

CAMPING

Para disponer de una estancia turística inclusiva es importante disponer de una información fiable y concisa, de implementar los medios necesarios para que se pueda realizar una reserva en los diferentes canales disponibles, pudiendo indicar las necesidades de cada persona y sobretodo disponer de un espacio sin barreras tanto físicas, como sensoriales y/o cognitivas que permitan el uso de las instalaciones en igualdad de condiciones.

Disponer de alojamientos accesibles, como pueden ser bungalows con las dimensiones y características que marcan las normativas de accesibilidad, complementada con los elementos de apoyo adecuados para el resto de discapacidades, hace al complejo una oportunidad inclusiva para todas las personas.

Itinerarios peatonales accesibles, grúa para hacer uso de la piscina, formación del trato adecuado del personal, bucles de inducción o conocimientos básicos en Lengua de Signos Española son algunos de los medios que se pueden implementar en este tipo de complejos.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

RESERVAS ONLINE

Existen recursos donde es necesario especificar que la persona es usuaria de silla de ruedas, o tiene discapacidad auditiva para poder disponer de una reserva adecuada en espacios como puede ser estacionamientos reservados para personas con movilidad reducida, bungalows adaptados para personas con discapacidad, etc. Esta reserva online, en caso de necesitar reservar estos espacios, debe disponer de un apartado donde se pueda indicar esta opción y de este modo poder realizar online la reserva.

De este modo evitaremos el desplazarse hasta la parcela donde se realizará la estancia y encontrarse con la falta de accesibilidad en las plazas que estas personas inevitablemente deben utilizar, debemos recordar que este tipo de plazas suele ser limitadas y puede darse lugar a que estén agotadas.

Aplicando esta medida minimizaremos esos desplazamientos en vano que tantos problemas generan a las personas con discapacidad con movilidad reducida y/o usuarios de silla de ruedas. Es muy importante referir que según datos de la encuesta EDAD* dos de cada tres personas con problemas de

movilidad ven limitada su capacidad de desplazarse fuera del hogar y desplazarse para nada suele ser desagradable.

**La Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) es una operación estadística realizada por el Instituto Nacional de Estadística en el año 2008.*

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puede acceder a la citada Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) del año 2008.

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades del establecimiento. Tener conocimiento de las condiciones de accesibilidad es una necesidad aún más reseñable en el caso de las personas que precisan de entornos y servicios accesibles. Por lo tanto, es necesario que esta información se ofrezca por todas las vías o canales posibles, de este modo facilitamos la planificación por parte de nuestros clientes.

Esta información se puede proporcionar por diversas vías cómo son:

INTERNET (PÁGINA WEB, APLICACIÓN MÓVIL)

La posibilidad de acceder a información, a través de internet ha supuesto un punto de inflexión en la forma en que las personas con discapacidad pueden relacionarse con el mundo. La conexión a internet y acceso a las páginas web han aportado calidad de vida a las personas con discapacidad, permitiéndoles acceder a todo tipo de información de manera más fácil y cómoda de un modo autónomo. Según datos de recientes estudios un 84% de las personas con discapacidad afirma que las Nuevas Tecnologías han mejorado su calidad de vida global.

Si el recurso dispone de actividades, talleres y/o servicios para personas con discapacidad, personas mayores y/o para público infantil, es importante que sea notificado en la página web.

La información con respecto a la accesibilidad les recomendamos que sea verificada por expertos en la materia para garantizar su fiabilidad y prevenir posibles contratiempos.

Disponer de una página web accesible deja claro el interés que su recurso/establecimiento muestra por promover, desarrollar y aplicar la accesibilidad web, es una acción que le ayuda a:

- Estimular e impulsar la innovación.

- Mejorar, afianzar e impulsar la marca.
- Ampliar las opciones de alcance del mercado.
- Minimizar considerablemente el riesgo legal por el incumplimiento de las normas.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puede ver un ejemplo de información sobre las condiciones de accesibilidad que dispone un recurso, concretamente se trata del Museo Nacional, Centro de Arte Reina Sofía.

Es importante destacar que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tiene en cuenta la información e incluye en todo momento a las webs accesibles, como un derecho fundamental.

El reino de España ratificó y firmó esta Convención, por lo que desde el 3 de mayo de 2008 este cuerpo normativo internacional forma parte plenamente del ordenamiento jurídico español.

Con respecto a la accesibilidad web, la Asamblea General de Naciones Unidas cuenta con distintas pautas para optimizar de manera constante la accesibilidad web, sumando las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)) de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI), promovida por el Consorcio World Wide Web (W3C).

Estas pautas de accesibilidad web benefician a todas las personas con discapacidad, permanente o no, por ejemplo, las personas con movilidad reducida, visión reducida o ceguera, discapacidades auditivas, así como todas aquellas que requieren de adaptaciones a consecuencias de su edad o limitación del entorno.

Es importante mencionar que la implementación de los estándares y normativas de accesibilidad web son esenciales, no sólo para las personas con discapacidad, sino también para el resto de personas.

A fin de ampliar información sobre accesibilidad web, os recomendamos contactar con la Fundación CTIC. Este Centro Tecnológico, tiene como objetivo la mejora de la competitividad empresarial a través de la investigación y la innovación tecnológica, así como el asesoramiento a entidades públicas y privadas para conseguir sus objetivos mediante el uso de estándares y tecnología Web. CTIC es Miembro del World Wide Web Consortium W3C desde el año 2003. Desde entonces alberga a la Oficina del W3C en España. Se puede acceder a los datos de contacto [en este enlace](#).

