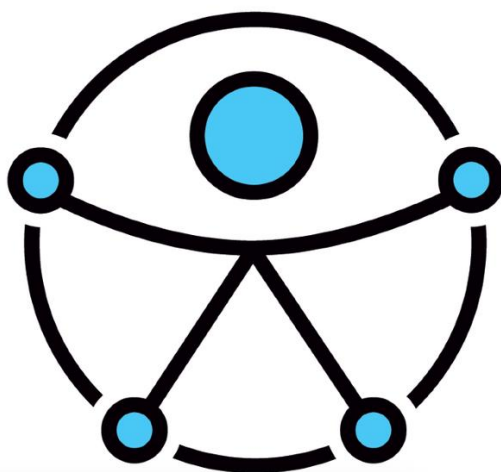


DIAGNÓSTICO SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS



Índice

INTRODUCCIÓN.....	7
ANÁLISIS DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	9
MUSEOS Y ESPECTÁCULOS	10
Parque Arqueológico Natural de la Campa Torres	12
Museo Termas Romanas	12
Museo Villa Romana de Veranes.....	13
Museo Casa Natal Jovellanos	13
Museo Nicanor Piñole	14
Museo del Ferrocarril de Asturias.....	14
Museo del Pueblu d'Asturies	15
Museo de la Ciudadela de Celestino Solar	16
Museo Evaristo Valle	16
Museo Barjola.....	17
Acuario de Gijón.....	17
Jardín Botánico Atlántico	17
Laboral Ciudad de la Cultura	18
LABoral Centro de Arte	19
Cines Yelmo	19
Teatro Jovellanos.....	20
RECINTO FERIA.....	21
Recinto Ferial Luis Adaro	21
TURISMO ACTIVO	22
Proastur.....	23
Siroko Surf School	23
Náutica Costa Verde.....	23
Tablas Surf School.....	24
Volar en Asturias.....	24
Gijón Surf Hostel.....	24
Aquamotogijón	25
Ikaro Globos	25
Actividades Gijón	25

Parapentalia.....	26
Parapente Asturias	26
VISITAS GUIADAS	27
Vantur	27
Cesetur	27
ACTIVIDADES NÁUTICAS.....	28
Puerto Deportivo Gijón	28
TRANSPORTE	29
INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTES.....	29
Estación de Autobuses.....	29
Aeropuerto de Asturias.....	29
TRANSPORTE PÚBLICO - TAXI Y AUTOBUS	30
Radio Taxi Gijón	30
Radio Taxi Ciudad de Gijón	30
Bus Turístico	30
EMTUSA.....	31
VEHÍCULOS DE ALQUILER.....	31
Hello!	31
Guppy	32
Avis	32
Enterprise.....	32
Tucycle.....	32
Ontrack.....	33
CAMPING	34
Camping Deva.....	34
LLAGARES.....	35
Llagar Bernueces.....	36
Llagar Sidra Acebal.....	36
Llagar Sidra Menéndez	37
Llagar Sidra Piñera	37
Casa Trabanco	37
RESTAURANTES Y SIDRERÍAS.....	39
Restaurante V Crespo	39

Restaurante Zascandil	39
Restaurante Auga	40
Restaurante La Salgar.....	40
Restaurante Ciudadela	40
Restaurante Bellavista	40
Sidrería Cabañaquinta	41
Sidrería el Saúco.....	41
Parrilla Muño Feijoo.....	41
Parrilla Muño Poniente.....	41
Sidrería el Restallu	41
Sidrería el Requexu	42
Sidrería la Montera Picona	42
Tierra Astur.....	42
CONFITERÍAS	43
Turrónes y helados Federico Verdú	43
La Playa	43
La Fe.....	43
Pomme Sucre.....	44
Heladería Islandia.....	44
San Antonio.....	44
Imperial	44
Gloria	45
Chokoreto.....	45
Aliter Dulcia	45
Madalenas de colores.....	45
Moka.....	46
Collada	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
MUSEOS Y ESPECTÁCULOS	49
Información y atención al usuario	49
Señalización accesible	57
Sistemas de guiado	59
Servicios y dispositivos.....	62

Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	65
Materiales táctiles de información.....	67
Materiales de lectura fácil.....	69
Contenidos audiovisuales.....	70
Espacios con asientos fijos.....	71
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso.....	72
Visitas guiadas y talleres.....	76
Zona restauración.....	79
RECINTO FERIA LUIS ADARO.....	80
Información y atención al usuario.....	80
Señalización accesible.....	88
Sistemas de guiado.....	90
Servicios y dispositivos.....	93
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	97
Materiales táctiles de información.....	99
Materiales de lectura fácil.....	101
Contenidos audiovisuales.....	102
Espacios con asientos fijos.....	103
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso.....	104
Visitas guiadas y talleres.....	108
Zona restauración.....	111
TURISMO ACTIVO.....	112
Información y atención al usuario.....	112
Señalización accesible en establecimientos.....	119
Servicios y dispositivos en establecimientos.....	121
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	123
Materiales táctiles de información.....	125
Materiales de lectura fácil.....	125
Contenidos audiovisuales.....	126
Actividades y equipos adaptados.....	127
VISITAS GUIADAS.....	129
Información y atención al usuario.....	129
Servicios y dispositivos.....	135
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	137

Materiales táctiles de información	139
Materiales de lectura fácil	140
Viajes adaptados para personas con discapacidad.....	141
ACTIVIDADES NÁUTICAS.....	143
Información y atención al usuario	143
Señalización accesible	149
Sistemas de guiado	151
Servicios y dispositivos.....	154
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	156
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso.....	158
Pantalán adaptado	161
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE	162
Información y atención al usuario	162
Señalización accesible	166
Sistemas de guiado	168
Servicios y dispositivos.....	171
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	173
TRANSPORTE PÚBLICO TAXIS	176
Información y atención al usuario	176
Solicitud del servicio.....	178
Identificación y tarificación	180
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	181
TRANSPORTE EN AUTOBÚS	183
Información y atención al usuario	183
Contenidos audiovisuales	187
Sistemas que favorecen el acceso al transporte	188
VEHÍCULOS DE ALQUILER	189
Información y atención al usuario	189
Servicios y dispositivos.....	193
Solicitud del servicio.....	194
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC).....	196
Vehículos adaptados	198
CAMPING	199

Información y atención al usuario	199
Señalización accesible	206
Sistemas de guiado	208
Servicios y dispositivos	211
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC)	213
Materiales táctiles de información	215
Materiales de lectura fácil	216
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso	218
Zona restauración	223
LLAGARES	228
Información y atención al usuario	228
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC)	234
Materiales de lectura fácil	236
Visitas guiadas	237
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso	239
Zona restauración	241
RESTAURANTES Y SIDRERIAS	243
Información y atención al usuario	243
Señalización accesible	249
Servicios y dispositivos	251
Materiales táctiles de información	255
Materiales de lectura fácil	256
Productos alimentarios	257
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso	261
CONFITERÍAS GIJÓN GOLOSO	263
Información y atención al usuario	263
Señalización accesible	269
Servicios y dispositivos	271
Sistemas alternativos de comunicación (SAAC)	273
Materiales táctiles de información	275
Materiales de lectura fácil	276
Productos alimentarios	277
Productos de mejora para la movilidad y/o el descanso	280
BIBLIOGRAFÍA	282

Introducción

Este diagnóstico surge por iniciativa de GIJÓN TURISMO que en junio de 2021 solicita a COCEMFE Asturias la elaboración de un estudio que evalúe los productos y servicios destinados a mejorar la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos adheridos al proyecto *DIAGNÓSTICO SOBRE ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE GIJÓN*, no siendo objeto de estudio la accesibilidad propia del establecimiento.

En concreto se busca identificar y promocionar aquellos productos y servicios destinados a facilitar las condiciones de accesibilidad de aquellas personas que así lo precisen, destacando entre sus principales demandantes, segmentos de mercado como el turismo familiar, personas mayores y/o personas con discapacidad.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento para la elaboración de este diagnóstico ha consistido en la realización de un cuestionario con un amplio abanico de opciones en el que los establecimientos y recursos analizados pudiesen, de forma rápida y sencilla, indicar qué productos y servicios accesibles disponen en la actualidad y, se ha facilitado un espacio para que pudiesen ampliar tanta información como viesen necesaria.

