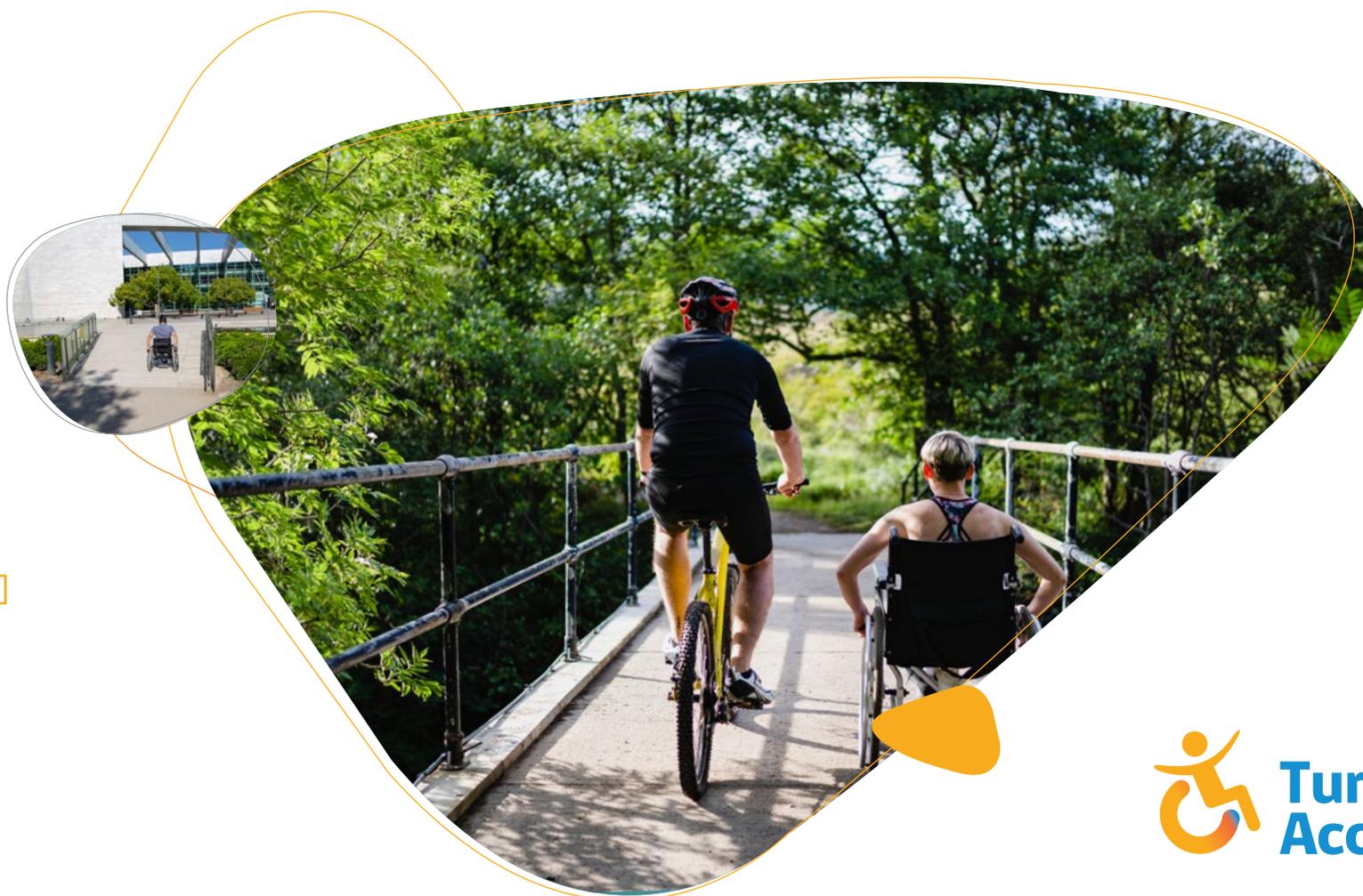


# GUÍA METODOLÓGICA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN TORNO A LA CADENA DE ACCESIBILIDAD

¿CÓMO SABER SI LOS SERVICIOS Y ATRACTIVOS  
DE MI COMUNA O DESTINO SON ACCESIBLES?





Servicio Nacional de Turismo

©Subdirección de Desarrollo.

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Desarrollado por SERNATUR

**Edición General:**

Paulina San Martín y Enzo Rocha.

**Investigación y desarrollo de contenidos:**

Conzuelo Contreras

**Diseño:**

Angélica Kostín.

**Colaboración especial:**

Elina Rojas.

**Imágenes**

©Sernatur / ©Shutterstock, prohibida su reproducción.



07

## I. ¿Por dónde empiezo?

Lo primero que debe saber el profesional que está leyendo este documento es que su biblia de ahora en adelante es la ficha IDA-T (Índice de Diagnóstico de Accesibilidad)



09

## II. ¿Qué sigue después?

Una vez enviado el formulario a los prestadores o servicios que quieres diagnosticar, debes recopilar la información. Solamente evalúa a quienes contesten cuatro o más ítems de las preguntas.



09

## III. ¿Qué necesito para evaluar entornos, servicios y atractivos accesibles?

Ha llegado el momento de usar la ficha IDA-T. Recuerda que existe una ficha para alojamientos y otra guía general para el resto de los servicios de la cadena de accesibilidad.



15

## IV. ¿Qué hago luego de evaluar?

Existen categorías de accesibilidad, por lo que debes clasificar los elementos diagnosticados



16

## V. ¿Cómo sigo?

Una vez que realices todo el procedimiento anterior, es importante comunicar, visibilizar y mostrar lo que tiene o no la comuna o el destino.



*Para más información o para iniciar el proceso de evaluación escanea el qr o haz clic acá.*



# Introducción

## Introducción

El turismo es una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de un país y, además, es necesario que este sector sea inclusivo y accesible para todas las personas, sin importar sus capacidades o necesidades específicas. Por esto, con el fin de promover un turismo inclusivo, el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur) y el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) han desarrollado la ficha IDA-T, una metodología para levantar información de accesibilidad.