FOLLETOS Y MATERIAL PROMOCIONAL IMPRESO

Es evidente la función que han desempeñado las Nuevas Tecnologías para reducir las situaciones de dependencia e incrementar la autonomía de las personas con discapacidad. Sin embargo, la crisis de la COVID-19, según datos del informe Tecnología y Discapacidad, elaborado por la Fundación Adecco, con

el apoyo de Keysight Technologies Spain ha evidenciado que la mitad de las personas con discapacidad (45%) siguen encontrando barreras. Así, un 42% declara que le parece muy complejo y avanzado su uso y un 32% encuentra problemas de accesibilidad, al no poder manejar ciertos dispositivos debido a incompatibilidades derivadas de su discapacidad.

Misma situación ocurre con la brecha de las personas mayores en la sociedad digital según los datos de la última encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (2020) del Instituto Nacional de Estadística, sólo el 50,7% de las personas de 65 a 74 años y el 17,1% de mayores de 75 usan Internet diariamente.

Con esto lo que queremos expresar es que la información referente a la accesibilidad es importante proporcionarla en formato digital, pero dado que los principales segmentos de población demandantes de este tipo de turismo presentan esa denominada brecha digital, consideramos que el uso de recursos impresos puede resultar muy útil para la orientación y comprensión de la información.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Siguiendo con la información obtenida por el informe realizado por Fundación Adecco donde se analiza el impacto de las Nuevas Tecnologías en la integración de las personas con discapacidad. Se puede acceder al informe [en este enlace](#).

A DEMANDA DEL USUARIO, CUANDO ALGUNA PERSONA LO SOLICITA.

El personal que atiende a los usuarios/clientes telefónica o presencialmente, debe de tener los máximos conocimientos posibles sobre la accesibilidad del espacio físico, conocimiento de los servicios prestados a personas con discapacidad, la información específica para estas personas, las medidas de prevención y seguridad y todo ello comunicarlo de la manera adecuada para garantizar una experiencia positiva.

Si necesita información tiene a su disposición la oficina técnica de accesibilidad de **COCEMFE Asturias**, dispone de más información [en este enlace](#).

TRANSCRIPCIÓN, DE LOS MENSAJES EMITIDOS POR MEGAFONÍA A TEXTO ESCRITO

Toda la información básica para los clientes se debe proporcionar tanto de manera visual como acústica. Se considerarán informaciones básicas las variaciones de última hora, incidencias o situaciones de emergencia. La información escrita se debería emitir simultáneamente en una pantalla con la lengua de signos.

La información hablada será coherente con la información visual que se proporcione.

TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En todos los establecimientos o servicios donde exista un trato al público y para dar un servicio de calidad, es importante que el personal esté formado en trato adecuado a personas con discapacidad.

Con este tipo de formación se fomenta un trato adecuado que promueve la igualdad y evita así situaciones de discriminación por razón de discapacidad y exclusión social. Asimismo, ayuda a impulsar la idea de que un usuario/cliente con discapacidad no es algo negativo y de este modo no dar por hecho todo lo que no puede hacer, sino fijarse en sus capacidades y proporcionarle la atención y ayuda adecuada a su situación.

En este tipo de formaciones tiene una importancia vital el uso del léxico, palabras anticuadas, inexactas o inapropiadas pueden servir para perpetuar imágenes sociales negativas y estigmatizar a personas o grupos.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puede acceder a una publicación de COCEMFE con consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad, conocer qué términos pueden resultar peyorativos a la hora de comunicarnos con personas con discapacidad, son cuestiones fundamentales para garantizar un buen servicio.

En [este enlace](#) puedes acceder a una publicación de COCEMFE Asturias donde recomendamos unas pautas para un lenguaje inclusivo incluidas para explicar a cualquier persona que tenga dudas sobre cómo referirse a las personas con discapacidad.



Pautas de lenguaje inclusivo de Cocemfe Asturias

Finalmente, para ampliar conocimientos sobre la terminología correcta, os recomendamos la lectura de un estudio jurídico, realizado por la Clínica Jurídica per la Justicia Social de la Universitat de València y titulado “El ordenamiento Jurídico español y las personas con discapacidad: entre la autodeterminación y el paternalismo”, al cual podéis acceder en [este enlace](#).

El documento insiste en que la expresión adecuada para referirse al colectivo es “persona con discapacidad” frente a otros términos que “invisibilizan y que se corresponden con actitudes paternalistas y eufemísticas”.

Asimismo, hace referencia a la teoría de la construcción social de la realidad y la importancia del lenguaje para reforzar el uso de la expresión “persona con discapacidad” y desechar expresiones eufemísticas como “diversidad funcional”, “capacidades diferentes” o “capacidades especiales”, además de aquellas que infravaloran como “minusvalía” o “discapacitado”.

PERSONAL CON CONOCIMIENTOS EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

La lengua de signos no es sino el lenguaje natural utilizado por las personas sordas para comunicarse entre sí, que surge dentro de las propias comunidades de sordos. Así, cuenta con las mismas características propias de las lenguas orales y no se trata de la adaptación de ninguna de ellas, sino de una forma de comunicarse propia, nacida de las necesidades de este grupo de personas.

El uso de la Lengua de Signos Española por parte de las personas oyentes, facilitará la participación plena de las personas sordas en todos los ámbitos de la sociedad, convirtiéndola en una sociedad inclusiva.



Pictograma que idéntica la disponibilidad del servicio de Intérprete de Lengua de signos

Debemos reseñar la oficialidad que tiene el lenguaje de signos desde la aprobación de la *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puedes acceder a la normativa de referencia. En esta normativa se procede a la regulación de los medios de apoyo a la comunicación oral destinados a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Para ampliar información os recomendamos contactar con la Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias (FESOPRAS). Podéis contactar con esta entidad en [este enlace](#).

