sistemas de orientación espacial: Wayfinding  
<http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/4640/dise%c3%b1o%20de%20sistemas%20de%20orientaci%c3%b3n%20espacial.pdf?sequence=1&rd=0031683321320508>