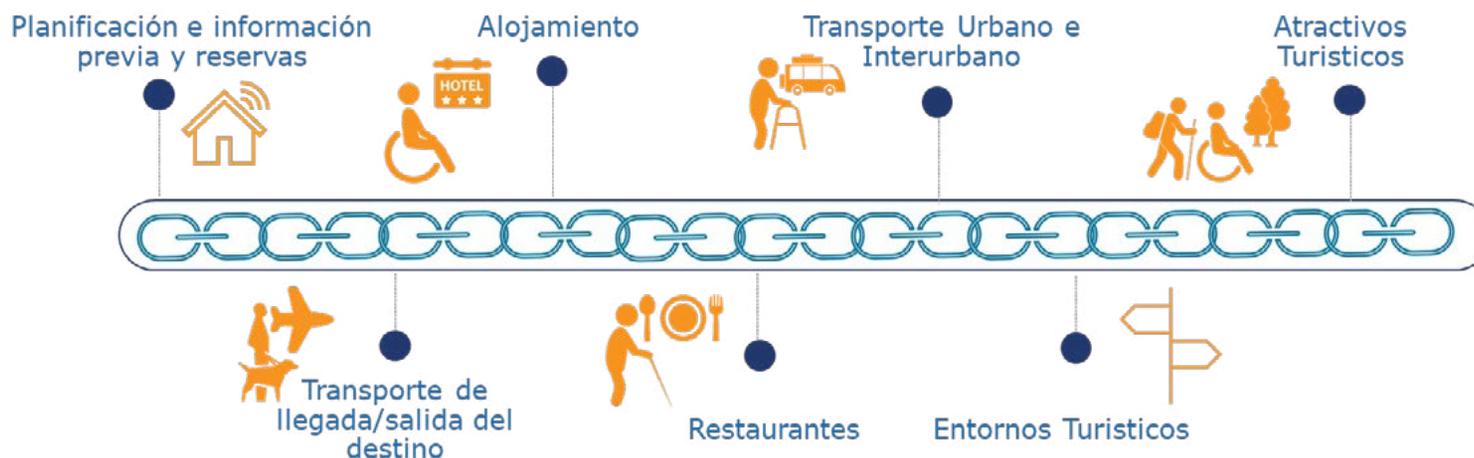
Este documento brindará orientación a las direcciones regionales de Sernatur y a los municipios, lo que facilitará el proceso de recopilación de información de accesibilidad turística. La metodología que propone Sernatur proporciona un marco integral que evalúa y apunta a la mejora de la accesibilidad en los diferentes destinos turísticos.

Los pasos que se detallarán a continuación son aplicables tanto a la gestión independiente de las direcciones regionales de Sernatur como a la colaboración conjunta con los municipios. Esto permitirá que cada entidad, según su estructura y recursos disponibles, implemente de manera eficiente las acciones necesarias que mejoren la accesibilidad en su territorio y en virtud del turismo.

Se apuntará a fomentar un enfoque sistemático y coherente en el levantamiento de información de accesibilidad, para identificar las barreras que existan y generar recomendaciones concretas para su eliminación o mitigación. Así, se promoverá la creación de destinos turísticos inclusivos, donde todas las personas puedan disfrutar a plenitud las experiencias y servicios que ofrece Chile.

Con esta guía, proporcionamos un paso a paso desde la conformación de un equipo de trabajo hasta el levantamiento en terreno de la cadena de accesibilidad. Además, enfatizamos sobre la importancia del monitoreo y el seguimiento continuo que asegure que las mejoras realizadas sean efectivas y sostenibles en el tiempo.

Con la implementación de esta metodología, Sernatur, los municipios y otras entidades involucradas en el turismo estarán en mejores condiciones para tomar decisiones informadas y promover un turismo accesible y de calidad. Esperamos contribuir a la inclusión social, el desarrollo sostenible de los destinos turísticos y el bienestar de todas las personas que los visitan.



CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO. ELEMENTOS QUE SE DEBEN DIAGNOSTICAR PARA MEDIR LA ACCESIBILIDAD EN UNA COMUNA O TERRITORIO.



**Etapas**

## I. ¿Por dónde empiezo?

Lo primero que debe saber el profesional que está leyendo este documento es que su biblia de ahora en adelante es la ficha IDA-T (Índice de Diagnóstico de Accesibilidad)

¿Pero qué es la ficha IDA-T? Partamos por el principio: en Chile, la ley de inclusión 20.422 establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad y dispone ciertas medidas con las que el Estado debe intervenir para otorgar estas oportunidades a todas las personas. De esta ley se desprende la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (O.G.U.C.) 50, que principalmente tiene que ver con la arquitectura y el urbanismo del país y establece exigencias que pretenden asegurar la igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, especialmente aquellas que son usuarias de sillas de ruedas.

De este modo, la ficha IDA-T es la herramienta que se basa en la O.G.U.C. 50 para medir la arquitectura y el espacio de elementos tangibles, como los hoteles, restaurantes, atractivos y toda la cadena de accesibilidad que interviene en el turismo. La ficha fue elaborada por Sernatur y Senadis durante 2014 y actualizada en 2022, para evaluar en terreno los servicios y atractivos turísticos.

Ahora que ya sabes de que estamos hablando, te daremos los pasos para llegar a usar la ficha IDA-T.

Lo primero que debes hacer es realizar una encuesta mediante formulario electrónico dentro del territorio que quieres diagnosticar, ya sea destino o comuna.

1. Este formulario debe tener un **encabezado** que explique la encuesta y luego una serie de preguntas basadas en los criterios de evaluación de la ficha IDA-T. Sugerimos ser precisos y no incluir tanto contenido.
2. Luego del encabezado, viene la **identificación del servicio o atractivo**. Considera el nombre del servicio turístico

co o atractivo, el tipo de servicio, su correo electrónico, un contacto telefónico y el nombre de la persona que responde la encuesta.

3. Luego de la identificación del servicio, vienen las **preguntas**, que tienen que ser de carácter obligatorio para impedir que se envíe el formulario si no se contestan.
  - a. **El servicio turístico cuenta con algún componente accesible de uso preferencial para personas con discapacidad o movilidad reducida.**
    - i. Si
    - ii. No
  - b. **Si la respuesta es afirmativa, señale qué tipo de accesibilidad e inclusión cuenta el servicio turístico (puede marcar más de una opción)**
    - i. Entorno de espacio exterior al servicio accesible (vereda de aproximación a acceso principal; mobiliario urbano; árboles; postación; letreros u otros elementos urbanos no interrumpen con el recorrido de la vereda ruta).
    - ii. Estacionamiento accesible.
    - iii. Ingreso (la puerta de ingreso es claramente visible y tiene manilla tipo palanca o barra; el acceso a la edificación cuenta con rampa de pendiente adecuada; otras medidas).
    - iv. Circulaciones horizontales y pasillos (cubrepisos y alfombras firmemente adheridos al piso; los pasillos se encuentran bien iluminados y no se generan claros-curos que dificulten la percepción a personas con baja visión; otras medidas)
    - v. Circulaciones verticales, ascensores y escaleras (las escaleras cuentan con pasamanos continuo; los peldaños son antideslizantes; otras medidas).
    - vi. Instalaciones del servicio (si existe un área de comedor o cafetería, cuenta con un recorrido continuo o sin desniveles, se accede mediante rampa o plano inclinado; todos los recintos están conectados a los pasillos correspondientes a la ruta accesible; otras medidas).
    - vii. Habitación accesible.
    - viii. Baño accesible.
    - ix. Seguridad y operaciones (el personal está capacitado y cuenta con formación adecuada para atender las necesidades de personas con discapacidad; están plasmados los valores explícitos de buen trato e inclusión en la misión y la visión de la empresa; otras medidas).
    - x. Comunicación e información (la página web y las redes sociales cuentan con

condiciones de accesibilidad, como contraste cromático, aumento de texto, descripción de imágenes y lenguaje simple; respecto a las señaléticas, son visibles, permiten orientar, guiar y organizar e informar sobre el recorrido de las personas mediante símbolos y señales en un espacio determinado; otras medidas).