INFORMACIÓN MEDIANTE CÓDIGO QR

Uno de los métodos más habituales actualmente para mejorar la recepción de la información para las personas con discapacidad visual es mediante los códigos QR. Con este sistema las personas con discapacidad visual pueden acceder desde sus dispositivos móviles a la información en un formato fácilmente locutado para que pueda ser escuchada, para ello el documento origen debe ser accesible: página web, documento PDF, etc.

Para que esto se cumpla, no solo debemos tener acceso al contenido digitalizado, sino que deben detectar el propio QR. Este deberá tener un relieve o una identificación en braille para conocer donde está exactamente y poder enfocar con el móvil:



REF: Documentos técnicos de la Comisión Braille Española

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puede acceder a una publicación de la ONCE donde se proporciona recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

En [este enlace](#) puede acceder al documento técnico de la Comisión Braille Española.

Hay empresas que ofrecen servicios especialmente diseñados para que todos los restaurantes sean accesibles. Un ejemplo es el servicio chef's voice para ofrecer la posibilidad de informar de la carta de un establecimiento de un modo accesible a todas las personas. En [este enlace](#) puede ver este ejemplo.

ACCESO A PERROS DE ASISTENCIA

En este caso no se trata únicamente de una recomendación, si no del derecho de acceso de las personas usuarias de perros de asistencia para promover su autonomía personal, cuando vayan acompañadas de sus perros de asistencia. Tanto la prescripción de las prohibiciones y límites a este derecho como de las obligaciones de las personas responsables de estos perros vienen regulados por la *Ley 2/2020, de 23 de diciembre, reguladora del derecho de acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.*

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) puede acceder a la Ley reguladora de acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.

SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE

Las condiciones básicas de accesibilidad universal y no discriminación tienen por objeto garantizar a todas las personas la utilización independiente y segura de los edificios y de su entorno facilitando una buena orientación y desplazamiento dentro de los espacios.



Ejemplo de señalización accesible de Alcobendas –ARASAAC -Fuente: Crónica Norte

CARTELERÍA CON LA INFORMACIÓN DE LOS ESPACIOS

Para favorecer la orientación de las personas en un espacio es necesario disponer de una correcta información de los espacios, habitualmente nos ocurre que cuando nos dirigimos a un lugar, a un edificio de uso público nos sentimos confundidos con la información que se nos transmite.

Un claro ejemplo es cuando se llega a un hospital y necesitas orientarte fácilmente, pero en algunos centros puedes terminar desorientado y perdido porque no se entienden o no se encuentran los carteles, bien por los colores, por el tamaño de la letra, o el lugar donde están colocados.

Saber para que se utilice cada espacio y lugar, saber orientar y explicar, esto se agudiza cuando nos referimos a las personas con discapacidad intelectual o con deterioro cognitivo.

Si los espacios disponen de una correcta señalización, facilitarán la comprensión de la información y la localización de los espacios por parte de todas las personas.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Recomendamos utilizar materiales que cumplan la norma UNE 170002 Esta norma especifica los requisitos que deben cumplir los elementos de señalización para que sean comprensibles por todas las personas y se circunscribe a aquellos directamente relacionados con los espacios de uso público o grupo de edificios.

BRAILLE Y ALTORRELIEVE

La señalética informativa accesible en braille son las señales táctiles esenciales para las personas que carecen de visión o para las que pueden localizar la señal, pero no distinguen los caracteres individuales.

Se recomienda que los diseños de estas señales dispongan diseños que combinen:

- Contraste cromático.
- Tamaño de los caracteres.
- Braille.
- Altorrelieve centrado en el trazo de los textos y/o pictogramas.



Ejemplo de señalización con braille y altorrelieve de Puntodis

Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

PICTOGRAMAS

Una de las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual son las barreras en la comunicación, es decir la correcta comprensión e interpretación de los mensajes. Por eso el diseño de la señalética del establecimiento tiene una gran importancia y ha de efectuarse según los principios del Diseño para Todos. Es muy importante el uso de pictogramas con un diseño unificado, coherente y homogéneo, para mejorar la accesibilidad cognitiva.



Ejemplo de pictogramas ARASAAC de un camping



Piscina

Ejemplo de piscina del GTAAC

SISTEMAS DE GUIADO

Las personas ciegas y/o con discapacidad visual tienen dificultades para utilizar la señalización tradicional y por tanto no pueden ser autónomos en entornos desconocidos.

En el mercado hay sistemas tecnológicos que permiten a sus usuarios/as relacionarse de forma más sencilla y accesible con su entorno en sitios como estaciones de transporte, paradas de bus y museos o edificios de uso público.

A continuación, hacemos referencia a alguno de los sistemas más comunes en el mercado para este cometido:

NAVILENS

NaviLens es un nuevo sistema que permite diferenciar las señales colocadas en sitios concretos. Cada una de estas señales indica, de forma auditiva, en qué dirección debe ir y cuál es la situación de la persona respecto del cartel indicador, además de contener información de todo tipo.

El sistema es muy similar a los códigos de barra o códigos QR. Dichos códigos son leídos mediante una aplicación que hace uso de la cámara del terminal del móvil. Esta información es obtenida y leída mediante voz para guiar al usuario sobre que significa la señal consultada. Este producto es de bajo coste y la aplicación funciona en cualquier tipo de dispositivo móvil.