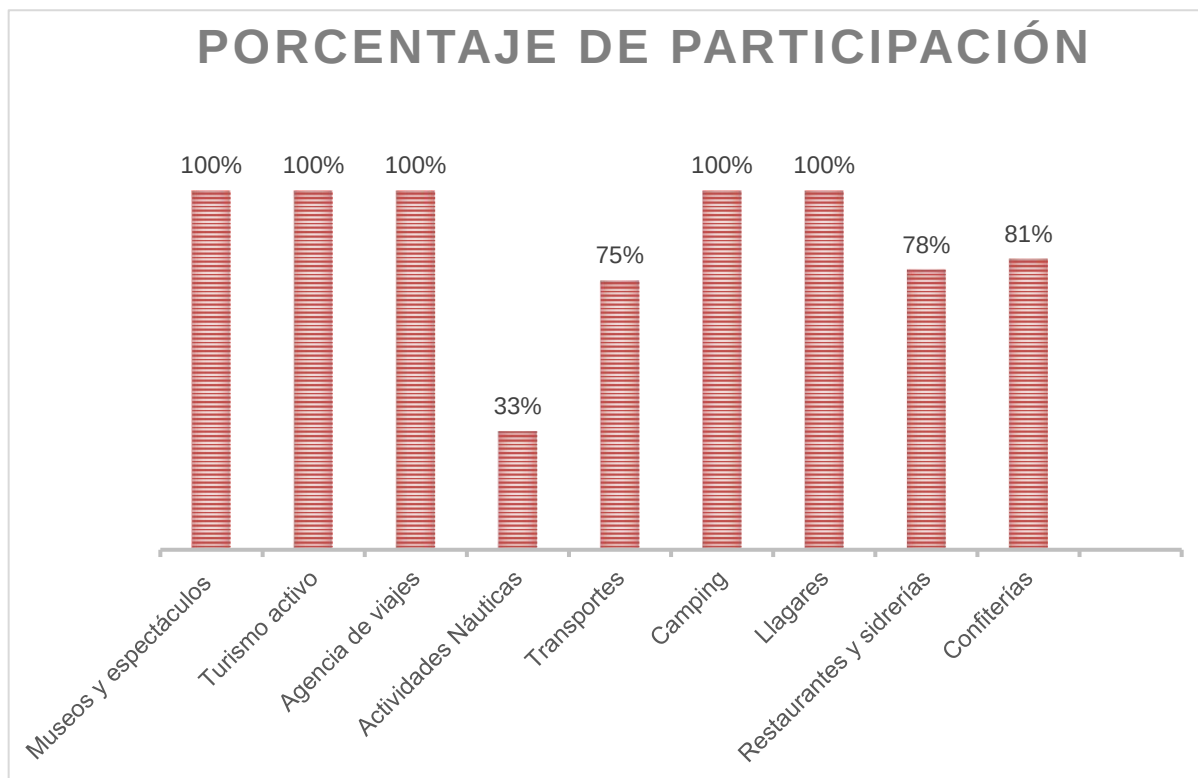
Tras la elaboración de los cuestionarios, cada uno adaptado a las particularidades del sector, se les ha remitido a las personas facilitadas como responsables para que pudiesen cumplimentarlo, tras la recepción de los mismos, y en base a la información proporcionada, se ha contactado con la mayoría de los establecimientos por correo electrónico, teléfono o presencialmente para verificar toda o parte de la información.

En determinados casos, también se ha acudido en calidad de cliente para la verificación de algunos datos.

PARTICIPACIÓN

En cuanto al grado de participación, el estudio inicial incluía un total de 90 recursos y establecimientos. Tras contactar en diversas ocasiones y por diferentes vías, el porcentaje de participación ha sido finalmente del 88 %, el 12 % restante no han facilitado ningún dato y por lo tanto no han podido incluirse en el estudio. De la misma manera, aquellos establecimientos y recursos que no hayan verificado algún dato solicitado, pueden encontrarse con que no aparezca la información aportada.

Si analizamos la participación por los diferentes grupos de establecimientos, obtenemos los siguientes:



Aunque en principio el análisis partía de la premisa de una situación de “normalidad” se ha de tener en cuenta que dada la situación de emergencia de COVID19, ha sido imposible no encontrarse con adaptaciones temporales y/o permanentes por la situación de excepcionalidad de la pandemia.