- xi. Seguridad (se cuenta con un plan de emergencia y evacuación para personas con discapacidad que esté inserto dentro del plan general; existen alarmas o sistemas de emergencias con llamado sonoro y luminoso, de fácil accionamiento y alcance, ubicados en rutas de evacuación y recinto; otras medidas).
- xii. El servicio turístico cuenta con un producto turístico inclusivo (surf adaptado; circuito inclusivo; equipamiento accesible y adaptado para personas con discapacidad y movilidad reducida; otras medidas).
- xiii. Otras medidas.

Te dejamos acá un ejemplo real de una encuesta que se realizó a prestadores turísticos de Pichilemu durante 2023. En el encabezado, está el objetivo que quieres lograr.

## Encabezado

**ENCUESTA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS - COMUNA PICHILEMU**

"El Servicio Nacional de Turismo de Chile busca promover la oferta turística accesible de la comuna de Pichilemu en el marco de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2023, evento que reunirá a atletas paralímpicos de 33 países de toda América y que se llevará a cabo entre el 17 y 26 de noviembre. El objetivo es incentivar a los atletas a extender su estadía en las cercanías de Santiago o a volver al país en el futuro. Para ello, solicitan información de servicios y productos turísticos que presenten accesibilidad e inclusión, ya que esto es esencial para las personas con discapacidad, quienes deben tomar decisiones sobre dónde hospedarse, qué lugares visitar o qué recorrer según el tipo de discapacidad que presenten. Por esta razón, se ha lanzado una encuesta para recopilar información y realizar diagnósticos de accesibilidad de los servicios turísticos con varios componentes accesibles."

Agradecemos dar respuesta a la siguiente encuesta que no le tomará mas de 5 minutos.

## Identificación del Servicio

Nombre Servicio Turístico \*

Tu respuesta

---

Tipo de Servicio Turístico

Tu respuesta

---

Correo Electrónico \*

Tu respuesta

---

Contacto Telefónico

Tu respuesta

## Preguntas de la encuesta

El servicio turístico cuenta con algún componente accesible de uso preferencial para personas en situación de discapacidad y movilidad reducida \*

- Si
- No

Si su respuesta es Si, señalar que tipo de accesibilidad e inclusión cuenta el servicio turístico ( Puede marcar más de una opción) \*

- Entorno espacio exterior al servicio accesible ( vereda de aproximación a acceso principal, el mobiliario urbano, árboles, postación, letreros u otros elementos urbanos no interrumpen con el recorrido de la vereda ruta, otros)
- Estacionamiento accesible
- Ingreso ( La puerta de ingreso es claramente visible y tiene manilla tipo palanca o barra, el acceso a la edificación cuenta con rampa de pendiente adecuada)
- Circulaciones horizontales - pasillos ( Cubrepisos y alfombras firmemente adheridos al piso, los pasillos se encuentran bien iluminados, y no se generan claroscuros que dificulten la percepción a personas con baja visión, otros)
- Circulaciones verticales - ascensores y escaleras ( Las escaleras cuentan con pasamanos continuo y los peldaños son antideslizantes,
- Instalaciones del servicio ( Si existe un área de comedor o cafetería, cuenta con un recorrido continuo, sin desniveles, de existir se accede mediante rampa o plano inclinado, todos los recintos están conectados a los pasillos correspondientes a la ruta accesible, otras)
- Habitación accesible
- Baño accesible
- Seguridad y Operaciones ( El personal se encuentra capacitado y cuenta con formación adecuada para atender las necesidades de personas con discapacidad, están plasmados en la misión y visión de la empresa, valores explícitos de buen trato e inclusión, otros)
- Comunicación e Información ( La página web y redes sociales cuentan con condiciones de accesibilidad: contraste cromático, aumento de texto, descripción de imágenes y lenguaje simple, respecto a las señaléticas, son visibles, permiten orientar, guiar y organizar e informar sobre el recorrido de las personas, mediante símbolos y señales, en un espacio determinado, otras)
- Seguridad ( Se cuenta con un plan de emergencia y evacuación para personas con discapacidad, inserto dentro del plan general, existen alarmas o sistemas de emergencias con llamado sonoro y luminoso, de fácil accionamiento y alcance, ubicados en rutas de evacuación y recinto, otras)
- Su servicio turístico cuenta con un producto turístico inclusivo ( Surf adaptado, circuito inclusivo equipamiento accesible y adaptado para personas con discapacidad y movilidad reducida)
- Otro: \_\_\_\_\_

Muchas Gracias

Enviar

Borrar formulario

## II. ¿Qué sigue después?

Una vez enviado el formulario a los prestadores o servicios que quieres diagnosticar, debes recopilar la información. Solamente evalúa a quienes contesten cuatro o más ítems de las preguntas.

Ejemplo: enviaste la encuesta a treinta servicios, atractivos y prestadores y solo diez contestaron afirmativamente cuatro preguntas sobre habitación, estacionamiento, página web y pasillos. Entonces, evalúa únicamente a esos diez servicios.

Esto es porque, si la persona no logra identificar accesibilidad, es simplemente que no la tiene, por lo tanto, no es candidato para ser evaluado.

Ahora bien, antes de seguir con esos diez servicios que respondieron la encuesta, es importante verificar la información (por internet) a modo de ejemplo antes de decidir hacer la visita, ya que suele ocurrir que personas dicen que sus servicios son accesibles cuando no lo son. Las páginas web o las redes sociales del servicio turístico ayudan a identificar si es o no candidato a la evaluación.

## III. ¿Qué necesito para evaluar entornos, servicios y atractivos accesibles?

Una vez realizado el paso anterior, necesitas coordinar el terreno. Elige una fecha, contacta uno a uno a los prestadores para explicar el trabajo en terreno que se realizará y, finalmente, agenda la cita.

Siempre es posible que haya cambios de agenda, por lo que te recomendamos coordinar con una empresa o servicio en la mañana, por ejemplo a las 9:00, y el resto de servicios sólo confirma el día y un horario estimativo. Hay servicios en los que puedes demorar más en diagnosticar y no cumplir con el horario siguiente. Recuerda siempre llamar y confirmar la visita previamente.

### Uso de la ficha IDA-T

Ha llegado el momento de usar la ficha IDA-T. Recuerda que existe una ficha para alojamientos y otra ficha general para el resto de los servicios de la cadena de accesibilidad.

Algunas herramientas que vas a necesitar para aplicar la ficha son un computador o una tablet y una huincha de medir.

Para ambas (alojamiento y general) tienen la parte de identificación.

Completa la ficha IDA-T según los campos que indica. En algunos casos, hay listas desplegables, por lo que se debe seleccionar lo que más se adecúe a lo que observes de los elementos que son parte del diagnóstico.

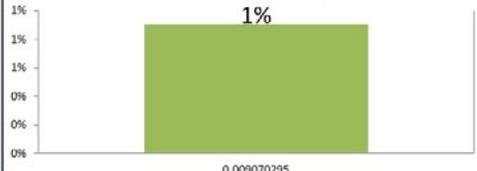
En **Individualización** debes colocar los datos de la empresa/servicio o atractivo a diagnosticar, completando todos los campos cuando corresponda.