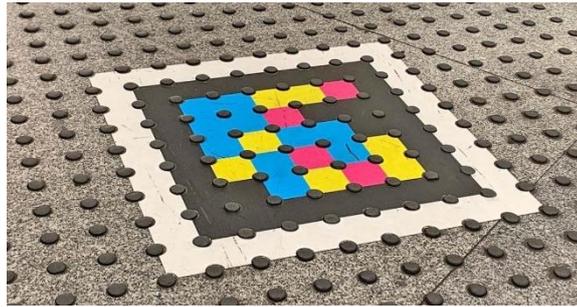


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

En [este enlace](#) tiene acceso a una información completa del sistema Navilens.

BEEPCONS

Los beepcons son dispositivos que utilizan tecnología Bluetooth, con los que, entre otras cosas, podemos acceder a información de nuestro alrededor mediante la utilización de dispositivos móviles a fin de permitir a todas las personas desenvolverse y acceder a la información de los entornos donde se instalan este tipo de balizas.



Imagen ejemplo de una baliza señalizadora tipo beepcons

En [este enlace](#) tiene acceso a una completa información del sistema beepcons

SISTEMA MAP´S VOICE

Se trata de un recurso para mejorar la accesibilidad en el entorno. Consiste en una aplicación para móvil y web que permite interpretar los planos a través de la voz. Las personas que hablan otros idiomas o personas con problemas de movilidad son las grandes beneficiadas de una solución que permite mediante la tecnología facilitar en un plano información relevante y accesible acerca de recorridos, puntos de interés o características concretas.



Imagen ejemplo del sistema Map´s voice

En [este enlace](#) tiene acceso a una completa información del sistema Map´s voice.

FRANJAS DE PAVIMENTO PODOTÁCTIL O TACTOVISUAL

Por ejemplo, hay soluciones de accesibilidad, guías y avisos podotáctiles ó tactovisuales.

Las personas con ceguera o discapacidad visual necesitan para poder orientarse y seguir su camino de forma segura maximizar la información sensorial perceptible por ellos, especialmente a través de las «sensaciones hápticas» (son aquellas que se obtienen mediante el tacto y los movimientos de las extremidades). Para ellos el recurso a las guías podotáctiles es **fundamental**.



Guías autoadhesivas para encaminamiento y avisos podotáctiles

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para ampliar los conocimientos sobre señalización accesible con pictogramas, te recomendamos el catálogo de pictogramas para la señalización de edificios públicos, elaborado por el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid (CERMI Comunidad de Madrid) y la Federación de Municipios de Madrid (FMM). Se puede acceder a este catálogo de pictogramas y una guía para su correcta utilización en [este enlace](#).

Asimismo, recomendamos ver la Guía de Buenas Prácticas para una Señalización Accesible en edificios elaborada por la Junta de Andalucía, esta guía recoge una introducción sobre la accesibilidad cognitiva y sus recursos o herramientas, el proceso de diseño de dicho catálogo, la validación cognitiva de los pictogramas diseñados y las recomendaciones para su uso. Al final recoge los pictogramas definitivos y los contextos recomendados para su ubicación. Su objetivo es unificar criterios a la hora de señalar los espacios para que en todos los edificios y los espacios similares se señalicen con idénticos pictogramas. Asimismo, la utilización de los pictogramas es pública y extensible a cualquier edificio público o privado. Se puede acceder a la guía en [este enlace](#)

SERVICIOS Y DISPOSITIVOS

SERVICIO DE VIDEO INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA

La video-interpretación es un proceso de comunicación basado en la tecnología que hace posible la videoconferencia, permitiendo a las personas sordas o con discapacidad auditiva, comunicarse con personas oyentes.

De esta manera, sus usuarios pueden intercambiar información con total independencia y autonomía sin que sea necesario que el intérprete esté físicamente presente.

La herramienta SVIsual facilita en gran medida la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y las oyentes al permitir un servicio de signado en directo. En los últimos años, este servicio de video-interpretación, el primero en España y creado por Fundación CNSE, se ha convertido en un recurso muy recurrente entre las personas con pérdida auditiva.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede acceder al portal web del servicio de video interpretación en Lengua de Signos Española (LSE) SVIsual.



Ejemplo de aplicación SVIsual para móvil

DISPOSITIVOS TÉCNICOS PARA LA AUDICIÓN

Las ayudas técnicas para la audición y los productos de apoyo a la comunicación oral son herramientas que proporcionan autonomía a las personas sordas, garantizando, de acuerdo con el actual marco normativo, los principios de normalización y accesibilidad universal.

BUCLE MAGNÉTICO

Los bucles magnéticos son apoyos tecnológicos en el entorno que facilitan y mejoran la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva que utilizan audífonos y/o implantes, permitiendo alcanzar los porcentajes máximos de inteligibilidad de la palabra. Es un sistema que permite escuchar con claridad en sus prótesis a su interlocutor, o la fuente de audio en ambientes ruidosos, una proyección audiovisual o una conferencia con nitidez y comodidad.



Distintos modelos de bucle magnético

La normativa de accesibilidad indica que los puntos de atención al público, como ventanillas, taquillas de venta al público, mostradores de información, etc., que disponen de dispositivo de intercomunicación, estará dotado con bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Os recomendamos contactar con el servicio de apoyo a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva de APADA-ASTURIAS (Asociación de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias). Se puede acceder a los datos de contacto [en este enlace](#)

Examinar el documento informativo editado por la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS). Se puede acceder mediante [este enlace](#).