Hay que tener en cuenta que, aunque se han realizado verificaciones de las cuestiones más físicas o materiales, existen aspectos que no se pueden comprobar quedando a cuenta de la información proporcionada por el establecimiento, por lo que la entidad redactora y sus técnicos auditores no se hacen en ningún caso responsable de la falta de veracidad de la misma.

NOTA: Versión enero 2022. Sustituye a la versión de noviembre 2021.

ANÁLISIS DE LOS ESTABLECIMIENTOS

MUSEOS Y ESPECTÁCULOS

RESUMEN DE DATOS

Los Museos son, dentro de este estudio, el colectivo que más servicios y concienciación presenta ante las necesidades de las personas mayores, personas con discapacidad y familias.

En esta tipología de recursos, dentro de los cuestionarios realizados, vemos como fortalezas tanto el conocimiento que existe en la materia, principalmente en cuanto a discapacidad física se refiere, como la buena predisposición para trabajar en la mejora de otro tipo de discapacidades.

Dentro de las debilidades podemos señalar que se carece de información en cuanto a las necesidades respecto a las personas con discapacidad sensorial. Esperamos que a través de las visitas realizadas y posteriormente mediante las recomendaciones de mejora, se avance en el conocimiento general de las necesidades de estas personas y se vaya progresando en su mejora.

En cuanto a los talleres y visitas, es difícil estipular una información homogénea debido a que los programas, algunos paralizados, pueden ser específicos para colegios y/o temporales, son bajo petición, o son programas anuales y pueden ser susceptibles de cambios. También es necesario indicar que bajo petición habría la posibilidad en algunos centros de gestionar cualquier tipo de visita o taller ajustado a las necesidades de los grupos, por lo que es necesario concretarlo con los propios centros.

En el caso de los talleres y visitas infantiles, nos indican que, debido a la pandemia, los/as niños/as tienen que ir acompañados de una persona adulta, por lo que han pasado a ser “familiares”.

Dentro del programa de educación existen talleres y visitas que son para los escolares en periodo lectivo, en este programa se incluyen también a los colegios de educación especial, en adelante CEE, principalmente para personas con discapacidad intelectual para los que se ajusta las actividades. Otros centros disponen de talleres programados específicos sensoriales para estos colegios.

En las conversaciones mantenidas con este tipo de establecimientos, nos indican que existe poca demanda en general de visitas guiadas específicas para personas con algún tipo de discapacidad que requiera de personal cualificado en algún aspecto y que básicamente estos grupos suelen venir con su propio personal de apoyo.

Como recomendaciones generales, creemos necesario ampliar los conocimientos en materiales y elementos accesibles que puedan mejorar el servicio proporcionado a las personas con discapacidad intelectual y sensorial. Pese a no ser un objetivo de este estudio debemos especificar que aún a día de

hoy, hay museos que presentan barreras arquitectónicas que impiden el acceso a las personas con discapacidad física, principalmente a las personas usuarias de silla de ruedas y por ende a las personas con movilidad reducida.

Parque Arqueológico Natural de la Campa Torres

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar la información del establecimiento.
- ☒ Los contenidos audiovisuales disponen de subtitulado.
- ☒ Materiales táctiles de información:
 - Folletos en Braille.
 - Planos en altorrelieve.
- ☒ Área de descanso con bancos en el exterior.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo Termas Romanas

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Materiales táctiles de información:
 - Folletos en Braille.
 - Planos en altorrelieve.
 - Planos en Braille.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo Villa Romana de Veranes

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Los contenidos audiovisuales disponen de subtitulado.
- ☒ Materiales táctiles de información:
 - Folletos en Braille.
 - Planos en altorrelieve.
 - Planos en Braille.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad: sillas de ruedas y silla de bebés.
- ☒ Servicio de audioguía.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo Casa Natal Jovellanos

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.

- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Disponible cartelería con la información de los espacios.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.
- ☒ Talleres para personas con deterioro cognitivo leve.

NOTAS DEL CENTRO:

Nos indican la importancia de que aparezca en la información del museo que **NO ES ACCESIBLE PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS.**

Museo Nicanor Piñole

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.
- ☒ Talleres para personas con deterioro cognitivo leve.

Museo del Ferrocarril de Asturias

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en la página Web.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en los folletos y material promocional.