## 1. Módulo de individualización

FICHA IDA ENTORNOS - SENADIS/ SERNATUR INFORME DE DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN ENTORNO URBANO Ver. 2			T
<b>1. MÓDULO DE INDIVIDUALIZACIÓN</b>			
Nombre Completo del Alojamiento Turístico evaluado:			<b>Instrucciones:</b> a) Complete la información solicitada en el <b>Módulo 1.</b> b) Recorra las instalaciones para completar el <b>Módulo 2.</b> c) Envíe este mismo formato <b>Excel</b> a la entidad solicitante, sin imprimir.
Dirección:	Comuna	Región (Lista desp.)	
Nombre de la persona de contacto del lugar evaluado	Teléfono	Correo electrónico	
Tipo de Edificación (lista desplegable):	Cantidad de pisos	Tiene ascensor (Lista desp.)	
Cuenta con habitación accesible de uso preferencial para personas en situación de discapacidad (lista desplegable):	Cant. Hab accesibles	Zona (Lista desp.)	
El espacio para comer (lista desplegable):	Clase (Lista desp.)	Calificación (Lista desp.)	
	Hotel	1 estrella	

Luego, incorpora las **imágenes** de fachada, estacionamiento, habitaciones y baños. Para el caso de las fichas generales, incorpora imágenes del entorno o de espacios de circulación interior, en vez de subir imágenes de habitaciones. En ambas fichas, no debes modificar la sección de porcentaje, puesto que estos resultados se generan de modo automático.

## Imágenes

Insertar fotografías del alojamiento turístico evaluado		Resultados automáticos (no completar)	
Insertar aquí foto de la fachada		Consideraciones Especiales	
		Sin información de zona	
De haber, insertar aquí foto del estacionamiento exclusivo accesible		Detalle	
		% Accesibilidad dificultad física	9%
		% Accesibilidad dificultad visual	6%
		% Accesibilidad dificultad cognitiva	10%
		% Accesibilidad dificultad auditiva	0%
		% Accesibilidad en aproximación exterior	0%
		% Accesibilidad en ingreso autónomo	0%
		% Accesibilidad en circulaciones interiores	0%
		% Accesibilidad en uso de los espacios	6%
		% Accesibilidad habitación accesible	0%
		% Accesibilidad baño hab. Accesible	10%
		% Accesibilidad en servicios	0%
		% Accesibilidad de comunicación e información	0%
		% Accesibilidad en seguridad	0%
Porcentaje general de accesibilidad		1%	
De haber, insertar aquí foto de la habitación accesible (interior)		De haber, insertar aquí foto del baño accesible (interior)	
		 <p>1%</p> <p>0,009070295</p>	

Después de esta sección, comienza la de **criterios de evaluación**.

Evalúa siempre desde el exterior hacia al interior. Cualquier servicio comienza desde su **entorno**, por tanto, evalúa siempre desde el exterior hasta el interior del lugar, por ejemplo, parte por las veredas, el acceso o los estacionamientos que vas a evaluar.

También puedes dejar comentarios o notas de acuerdo a lo que observes, por ejemplo, respecto a la altura o anchura de un espacio o detalles que creas relevantes.

Considera que en ambas fichas debes contestar según corresponda sí, no o no aplica.

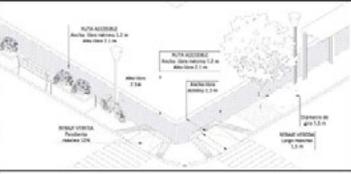
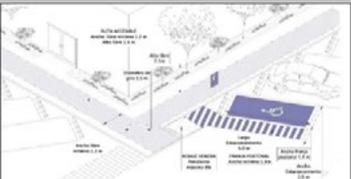


En el espacio de **ingreso** de la ficha (que corresponde al acceso al establecimiento), encontrarás las secciones C5, C6, C7 y C8, donde solo debes marcar una alternativa. La programación del formulario no permite marcar más de una.

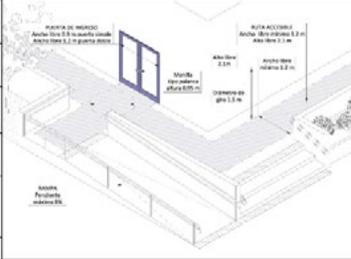


## 2. Módulo de evaluación

### Entorno

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN			
ENTORNO (ESPACIO EXTERIOR)			
Existe vereda para aproximarse al acceso	No	Si/No/NA	
La vereda tiene un ancho mínimo libre de 1.2 metros y un alto de 2,1 metros, sin obstáculos.	No	Si/No/NA	
El pavimento de la vereda es firme, estable, sin resaltes como adoquines o imperfecciones en las baldosas.	No	Si/No/NA	
En las esquinas de la cuadra, la vereda cuenta con rebajes que permiten cruzar la calle a una persona con movilidad reducida o usuaria de silla de ruedas o con otro tipo de rodadoes sin obstáculos o dificultades.	No	Si/No/NA	
El rebaje indicado anteriormente corresponde a una rampa que no supera los 1,5 metros de largo y su pendiente no supera el 12%.	No	Si/No/NA	
El mobiliario urbano, árboles, postación, letreros u otros elementos urbanos no interrumpen con el recorrido de la vereda ruta.	No	Si/No/NA	Comente: Zona sin vereda para aproximarse, existe espacio pero es con tierra y piedras.
ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE			
El recinto cuenta con al menos un estacionamiento Interior reservado para personas con discapacidad (la cantidad de estacionamientos que deben existir se encuentran definidas por norma)	No	Si/No/NA	
Cada estacionamiento accesible existente mide 3,60mt x 5,0mt (considera 2.50mt para el vehículo y franja de 1.10mt para circulación, la que se puede compartir con otro estacionamiento)	No	Si/No/NA	
El estacionamiento se encuentra en buen estado, sobre pavimento sólido, liso y antideslizante (que la persona no resbale estando seco o mojado)	No	Si/No/NA	
El estacionamiento se encuentra señalizado y es claramente identificable	No	Si/No/NA	
El estacionamiento está conectado a una vereda o ruta accesible conectada al acceso sin desniveles o si los hay con rampas de pendiente suave (entre 8% y 12%, es decir en un metro sube entre 8 y 12 cm)	No	Si/No/NA	
El espacio de llegada en vehículo de transporte externo está conectado directamente al acceso a la edificación, sin diferencias de nivel o si las hay con rampas adecuadas.	No	Si/No/NA	