Pictograma que idéntica la disponibilidad del servicio de bucle magnético

SISTEMAS ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN (SAAC)

Hay personas con discapacidad que no pueden hablar con palabras. Pero pueden hablar de otras formas. Hay personas con discapacidad que pueden hablar pero con muy pocas palabras. Y necesitan otros apoyos para comunicar más.

Los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación son formas de comunicarse sin hablar con la voz. A los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación también les llamamos **SAAC**.

Las personas que necesitan estos sistemas pueden necesitarlos porque tienen discapacidad intelectual, parálisis cerebral, autismo o enfermedades como esclerosis lateral amiotrófica, esclerosis múltiple, párkinson y/u otras.

LIBROS DE COMUNICACIÓN

Los libros de comunicación son la esencia de la Comunicación Aumentativa y Alternativa, en tanto compilan en una sola hoja por las dos caras todos los términos necesarios para establecer una comunicación funcional en una determinada situación.

Estos libros de comunicación son muy útiles no sólo para los usuarios habituales, sino también para instituciones, comercios, organizaciones o entidades que deseen facilitar la accesibilidad comunicativa a los servicios y productos que ofrecen.



Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

TABLEROS DE COMUNICACIÓN

Los tableros de comunicación son productos de apoyo básicos que consisten en superficies de materiales diversos, en las que se disponen los símbolos gráficos para la comunicación (fotografías, pictogramas, letras, palabras y/o frases) que la persona indicará para comunicarse.

Los tableros pueden estar en diversos formatos, estos pueden ser desde impresos en papel, a utilizar medios tecnológicos, productos tecnológicos especialmente diseñados para tal fin y ordenadores portátiles o las tabletas con programas especiales que los convierten en comunicadores.

Los comunicadores electrónicos dedicados o emulados en ordenadores se personalizan con los símbolos gráficos que requiere cada persona y se caracterizan por ser portátiles y adaptarse a las formas de acceso apropiadas para cada persona (teclados, ratones, conmutadores, etc.). Disponen de una salida para los mensajes en forma de habla digitalizada o sintetizada, así como también, a menudo, de otras salidas como pantalla, papel impreso o incluso funciones de control del entorno.



Ejemplo de tablero de comunicación del Ayuntamiento de Málaga – Pictogramas ARASAAC

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre este tipo de sistemas os recomendamos contactar con Plena Inclusión Asturias en [este enlace](#).

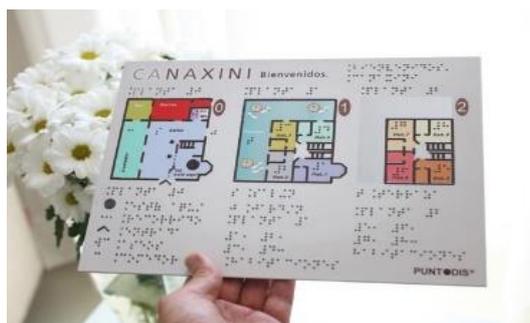
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

Para tener más información sobre recursos gráficos y materiales adaptados de este tipo, os recomendamos visitar el portal web de **Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa – ARASAAC**, a través de [este enlace](#).

MATERIALES TÁCTILES DE INFORMACIÓN

FOLLETOS EN BRAILLE

Material de promoción turística adaptado a personas ciegas y con discapacidad visual con el objetivo de facilitar el acceso de estas personas a información práctica sobre los principales atractivos de los recursos.



Ejemplo de folleto con braille y altorrelieve

PLANOS EN ALTORRELIEVE Y PLANOS EN BRAILLE

Los planos tactovisuales (planos que contienen información en relieve y en texto), así como rotulación en braille y vista para fomentar el uso por parte de las personas con resto visual y de este modo aprovechar la información que el sentido de la vista nos ofrece y así favorecer la interacción con otras personas.

En estos planos en braille y relieve, los/as usuarios/as suelen encontrarán información de los puntos de referencia del recurso, así como de los itinerarios accesibles para recorrer el recurso.



Ejemplo de plano en braille de documento técnico R 1. Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad de la Comisión Braille Española

MATERIALES DE LECTURA FÁCIL

La lectura fácil es una forma de escritura adaptada que permite crear material como por ejemplo folletos, guías, planos o cartelas. Estos materiales aportan soluciones para mejorar la señalización, la orientación y la localización de edificios a las personas que precisan de la accesibilidad cognitiva.

En España existe la norma UNE 153101:2018 EX de Lectura Fácil. En esta se recogen tanto pautas como recomendaciones para la elaboración de los materiales.

Un proceso básico en la preparación de materiales en la lectura fácil es la validación. Validar es comprobar si un texto adaptado se entiende y la validación siempre la hacen personas con dificultades de comprensión.

Con respecto a la señalización, se recomienda que utilice tanto pictogramas como texto. Los pictogramas a utilizar deben ser pictogramas con un carácter universal para que puedan ser percibidos

y comprendidos con facilidad por todas las personas. Con respecto al texto, este es necesario que acompañe a los pictogramas para favorecer la comprensión de su significado. Uno de los formatos para cartelería con mayor disponibilidad es el de tamaño DIN A4.

Finalmente debemos reseñar que existe un logo para identificar los materiales que disponen de la lectura fácil. Si ves este logo en una web, un documento o un libro quiere decir que está en lectura fácil y por eso es más fácil de entender.



Logotipo de lectura fácil

AMPLIAR INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre materiales de lectura fácil os recomendamos contactar con Plena Inclusión Asturias en [este enlace](#).

Si precisáis acceder a la citada norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil, podéis hacer el mediante [este enlace](#).

En [este enlace](#) se puede acceder a una publicación con las pautas europeas de lectura fácil.