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Posibilidad de reserva de personal de apoyo-asistente a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ Dispone de cartelería con la información de los espacios.
- ☒ Señalización mediante pictogramas.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo del Pueblu d'Asturies

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Existe alguna cartelería con la información de los espacios.
- ☒ Materiales de información:
 - Folletos con plano.
 - Plano cerca del acceso principal.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

CAFETERIA Y/O ZONA DE RESTAURACIÓN: RESTAURANTE LA SALGAR*

*La SALGAR dispone de su propia ficha.

Museo de la Ciudadela de Celestino Solar

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en la página web.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en los folletos y material promocional.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Posibilidad de reserva de personal de apoyo-asistente a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Área de descanso con bancos.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas a grupos en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo Evaristo Valle

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Museo Barjola

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NO DISPONE

Acuario de Gijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en la página web.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Existencia de cartelería con la información de los espacios.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad: silla de ruedas.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

CAFETERIA Y/O ZONA DE RESTAURACIÓN:

- ☒ Carta de alérgenos.

Jardín Botánico Atlántico

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad:
 - En la página web.
 - Cuando alguien lo solicita.
 - En los folletos y material promocional.
- ☒ Personal con conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Existencia de cartelería con la información de los espacios.

- ☒ Material de información: folletos, plano general, plano con recorridos recomendados para personas con movilidad reducida y cartelas.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad: silla de ruedas.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.
- ☒ Laberinto vegetal de trazado accesible (anchura de 180 cm).

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Laboral Ciudad de la Cultura

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Existe la posibilidad de realizar la compra de entrada online para personas usuarias de silla de ruedas y para su acompañante.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en la página web.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Existe reserva de espacios para personas usuarias de silla de ruedas y para acompañante: 8 espacios reservados para usuarios de silla de ruedas y 6 para acompañantes en la zona el patio de butacas del teatro. 1 espacio reservado para usuario de silla de rueda y 1 para acompañante en aula paraninfo.
- ☒ Disponible alzador de asiento.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad.
 - Sillas de ruedas en punto de información.
 - Sillas de ruedas en zona de teatro.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.
- ☒ Servicio de audioguía a través de la APP.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

- ☒ Talleres adaptados para público infantil con discapacidad intelectual, física y sensorial.

LABoral Centro de Arte

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Posibilidad de reserva de personal de apoyo-asistente a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.
- ☒ Materiales de información:
 - Planos.
- ☒ Área de descanso con asientos.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad. silla de ruedas.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas al público en general.
- ☒ Visitas guiadas infantiles.

TALLERES:

- ☒ Talleres infantiles/familiares.

Cines Yelmo

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Existe la posibilidad de realizar la compra de la entrada online para personas usuarias de silla de ruedas.
- ☒ Disponible alzador de asiento.
- ☒ Área de descanso con asientos.
- ☒ Ofrecen títulos según programación, que disponen de audio descripción, subtítulo y/o lengua de signos, a través de APP.

Teatro Jovellanos

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Existe la posibilidad de realizar la compra de entrada online para personas usuarias de silla de ruedas y para su acompañante.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en la página web.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en los folletos y material promocional.
- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar una información veraz del establecimiento.
- ☒ Dispositivos técnicos para la audición. Sonido de sala amplificado con auriculares.
- ☒ Existe reserva de espacios para personas usuarias de silla de ruedas y para acompañante: 5 espacios en el patio de butacas.
- ☒ Disponible alzador de asiento.
- ☒ Acceso a información mediante códigos QR

ESPECTÁCULOS DE TEATRO ACCESIBLE:

- ☒ Los contenidos audiovisuales disponen de subtítulo.

RECINTO FERIA

Recinto Ferial Luis Adaro

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Acceso gratuito a acompañante de personas usuarias de silla de ruedas.
- ☒ Punto de recarga para sillas de ruedas eléctricas en cualquier enchufe de las instalaciones.

RECURSOS DISPONIBLES EN EL RECINTO FERIA EN FUNCIÓN DEL EVENTO:

- ☒ Personal de apoyo-asistente.
- ☒ Préstamo de elementos de apoyo para la movilidad: silla de ruedas.
- ☒ Existen catálogos de la FIDMA en versión digital e interactivo y en papel con planos separados por sectores.

PUNTO DE INFORMACIÓN Y RECORRIDOS DEL RECINTO FERIA

- ☒ Información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.