### Ingreso

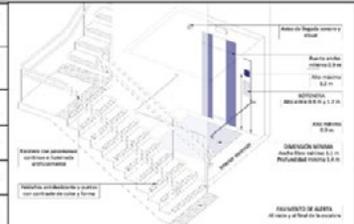
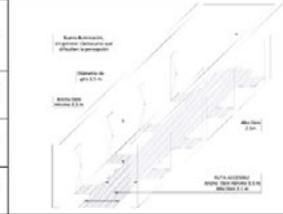
INGRESO			
La puerta de Ingreso habilitada para el acceso de Personas con Discapacidad tiene un ancho mínimo de 0,90mt y es de fácil accionamiento	No Aplica	Si/No/NA	
La puerta de ingreso es claramente visible y tiene manilla tipo palanca o barra, es de fácil accionamiento o de accionar automático	No Aplica	Si/No/NA	
En caso de existir puertas giratorias, hay de manera continua e inmediata una puerta abatible con las medidas antes mencionadas	No Aplica	Si/No/NA	
La zona de acceso y puerta tienen buena iluminación artificial que permite una clara identificación cuando hay disminución de la luz natural	No Aplica	Si/No/NA	
El acceso a la edificación es plano o continuo, sin desniveles o con pendiente mínima (hasta un 5%, es decir en un metro sube 5 cm por lo que se le denomina plano inclinado) que requiere mínimo esfuerzo para el desplazamiento de personas con movilidad reducida o personas usuarias de silla de ruedas.	<input checked="" type="radio"/>		
El acceso a la edificación cuenta con rampa de pendiente adecuada (entre 8% y 12%, es decir en un metro sube entre 8 y 12 cm) o un elevador mecánico, cuyo uso NO requiere asistencia de ninguna persona y se encuentra en buen funcionamiento.	<input type="radio"/>		
Existe un acceso alternativo para personas con discapacidad por una entrada lateral cuya ubicación está señalizada y cumple con alguna de las indicaciones anteriores. No corresponde al acceso principal	<input type="radio"/>		Comente: el acceso es plano y continuo, pero el pavimento es de tierra en su mayoría, también existe carros para llevar a personas que lo requieran.
a) Al bajar la rampa ubicada en el acceso produce sensación de resbalo y requiere uso de pasamanos. (Si una rampa produce sensación de inseguridad no es accesible pues tiene una pendiente mayor a la indicada anteriormente)	<input type="radio"/>		
b) Existe un salvaescaleras mecánico asistido denominado "Oruga". (Si existe una Oruga, bajo la nueva legislación no se considera como accesible) ó	<input type="radio"/>		
c) No hay posibilidad de acceder en silla de ruedas.	<input type="radio"/>		

Las **circulaciones horizontales** se refieren a los pasillos del establecimiento, es decir, toda la circulación que ocurra en planta. Por su parte, la circulación vertical se refiere a la de ascensores y escaleras.



## Circulaciones horizontales (pasillos)

D 4.- CIRCULACIONES HORIZONTALES (PASILLOS)			
d1	Los pasillos al interior son accesibles, es decir, no tienen desniveles para llegar a ninguno de los recintos de un mismo piso y se encuentran en buen estado y no presenta elementos que dificulten el desplazamiento de personas con discapacidad o con movilidad reducida (especialmente usuarios de silla de ruedas)	No	SI/No/NA
d2	Los pasillos que conduzcan a habitaciones o conduzcan a recintos comunes tienen un ancho mínimo de 1,5 metros.	Sí	SI/No/NA
d3	De existir desniveles, éstos son salvados mediante rampas (máximo 8% de pendiente) o planos inclinados (pendiente inferior a 5%).	No	SI/No/NA
d4	Cubrepisos y alfombras firmemente adheridos al piso	No Aplica	SI/No/NA
d5	Los pasillos se encuentran bien iluminados, y no se generan clarososcuros que dificulten la percepción a personas con baja visión	Sí	SI/No/NA
Comente: en mirador existe una rampa para acceder que no cumple con la normativa.			
E CIRCULACIONES VERTICALES (ASCENSORES Y ESCALERAS)			
e1	Para acceder a otros niveles hay ascensor de dimensiones mínimas de 1,10mt x de ancho por 1.40mt de profundidad y la puerta tiene mínimo 0,90mt de ancho	No	SI/No/NA
e2	La botonera se encuentra ubicada entre 0,90mt y 1,40 mt desde el nivel de piso	No	SI/No/NA
e3	El ascensor da aviso de llegada de forma sonora y visual	No	SI/No/NA
e4	Las escaleras cuentan con pasamanos continuo y los peldaños son antideslizantes	No	SI/No/NA
e5	La punta de cada peldaño (nariz de grada) contrasta en color, de forma de poder diferenciarlos fácilmente.	No	SI/No/NA
e6	La escalera cuenta con iluminación artificial en su recorrido y espacios de llegada sin generar clarososcuros	No	SI/No/NA
e7	El inicio y final de las escaleras cuenta con pavimento de alerta. (El pavimento de alerta es una franja en el suelo que cuenta con una trama de círculos en sobrerrelieve, generalmente de color amarillo. Sirve para alertar a través del tacto con los pies, a personas ciegas cuando se producen cambios de nivel o se inicia una escalera)	No	SI/No/NA
Comente: existe un ascensor para subir a anfiteatro el cual no cumple con la normativa.			

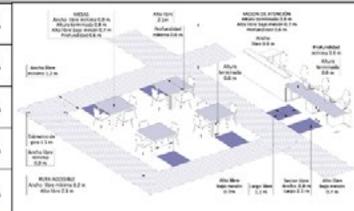


Las **instalaciones de servicio** tienen que ver con todo lo relacionado a la recepción y a los elementos de mobiliario, como cafetería o restaurante. Responde con sí, no o no aplica, según corresponda.



## Instalaciones de servicio

F INSTALACIONES DE SERVICIO			
f1	El mesón de recepción tiene diferentes alturas, donde al menos un sector tiene 1,2 metros de ancho, una altura terminada (superior) de 80 cm y una altura libre bajo mesón de 70 cm por 60 cm de profundidad	No	SI/No/NA
f2	El mesón de recepción se encuentra libre de elementos extras necesarios para desarrollar la actividad	Sí	SI/No/NA
f3	El sector de aproximación del mesón de recepción, se encuentra en buen estado y sin desniveles	No	SI/No/NA
f4	Todos los recintos están conectados a los pasillos correspondientes a la ruta accesible	No	SI/No/NA
f5	Los recintos e instalaciones cuentan con pavimentos estables, sin elementos sueltos, de superficie homogénea. Cuenta con iluminación distribuida, continua y homogénea.	No	SI/No/NA
f6	Si existe un área de comedor o cafetería, cuenta con un recorrido continuo, sin desniveles, de existir se accede mediante rampa o plano inclinado (con las características indicadas previamente). Dentro del recinto existen recorridos de al menos 1,2 metros de ancho libre, contando con espacios que permitan un correcto radio de giro.	No	SI/No/NA
f7	Respecto al mobiliario de casino o cafetería, si existe un mesón o mesa de entrega de alimentos, éste debe tener en al menos un sector una altura terminada de al menos 0,8 metros de alto y una altura libre bajo mesón de 0,7 metros, además de una profundidad de 0,6 metros.	No Aplica	SI/No/NA
f8	De existir mesas, éstas deben ser de cuatro patas con espacio libre entre ellas de al menos 90 cm o bien tiene un pedestal central u otra forma de sujeción que permite un espacio libre de 40 cm de profundidad medidos desde el borde de la cubierta, además debe tener una altura de cubierta terminada de 80 cm y 70 cm libre bajo cubierta.	No	SI/No/NA
f9	Existe un contraste entre inmobiliario y paramentos, diferenciando pisos, muros y mobiliario.	Sí	SI/No/NA
f10	El mobiliario está alineado y ordenado para no generar obstáculos en el recorrido.	No	SI/No/NA
Comente: existe un área de foodtrucks, las mesas que existen son de camping las cuales no cumplen con lo exigido para ser accesibles.			