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un folleto en lectura fácil del Museo Egipcio de Melilla.

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de una guía de turismo de Castilla- León en lectura fácil.

CONTENIDOS AUDIOVISUALES

La accesibilidad audiovisual pretende que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones a la información, formación y entretenimiento que tales contenidos suponen.

AUDIODESCRIPCIÓN

La audiodescripción es el servicio de accesibilidad que permite que las personas con discapacidad visual (ciegas o con resto visual) puedan seguir la trama de un contenido audiovisual, aprovechando los huecos de mensaje que estos presentan, para introducir un segmento de información descriptivo.

También beneficia y favorece el seguimiento del contenido audiovisual para las personas que presentan problemas perceptivos y/o cognitivos ya que pueden percibir el mensaje a través de la información sonora que traduce o explica las imágenes.

SUBTITULADO

Es un sistema de apoyo a la comunicación oral, indispensable para las personas sordas o incluso personas que no conocen el idioma original. Sin embargo, es muy útil para todas las personas, porque refuerza y facilita la descripción y el recurso oral. Es útil cuando hay contenido multimedia, o también cuando se publican videos a través de redes sociales o páginas web.

INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS

Se trata de incorporar al contenido multimedia el servicio de interpretación en Lengua de Signos Española y de este modo, principalmente, facilitar a las personas sordas o con discapacidad auditiva signantes compensar la carencia de la parte sonora.



Ejemplo de composición de contenido con estos sistemas

PRODUCTOS DE MEJORA PARA LA MOVILIDAD Y/O EL DESCANSO

Recomendamos una serie de medidas para mejorar la movilidad y/o el descanso de todas las personas, pero van dirigidas más concretamente a las personas con movilidad reducida, temporal o permanentemente, y/o usuarias de sillas de ruedas, o el público infantil. Debe de haber una buena difusión de esta posibilidad para que las personas que los precisen conozcan la posibilidad.

PUNTO DE RECARGA PARA SILLAS DE RUEDAS ELÉCTRICAS

Recomendamos se disponga de un servicio que posibilite la recarga de las sillas de ruedas eléctricas para facilitar en caso de necesidad, que sus usuarios/as puedan alargar la duración de la batería.

Esta necesidad puede ocurrir en recursos que por su ubicación y/o superficie requieran largos desplazamientos y con esta posibilidad las personas usuarias de las sillas podrán volver a su punto de origen de la forma más cómoda segura y autónoma posible.

PRÉSTAMO DE ELEMENTOS DE APOYO PARA LA MOVILIDAD

Recomendamos se disponga de un servicio de préstamo de elementos de apoyo (por ejemplo, sillas de ruedas, andadores o bastones) para que las personas con movilidad reducida puedan realizar la visita de la forma más autónoma, cómoda y segura posible y para facilitar la visita en recursos de gran superficie a personas que temporal o permanentemente vean reducida su movilidad como por ejemplo personas mayores, personas con una lesión temporal.

PRÉSTAMO DE PRODUCTO DE APOYO PARA EL DESCANSO DE LOS PIES

Las personas de talla baja manifiestan dificultades de uso y acceso a muchos tipos de asientos debido a su altura, al no poder apoyar los pies en el suelo sienten adormecimiento en las piernas. Una buena práctica, además de las disposiciones de silla regulables, podría ser la utilización de productos de apoyo (pequeños taburetes que actúan de reposapiés).

PRÉSTAMO DE ALZADOR

ALZADOR DE ASIENTO

El alzador de asiento es un elemento básico para que los niños puedan visualizar o estar a una altura adecuada para realizar las tareas, como puede ser realizar talleres o comer.

Existen diversidad de modelos en el mercado a valorar por la actividad a desarrollar o en base al asiento al que vayan destinados.

PEDESTAL

En los espacios con afluencia de personas, contar con pequeños pedestales (o taburetes) que puedan ser utilizados por las personas con ADEE (acondroplasia y otras displasias esqueléticas con enanismo), permiten hacer más accesible la utilización de los sanitarios, especialmente, los lavabos.



Fuente: requerimientos de accesibilidad y diseño para personas con ADEE del Observatorio Estatal de la Discapacidad.

ÁREA DE DESCANSO

Las personas que se desplazan con dificultad y de forma insegura, con o sin ayudas técnicas, forman un grupo heterogéneo a los que se oponen barreras menos rigurosas cuando usan órtesis, prótesis y apoyos para la potenciación y suplementación que cuando necesitan andadores, cuyos impedimentos son parecidos a los de las sillas de ruedas.

Las principales dificultades que afectan a este grupo de personas son:

- Dificultades para superar desniveles y escaleras.
- Dificultades para completar largos trayectos sin descanso.
- Dificultades en el tránsito por espacios estrechos.

Por todo esto deberán tomarse las medidas precisas para el descanso de las personas con discapacidad física para su desplazamiento, con asientos y apoyos isquiáticos, debiendo estar ambos dispositivos colocados en los lugares y según el diseño más adecuado para las necesidades de las personas con discapacidad física y/o movilidad reducida. Estos elementos han de estar ubicados de tal manera que favorezcan la integración de todos los usuarios. Es decir, se deben prever espacios de medidas mínimas 120 x 80 cm de ancho junto a los asientos para que los usuarios de silla de ruedas puedan situarse junto a sus acompañantes.

Estas zonas de descanso, es recomendable que estén convenientemente señalizadas y localizadas en los planos que se proporcionan a los visitantes del espacio.