PALACIO DE CONGRESOS

- ☒ Información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Cartelería con la información de los espacios.
- ☒ Reserva de espacios para personas usuarias de silla de ruedas en salón de actos.

PABELLONES DEL RECINTO FERIA

- ☒ Existencia de cartelería con la información de los espacios.

TURISMO ACTIVO

RESUMEN DE DATOS

Dentro de este bloque, debido al dispar desarrollo de actividades, nos encontramos con situaciones diferenciadas completamente. Así pues, cabe destacar, que dependiendo de la actividad que se desarrolla existe menor o mayor posibilidad de adaptación. Por ejemplo, nos han llegado a indicar que en algunas actividades la orografía Asturiana no permitía desarrollar la actividad para personas con ciertas discapacidades, lo que hace que sea difícil intentar mejorar en este aspecto.

En base a los resultados de las visitas y las encuestas realizadas, detectamos falta de información de las actividades más inclusivas en los canales de información que utilizan. Consideramos primordial reseñar, la necesidad de mejorar la información que proporcionan a través de sus páginas Web, folletos o redes sociales, dando a conocer la existencia de estas actividades más inclusivas para estos perfiles de clientes.

En las entrevistas también detectamos que sería necesario formación en el trato adecuado a las personas con discapacidad para evitar terminología que hoy en día está en desuso llegando a tener connotaciones peyorativas.

Como fortalezas, destacar la buena voluntad en muchas ocasiones de poder dar el servicio a toda la población independientemente de sus capacidades, pero esta fortaleza se puede convertir en una debilidad si no conoce bien los pasos a dar.

Proastur

RECURSOS DISPONIBLES EN EL SERVICIO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información.

OBSERVACIONES:

Es importante destacar que, tanto los accesos al pantalán como al catamarán, asimismo la deambulación por el catamarán no es accesible para personas con movilidad reducida con independencia y autonomía, no obstante, se desarrollan actividades para personas usuarias de sillas de ruedas contando con el personal de apoyo de la federación asturiana de vela.

Siroko Surf School

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ Materiales de información. Folletos.

ACTIVIDADES ADAPTADAS O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: surf, skate y paddle surf.
- ☒ Actividades realizables por personas con discapacidad: surf
 - Personas usuarias de silla de ruedas: no, no dispone de tabla adaptada.
 - Personas con movilidad reducida: sí, dependiendo del grado de afectación.
 - Personas con discapacidad visual: sí.
 - Personas con discapacidad auditiva: sí, pero teniendo en cuenta que no disponen de intérprete de LSE.
 - Personas con discapacidad cognitiva: sí.

Náutica Costa Verde

RECURSOS DISPONIBLES: NINGUNO

Tablas Surf School

RECURSOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Materiales de información. Folletos.

ACTIVIDADES ADAPTADAS Y/O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: surf y bodyboard.
- ☒ Actividades realizables por personas con discapacidad: Clases particulares de surf y bodyboard.
 - Personas usuarias de silla de ruedas: no, no dispone de tabla adaptada.
 - Personas con movilidad reducida: sí, dependiendo del grado de afectación.
 - Personas con discapacidad visual: sí.
 - Personas con discapacidad auditiva: sí, pero teniendo en cuenta que no disponen de intérprete en LSE.
 - Personas con discapacidad cognitiva: sí.

Volar en Asturias

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO

ACTIVIDADES ADAPTADAS Y/O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: vuelo en globo.

Gijón Surf Hostel

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ El personal tiene los conocimientos necesarios en accesibilidad para proporcionar información del establecimiento.

ACTIVIDADES ADAPTADAS Y/O INFANTILES:

- ☒ Actividades para niños. Campamentos para niños/as, clases de surf y actividades educativas.

Aquamotogijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente.
- ☒ Materiales de información. Folletos.

ACTIVIDADES ADAPTADAS O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: paddle surf y kayak.

Ikaro Globos

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO.

Actividades Gijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.