Solo en caso de alojamientos, se encuentra la **habitación accesible**. Para la ficha general este ítem no existe.

## Habitación accesible

G HABITACION ACCESIBLE			
g1	La puerta de acceso a la habitación tiene al menos 90 cm libre de paso, es resistente al impacto y con un sistema de apertura tipo palanca ubicada a una altura de 95 cm u otra solución que permita su uso de forma autónoma.	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g2	La puerta tiene dispositivo de apertura y la numeración de la habitación se encuentra en formato braille u otro sistema que permita ser identificado por personas con discapacidad visual	<input type="checkbox"/>	Sí
g3	Existe espacio al interior de la habitación accesible, lateral y/o frontal a la cama, que permite el giro de diámetro libre de 1,50 mts	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g4	El espacio mínimo lateral a una cama es de al menos 0,90 mt, y en caso de haber 2 camas, será de 1,20 mt entre ellas	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g5	Las puertas de closet son fáciles de accionar y no impiden el acercamiento de una persona en silla de ruedas	<input type="checkbox"/>	Sí
g6	Al menos una barra de ropa se encuentra a una altura de 1,20 mt o bien es abatible para permitir llegar a esa altura	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g7	Escritorio o mesa de noche tienen espacio libre bajo la cubierta de 70 cm, y permiten la aproximación y uso a una persona usuaria de silla de ruedas	<input type="checkbox"/>	Sí
g8	Accesorios como enchufes o interruptores se encuentran entre 40cm de altura y 1.20 mt. De existir escritorios o mesas de noche los enchufes están ubicados sobre éstas, además el color de los enchufes presentan contraste con los muros.	<input type="checkbox"/>	Sí
g9	La cama se encuentra a una altura de uso entre 0,46 mt y 0,51 mt	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g10	El sistema de comunicación de la habitación es accesible y permite el uso a personas con discapacidad visual y con discapacidad auditiva	<input type="checkbox"/>	Sí
g11	Las alfombras o cubrepisos se encuentran firmemente adheridos al piso, y no dificultan o impiden el desplazamiento a personas con movilidad reducida	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g12	Elementos de apoyo y uso, como interruptores, comandos de aire acondicionado u otros elementos fijos, deben estar ubicados a una altura no menor a 40 cm y no mayor a 1,2 mt	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
g13	La habitación cuenta con sistema de aviso de emergencia que funcione con sonido e iluminación, para la seguridad de personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva)	<input type="checkbox"/>	Sí

Comente: Se evalúa la habitación 207, la cual consideran en el hotel como habitación accesible.

En **baño accesible** se debe considerar si es de algún alojamiento o simplemente de servicio. Para los alojamientos, comenta si existe o no el asiento adecuado para hacer traslados y poder ducharse, ya que muchas empresas no lo tienen.

## Baño accesible

H BAÑO ACCESIBLE			
h1	Se cuenta con baño accesible conectado con la habitación accesible, ya sea en suite o compartido.	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
h2	Se encuentra señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, ya sea en la habitación o en la puerta común de acceso al baño.	<input type="checkbox"/>	Sí
h3	El ancho libre de la puerta de acceso al baño tiene al menos 80 cm	<input checked="" type="checkbox"/>	Sí
h4	El baño cuenta en su interior con un diámetro libre de giro de al menos 1.5 mt	<input type="checkbox"/>	Sí
h5	Junto al inodoro, en cualquiera de sus costados existe un espacio libre de 80 cm de ancho por 120 cm de largo para la transferencia lateral desde una silla de ruedas al WC.	<input type="checkbox"/>	Sí
h6	La ducha se encuentra a nivel de piso, y tiene un espacio lateral a ella para poder realizar la transferencia de una persona desde la silla de ruedas a la silla de ducha	No	S/N/NA
h7	La regadera de la ducha es regulable en altura	Sí	S/N/NA
h8	Existen barras de seguridad y silla de ducha, ya sea fija, de abatir o móvil) al interior de la ducha o tiene al menos 2 alturas de salida de agua	No	S/N/NA
h9	La grifería en la ducha permite su alcance desde la silla de ducha (a una distancia máxima de 0,40 mt de ésta)	<input type="checkbox"/>	Sí
h10	El lavamanos está estructurado sin pedestal ni faldón, de forma que permite el giro del posapiés de una silla de ruedas. Tiene una altura final de 0,8 metros, una altura bajo cubierta de 0,7 metros libre.	<input type="checkbox"/>	Sí
h11	La altura de asiento inodoro es de 0,46 mt a 0,48 metros con barras laterales: fija y abatible	<input type="checkbox"/>	Sí

Comente: Se evalúa el baño de la habitación 207. No tienen baño accesible en los espacios comunes o en la zona de restaurant. Inodoro tiene una altura de 42 cm.

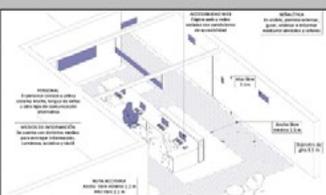
Los ítems de **servicios operacionales, comunicación e información** tienen que ver con las personas y el personal que trabaja en el establecimiento que se va a evaluar. En el de servicios operacionales, se deben analizar su servicio, las capacitaciones con las que cuentan, las planificaciones, las señaléticas y la inclusión dentro de la propia empresa.

También se relaciona con la plataforma web de la empresa y su accesibilidad, así como si el personal de la empresa sabe lengua de señas o si existen elementos de emergencia o ayuda para personas con discapacidad.

En cuanto a **seguridad**, revisar si existen planes de emergencia y evacuaciones, si existen o no zonas seguras o ayudas técnicas (como sillas especiales para escape) recuerda que Chile es un país de desastres naturales.

## Comunicación e información

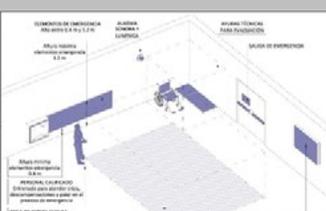
J COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN			
j1	La página web y redes sociales cuentan con condiciones de accesibilidad (contraste cromático, aumento de texto, descripción de imágenes, lenguaje simple)	Sí	Si/No/NA
j2	La información de la página web, redes sociales u otros elementos digitales está actualizada, es correcta y tiene un alto nivel de detalle, pero además simple de comprender	Sí	Si/No/NA
j3	Respecto a las señaléticas, son visibles, permiten orientar, guiar y organizar e informar sobre el recorrido de las personas, mediante símbolos y señales, en un espacio determinado	No	Si/No/NA
j4	Se cuenta con distintos medios para entregar información en mi establecimiento (folletos, planos, audiovisual, señales luminosas, señales acústicas, señales táctiles)	No	Si/No/NA
j5	El personal conoce o utiliza como apoyo el lengua de señas (LSCN), ya sea como intérprete o utilizando sistemas digitales de interpretación en línea	No	Si/No/NA
j6	El personal conoce o utiliza sistemas de lectura táctil (sistema Braille), comunicación aumentativa o alternativa para atender diferentes capacidades	Sí	Si/No/NA



Comente: se ocupa sistema braille en información del mirador. Pagina web pertenece a la municipalidad.