En los vestíbulos, salas de espera y en general en intervalos no superiores a 50m es recomendable preverse áreas de descanso. Estas áreas dispondrán de elementos de descanso adaptado, tanto

asientos para descanso de usuarios y acompañantes como apoyos isquiáticos, así como recomendamos se disponga de espacios reservados para personas usuarias de sillas de ruedas.

APOYOS ISQUIÁTICOS

Un apoyo isquiático es un tipo de mobiliario urbano que permite el descanso de las personas sin necesidad de sentarse e incorporarse, por lo que es adecuado para personas que presentan dificultad para ello, ya que se puede recuperar la posición erguida fácilmente. Se compone de un elemento de apoyo (en el que descansa el hueso isquion) y un respaldo opcional que completa la propia pared. Para que el apoyo isquiático sea cómodo para todos, se diseña con dos alturas y una superficie de apoyo suficiente para que resulte confortable.



Ejemplo de apoyo isquiático de la empresa Doublet

Este tipo de apoyos están recomendados para personas mayores, embarazadas o personas con problemas lumbares, de espalda o que utilizan muletas o bastones, así como otros tipos de discapacidad física como por ejemplo personas con hemiplejía.

BANCOS ACCESIBLES

Con respecto a las características de los asientos (bancos) la altura del deberá estar comprendida entre 40 y 47 cm y su profundidad estará comprendida entre 40 y 45 cm.

- Deberán tener respaldo y reposa brazos en los extremos. Los reposabrazos son necesarios para facilitar la maniobra de levantamiento a personas con dificultades de movilidad como las personas mayores. El respaldo, además, podría llegar a ser utilizado como apoyo isquiático por aquellas personas que así lo precisen.
- La altura del respaldo estará comprendida entre 40 y 61 cm y la altura de los reposabrazos respecto del asiento será de entre 18 y 26 cm.
- El ángulo máximo de inclinación entre el asiento y el respaldo será de 105°.

- Debe estar libre el hueco bajo el asiento para favorecer la maniobra de levantarse al usuario, ya que podrá colocar los pies bajo el centro de gravedad de su cuerpo.
- La superficie bajo los asientos deberá ser compacta, antideslizante tanto en seco como en mojado y enrasada con el terreno pavimento.



Ejemplo de banco accesible – Modelo Gijón

JUEGOS INFANTILES ADAPTADOS

Las áreas de juego inclusivos buscan, a partir de soluciones de diseño creativo, configurar una variedad de experiencias de juego y desafíos para que los niños/as de todas las edades, antecedentes culturales y capacidades físicas, como visuales, auditivas y/o cognitivas, participen activamente a su manera y disfruten juntas, de la forma más cómoda, segura y autónoma posible.

El objetivo es conseguir y asegurarse de que cada niño recibe el estímulo y el desafío que necesita del conjunto del área de juego, para que puedan desarrollar sus habilidades, sin necesidad que todos hagan el mismo uso y en igualdad de condiciones de todo el equipamiento de juego.

Los espacios de juego inclusivos son más que los equipos de juego; es todo el conjunto utilizado para considerar tantas necesidades como sea posible, que alientan a todos (padres, niños y cuidadores) a quedarse todo el tiempo que elijan, proporcionando un lugar acogedor donde se sienten cómodas.



Ejemplo de parque infantil adaptado de Aunor. Fuente: <http://www.aunor.org/>

PARQUES DE MAYORES

Disponer de un parque de mayores en las instalaciones del camping es una propuesta de entretenimiento y actividad física muy adecuada y cada vez son más habituales en los espacios exteriores, tanto públicos como privados.

Los parques biosaludables están diseñados para que personas de todas las edades, en especial las personas mayores y de la población sedentaria en general, aunque en la práctica pueden utilizarlos todas las personas ya que mejora la calidad de vida mediante la ejercitación de todas las partes del cuerpo, ayudándoles a mantenerse activos, mejorar su condición física y bienestar, al mismo tiempo que pasean, socializan y charlan con otros usuarios del camping.

Están especialmente diseñados para realizar ejercicios de bajo impacto, lo que ayuda a prevenir lesiones y mejorar la flexibilidad, el equilibrio, la coordinación, la movilidad articular y fuerza muscular, la capacidad respiratoria y la resistencia en general. Esto, unido a los beneficios que aporta la práctica de ejercicio al aire libre, contribuye también a mejorar las relaciones sociales y el bienestar psíquico de las personas.



Ejemplo de parque de mayores

ZONA RESTAURACIÓN

ACCESIBILIDAD EN LA CARTA DEL RESTAURANTE

Elegir un plato para comer de la carta del restaurante resulta imposible de realizar de manera autónoma para una persona ciega o con discapacidad visual.

A continuación, se indican una serie de sugerencias para mejorar la accesibilidad de las tradicionales cartas de restauración impresas, hay aspectos a tener en cuenta para que su lectura sea fácil y comprensible por toda la ciudadanía como pueden ser

- Evitar tamaños de texto pequeños.
- La tipografía de letra se recomienda que sea tipo Sans Serif (tipo Arial o Verdana).
- Acompañar el nombre del plato de sus ingredientes principales y de fotografías mejora la comprensión.
- La letra debe contrastar con el fondo sin imágenes que entorpezcan el texto.

También se puede disponer de formatos alternativos en braille o a través de códigos QR.

INFORMACIÓN DE ALÉRGENOS

Las personas con alergias a algunos alimentos confían en que los establecimientos hosteleros les proporcionen información precisa sobre los ingredientes de los productos y platos que sirven y sigan los procedimientos de manipulación segura de alimentos, ya que de ello depende su salud. Para poder hacerlo, estos establecimientos incluyendo cualquiera que venda alimentos envasados o no envasados, vendidos directamente a clientes o para su distribución, como caterings, restaurantes, bares, food trucks (furgonetas de comida rápida) u otros establecimientos de restauración, deben llevar a cabo un estricto control de alérgenos.