## Seguridad

K SEGURIDAD			
k1	Se cuenta con un plan de emergencia y evacuación para personas con discapacidad, inserto dentro del plan general	No	Si/No/NA
k2	El plan de emergencia identifica itinerarios de evacuación accesibles, libres de obstáculos, sin peldaños o desniveles, identificando salidas de emergencia	No	Si/No/NA
k3	Los elementos de emergencia tiene altura y alcance accesibles, ubicados entre 0,4 mt y 1,2 mt que permite fácil manipulación (alarmas, extintores y otros)	No Aplica	Si/No/NA
k4	Existen áreas determinadas como zonas seguras de espera para recibir ayuda y asistencia de personal entrenado	Sí	Si/No/NA
k5	Existen alarmas o sistemas de emergencias con llamado sonoro y luminoso, de fácil accionamiento y alcance, ubicados en rutas de evacuación y recintos.	No	Si/No/NA
k6	Existen ayudas técnicas que faciliten la evacuación (sillas de evacuación, camillas, colchonetas, entre otros) y personal capacitado para utilizarlos	Sí	Si/No/NA
k7	Se realiza una revisión periódica del plan de emergencia, haciendo simulacros y ensayos que permitan dar continuidad a este plan	No	Si/No/NA
k8	Existe personal entrenado para atender crisis y descompensaciones, para guiar procesos de emergencia o ayuda general	Sí	Si/No/NA



Comente:

Nota: una forma útil y rápida de calcular el porcentaje de pendiente de una rampa es medir un metro desde el inicio de la plataforma y, posteriormente, subir en forma vertical. La medida que se obtiene en ese punto corresponde a la pendiente de la rampa.

Su fórmula es  $(\text{altura} / \text{distancia}) \times 100$ .

La otra alternativa es un medidor de pendiente, como son los inclinómetros. Hay aplicaciones para teléfonos celulares que puedes descargar desde la tienda de tu dispositivo.

## IV. ¿Qué hago luego de evaluar?

Una vez que evalúes los servicios y obtengas su porcentaje, ten en cuenta que existen categorías de accesibilidad, por lo que debes clasificar los elementos diagnosticados, ya sea en un archivo Excel o en algún documento, considerando lo siguiente:

### Accesibilidad completa: 100%

Esta categoría representa un nivel máximo de accesibilidad, en el que se cumplen todas las normas y los requisitos. En estos casos, se han implementado medidas para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan acceder y utilizar los espacios, productos o servicios sin ninguna barrera.

### Accesibilidad alta: entre 71% y 99%

Esta categoría se refiere a un nivel significativo de accesibilidad. Se han implementado medidas efectivas para garantizar el acceso y la inclusión de la mayoría de las personas, incluidas aquellas con discapacidad. Existen adaptaciones y soluciones que facilitan el uso y el disfrute de los espacios, productos o servicios y reducen en gran medida las barreras de acceso. Aunque aún puede haber áreas de mejora para lograr una accesibilidad completa, se ha realizado un progreso notable y se han abordado la mayoría de las necesidades de accesibilidad en esta categoría.

### Accesibilidad intermedia: entre 51% y 70%

Esta categoría indica un nivel intermedio de accesibilidad. Se han aplicado medidas que facilitan el acceso a la mayoría de las personas, pero aún existen algunas limitaciones o barreras. Aunque se han implementado ciertas adaptaciones o se han cumplido algunos requisitos de accesibilidad, todavía queda margen de mejora para garantizar una experiencia completamente inclusiva.

### Accesibilidad básica: entre 40% y 50%

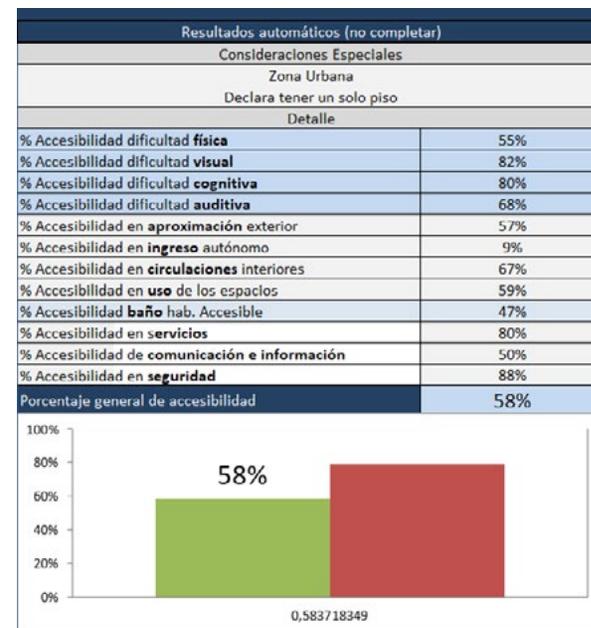
Esta categoría se refiere a un nivel básico de accesibilidad. Se han tomado algunas medidas para mejorar el acceso y otros parámetros, pero todavía existen muchas limitaciones o barreras significativas. Aunque se ha realizado algún esfuerzo para abordar la accesibilidad, se requiere una mayor atención y acción para alcanzar un nivel más adecuado de inclusión.

### Accesibilidad baja: entre 20% y 39%

Esta categoría indica un nivel muy bajo de accesibilidad. No se han implementado medidas significativas que aborden las necesidades de accesibilidad. Existen múltiples barreras que impiden que las personas con discapacidad accedan y utilicen los espacios, productos o servicios de manera equitativa. Se requiere una mayor atención y acción para mejorar la accesibilidad en esta categoría.

### Sin accesibilidad: entre 0% y 19%

Esta categoría indica que el servicio o prestador no posee accesibilidad, no se han implementado medidas que aborden las necesidades de las personas con discapacidad.



Estos parámetros fueron creados por Sernatur para clasificar los elementos diagnosticados.

## V. ¿Cómo sigo?

Una vez que realices todo el procedimiento anterior, es importante comunicar, visibilizar y mostrar lo que tiene o no la comuna o el destino. Puedes publicar en redes sociales, por ejemplo, los elementos diagnosticados con algún tipo de diseño en forma de guía de servicios turísticos.

Si no tienes conocimientos en esta materia, existen plataformas *online* gratuitas y de fácil uso, como Canva ([www.canva.com](http://www.canva.com)).