En lugares como los restaurantes, cafeterías, confiterías y otros análogos los alérgenos deben ser indicados en los alimentos no envasados que se vendan al consumidor final. Hay diversas formas de facilitar la información sobre alérgenos al consumidor, por ejemplo:

Rotulada en carteles colocados donde los alimentos se presenten para su venta tanto en el caso de alimentos previamente envasados siempre que la venta se realice con vendedor, como el caso de alimentos que se suministran sin envasar o se envasan en el lugar de venta a petición del comprador

Por otros medios apropiados (ej. un menú o carta, información oral) antes de que finalice la consumición y sin coste adicional. En el establecimiento se debe indicar dónde se puede obtener esta información o a quién dirigirse para solicitarla y, si se facilita oralmente, debe haber un registro escrito o electrónico a disposición de los consumidores (información oral verificable).



Elementos que se deben identificar

PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS CON INTOLERANCIAS Y/O ALERGIAS ALIMENTARIAS

Es importante saber que las alergias e intolerancias alimentarias afectan ya a unos 3 millones de personas en España y el número continuará aumentando, según el criterio de los médicos especialistas.

Tenemos un claro ejemplo en la intolerancia a la lactosa, por ejemplo, era un padecimiento poco frecuente hace décadas, pero hoy la padece un 30% de los consumidores españoles. La incidencia de la celiaquía o intolerancia al gluten es menor, de un 1% de la población mundial. Pero cada vez más personas sanas evitan la lactosa y el gluten por elección dietética, por lo que el público que prefiere los alimentos sin es aún mayor.

A las personas afectadas por intolerancias o alergias a algún alimento generalmente les resulta complicado encontrar platos especiales elaborados especialmente para ellos dentro de la oferta de los establecimientos hosteleros.

Es importante conocer la diferencia entre una alergia y una intolerancia. Aunque ambas son reacciones a alguno o varios alimentos, las manifestaciones son distintas: en el caso de la alergia, esta reacción es una respuesta inmediata del sistema inmunológico a la presencia de un cuerpo extraño por medio de anticuerpos, mientras que la intolerancia no es de origen inmunitario, sino que tiene que ver con déficits de enzimas, de reacciones farmacológicas o, en la mayoría de casos, de mecanismos que no se conocen. Aunque a efectos de responsabilidad la diferencia entre una alergia y una intolerancia no suponen ninguna diferencia para un establecimiento, debe seguir los mismos mecanismos de control, es importante tener claros estos conceptos para ofrecer una mejor información y atención al consumidor.

Para facilitar el consumo de este tipo de personas es recomendable que su establecimiento disponga de productos aptos para su ingesta, los alimentos que causan las alergias más comunes son: leche, huevo, pescado, legumbres, cereales, frutos secos. Intolerancias comunes son a: lactosa y gluten.

AMPLIAR INFORMACIÓN

El Ministerio de sanidad y consumo tiene una publicación acerca de información a los consumidores sobre alergias alimentarias. A este documento se puede acceder en [este enlace](#)

En [este enlace](#) se puede acceder a la publicación ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y restaurantes, publicada por la Fundación ONCE y destinada a proporcionar recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

MENÚS ESPECÍFICOS PARA PERSONAS CON INTOLERANCIAS Y/O ALERGIAS ALIMENTARIAS

Estudiar bien la carta y elaborar una ficha técnica de aquellos platos más fácilmente adaptables a una persona con alergias o intolerancias y diseñar una alternativa apta para este tipo de personas, es fundamental para dar un servicio óptimo para todos los clientes. Disponer de un listado de platos aptos para las distintas alergias resulta especialmente útil, así podrás responder rápidamente a la necesidad cuando se presente.

Si tienes una ficha técnica del plato alternativo, te resultará especialmente útil en menús para grupos como cenas de Navidad o celebraciones familiares. Y podrás gestionar el cambio con tu plantilla en poco tiempo.

MENAJE ADAPTADO

Se recomienda que la cubertería no sea muy pesada y que se disponga de, al menos, un juego de cubiertos que pueda adaptarse y ser ofrecido, por ejemplo, a las personas que tengan alguna limitación en sus miembros superiores. Como ejemplos de este tipo de utensilios podemos referir:



Maneja manopla para cubiertos



Cuchillo tenedor



Tenedor flexible



Cuchillo, tenedor con mango grueso



Rebordes para platos



Soporte para jarra

Igualmente, para facilitar su identificación visual, se aconseja tener en cuenta el color de la vajilla en función del color de la mantelería o superficie sobre la que vaya a apoyarse. Por ejemplo, si la mantelería es de color blanco se aconseja que la vajilla sea de color negro, y viceversa. Del mismo modo, se recomienda utilizar cristalería decorada o con color, que ayude a distinguir el vaso o la copa del resto de los elementos y de la superficie sobre la que se apoya. Así, también se evitarán derrames, vuelcos y roturas por golpes, especialmente cuando la iluminación sea insuficiente.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede acceder a la publicación ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y restaurantes, publicada por la Fundación ONCE y destinada a proporcionar recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas.

Este documento divulgativo contiene únicamente aquellos aspectos que se han considerado de interés y no compromete por tanto la responsabilidad del editor y de los autores. Únicamente se considerarán válidos y vinculantes los textos legales.