La estructura del documento que vas a difundir debe contener la siguiente información:

**Portada:** incluye como título lo que quieres comunicar, por ejemplo, si es una guía de turismo accesible, sé directo y titula 'Guía de turismo accesible'.

**Índice:** considera los elementos que cuenten con una accesibilidad básica en adelante (desde un 40%, según el diagnóstico) y ordénalos alfabéticamente. Ejemplo de contenido de índice:

- *Introducción*
- *Categorías de accesibilidad*
- *Atractivos turísticos*
- *Entornos turísticos*
- *Hoteles*
- *Restaurantes*
- *Servicios*
- *Transporte*

**Introducción:** realiza una breve introducción del trabajo realizado, como máximo media hoja o 150 palabras.

**Categorías de accesibilidad:** considera un enunciado breve y luego las categorías que señala esta guía, para que sirvan como eje orientador a los lectores. Por ejemplo: "Los recintos que se recogen en esta guía tienen accesibilidad alta, intermedia y básica. En el siguiente listado, se explica en qué consiste esta categorización".

También puedes incluir un mapa, como este ejemplo:

## Turismo accesible en la Región Metropolitana.



*Nota: Sernatur cuenta con estos mapas de las regiones de Valparaíso, Metropolitana de Santiago, O'Higgins y Maule. Solicítalos en formatos Adobe Illustrator (editables) para adecuar la información y así homogeneizar los mapas a nivel nacional.*

## Atractivos turísticos

Para este o cualquier apartado de la cadena, es importante identificar el nombre del establecimiento, la dirección, el porcentaje de accesibilidad de la ficha, sus datos de contacto, como teléfono, correo, perfiles en redes sociales, sitio web. Incluye también descripciones generales del servicio o atractivo en torno a la accesibilidad y, por supuesto, algunas imágenes del lugar.

Te dejamos algunas ideas de lo que puedes ocupar para describir un servicio o atractivo:

### 1. Este recinto cuenta con:

- a. **Rampas de acceso** principal que cumplen la normativa.
- b. **Puertas con el ancho adecuado** (puertas automáticas, mostradores accesibles, entre otros elementos que faciliten la atención a personas con discapacidad).
- c. **Baño adaptado**, barras de apoyo, espacio suficiente para maniobrar sillas de ruedas.
- d. **Circulación interior** de tamaño adecuado para el tránsito de las personas con discapacidad.
- e. **Ascensores** que cumplen con los requisitos de seguridad y dimensiones establecidos.
- f. **Señalización accesible**, como señales visuales, táctiles o sonoras que permitan a personas con discapacidad orientarse y acceder a diferentes áreas del lugar.
- g. **Servicios de apoyo**, como atención especializada, personal capacitado, recursos de comunicación alternativa, ayudas técnicas para generar una atención inclusiva. Apoyo para comunicarse en lengua de señas (LSCh) y en sistemas de lectura táctil. Existen folletos en braille, material audiovisual subtulado o interpretado en lengua de señas, entre otros elementos.
- h. **Estacionamientos** reservados y accesibles para personas con discapacidad.



## Caso de estudio Pichilemu, accesibilidad y turismo

Pichilemu, es una comuna costera ubicada en la Región de O'Higgins, en Chile, la cual ha logrado destacarse como un destino turístico accesible e inclusivo. Este logro no habría sido posible sin el compromiso y la determinación de las autoridades locales, encabezadas por el director de obras municipales, Hugo Sandoval, y su equipo. A través de la interpretación rigurosa y la aplicación de la ley de accesibilidad O.G.U.C N°50, Pichilemu ha logrado importantes cambios y mejoras en materia de turismo inclusivo, beneficiando tanto a los turistas como a la comunidad local.

Hugo Sandoval ha desempeñado el cargo de director de obras en el municipio de Pichilemu durante los últimos siete años. Junto con un equipo de veinte personas, incluyendo arquitectos, revisores de expedientes y personal de fiscalización, han trabajado en el cumplimiento de la ley de accesibilidad en el ámbito del turismo y la construcción. Han asumido el deber de hacer cumplir las regulaciones para garantizar que los nuevos establecimientos de alojamiento, y los antiguos, realicen las modificaciones necesarias para ser accesibles a todas las personas, de acuerdo con la normativa vigente.

La importancia de que las autoridades locales hagan cumplir la ley de accesibilidad radica en su rol independiente y su compromiso con el desarrollo comunal. Las decisiones y acciones de las autoridades, como el director de obras, no solo impactan a las empresas locales, sino también al destino en su conjunto. El cumplimiento de la ley de accesibilidad tiene un impacto positivo en los establecimientos de alojamiento, tanto nuevos como antiguos, ya que garantiza que todas las personas, sin importar sus capacidades, puedan disfrutar de los servicios y actividades turísticas que ofrece Pichilemu.

Hugo Sandoval y su equipo han establecido un enfoque estricto en la fiscalización de los proyectos de construcción y han logrado que los arquitectos y profesionales involucrados en el desarrollo turístico comprendan la importancia de la accesibilidad universal. Han llevado a cabo capacitaciones y conversaciones para concientizar sobre la necesidad de cumplir con las regulaciones y han generado un cambio cultural en el destino.

Los resultados de este enfoque riguroso han sido notables. Pichilemu ha experimentado cambios significativos y mejoras en la infraestructura turística, con la implementación de normas de accesibilidad en todas las etapas de los proyectos. Las veredas cuentan ahora con sistemas podo táctiles en todas las esquinas, y se están logrando avances en la georreferenciación de accesibilidad universal de la comuna. Estos cambios no solo benefician a los turistas, sino también a la comunidad local, que ahora puede disfrutar plenamente de su entorno y participar en actividades turísticas de manera inclusiva.

Ejemplo de estos avances, es que el destino Pichilemu cuenta en la actualidad con más servicios con accesibilidad, de ellos un 50% son parte de la oferta turística del lugar y están vinculados a cabañas, hoteles, restaurantes y centros comerciales, como también plazas accesibles para la ciudadanía.

El éxito de Pichilemu en la promoción de un turismo inclusivo y accesible ha sido posible gracias a la colaboración

entre diversas autoridades y profesionales. El alcalde ha jugado un papel fundamental al respaldar las iniciativas de accesibilidad y al exigir, mediante instrucción directa al SECPLAN, que los proyectos financiados por el municipio desde sus orígenes contengan accesibilidad.

Es así como Pichilemu se ha convertido en un caso de éxito en accesibilidad y turismo inclusivo gracias al compromiso y la determinación de sus autoridades locales, encabezadas por el director de obras municipales (DOM), Hugo Sandoval, y su equipo. A través de la interpretación rigurosa y la aplicación de la ley de accesibilidad, se han logrado importantes cambios y mejoras en la infraestructura turística

*Nota: Esta metodología es una recopilación del trabajo realizado Sernatur O'Higgins y la gestión realizada por la profesional Elina Rojas (erojas@sernatur.cl) para diagnosticar elementos en el territorio. Este documento es desarrollado por Conzuelo Contreras, encargada nacional de Turismo Accesible en Sernatur.*

**“Pichilemu ha logrado destacarse como un destino turístico accesible e inclusivo”**