ACTIVIDADES ADAPTADAS Y/O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: Paintball infantil, Humor amarillo, Fútbol Bubble. Resto de actividades pueden ser realizadas como acompañantes.
- ☒ Actividades realizables por personas con discapacidad - Fórmula Hydrokart:
 - Usuarios de silla de ruedas: con personal de ayuda y dependiendo del grado de afectación. No existe grúa para la transferencia. NO existe acceso accesible al pantalán.
 - Personas con movilidad reducida: sí, dependiendo del grado de afectación.
 - Personas con discapacidad visual: sí, como acompañante.
 - Personas con discapacidad auditiva: sí, teniendo en cuenta que no se dispone de intérprete de LSE.
 - Personas con discapacidad cognitiva: sí, como acompañante.
- ☒ Actividades realizables por personas con discapacidad - Paintball:
 - Usuarios de silla de ruedas: el terreno no lo permite.
 - Personas con movilidad reducida: sí, dependiendo del grado de afectación.

- Personas con discapacidad auditiva: sí, teniendo en cuenta que no se dispone de intérprete de LSE.
- Personas con discapacidad visual: no.
- Personas con discapacidad cognitiva: sí.

Parapentalia

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Personal de apoyo-asistente

ACTIVIDADES INFANTILES Y/O ADAPTADAS:

- ☒ Actividades infantiles: vuelo en parapente.

Parapente Asturias

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Personal de apoyo-asistente con posibilidad de reserva a personas con discapacidad si se precisa.

ACTIVIDADES ADAPTADAS Y/O INFANTILES:

- ☒ Actividades infantiles: vuelo en parapente.
- ☒ Actividades adaptadas para personas con discapacidad*: vuelo en parapente.
 - Usuarios de silla de ruedas: sí.
 - Personas con movilidad reducida: sí.
 - Personas con discapacidad auditiva: sí, teniendo en cuenta que no se dispone de intérprete de LSE.
 - Personas con discapacidad visual: sí.
 - Personas con discapacidad cognitiva: sí.

(*Consultar condiciones)

VISITAS GUIADAS

RESUMEN DE DATOS

En ninguno de los dos casos se ofertan viajes para personas con discapacidad, ni disponen de elementos destacables accesibles.

Vantur

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Posibilidad de reserva de personal de apoyo-asistente a personas con discapacidad si se precisa.
- ☒ Materiales de información: folletos, planos y guías.

Cesetur

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Personal de apoyo-asistente.

ACTIVIDADES NÁUTICAS

Debido a la nula participación de este sector no se puede realizar un resumen de la situación actual, como podemos observar de los tres establecimientos que eran objeto de estudio: Punto de Playa de Poniente, Marina Yates y Puerto Deportivo de Gijón, tan solo uno ha participado indicando que no consta con ningún recurso de los señalados.

Puerto Deportivo Gijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO

TRANSPORTE

Dentro del transporte nos encontramos con unas infraestructuras y servicios a destacar, por su continuo avance en la mejora por la prestación de servicios accesibles para todas las personas, como son el Aeropuerto de Asturias y EMTUSA.

En cuanto a las empresas de alquiler de vehículos no disponen prácticamente de recursos enfocados a la mejora de la atención o servicio de las personas con discapacidad. En estos casos, a excepción de ONTRACK, empresa ya vinculada al mundo de la accesibilidad, no cuentan con vehículos que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida, no existe en este sentido una oferta enfocada a este sector de la población.

INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTES

Estación de Autobuses

RECURSOS DISPONIBLES EN LA ESTACIÓN:

- ☒ Información de horarios y/o frecuencias en:
 - formato papel.
 - formato digital a través de Web.
 - formato digital a través de APP.

Aeropuerto de Asturias

RECURSOS DISPONIBLES EN EL AEROPUERTO:

- ☒ Información de horarios y/o frecuencias:
 - formato digital a través de Web.
 - formato digital a través de APP.
- ☒ Pantallas con información visual actualizada en relación con las salidas y llegadas.
- ☒ Dispositivos técnicos para la audición. Bucle magnético en punto de información y en los monolitos de asistencia que se encuentra en el interior del edificio como en la zona de parking.
- ☒ Servicio de asistencia a pasajeros con movilidad reducida previa reserva.
- ☒ Monolitos con información en braille y pictogramas en los puntos de encuentro del servicio.

- ☒ Señalización mediante pictogramas.
- ☒ Franjas guía podotáctiles en el pavimento.
- ☒ Servicio de chat para personas con discapacidad auditiva a través de la Web y de dispositivos móviles. (servicio estatal)

TRANSPORTE PÚBLICO - TAXI Y AUTOBUS

Radio Taxi Gijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL SERVICIO:

- ☒ Solicitud del servicio a través de:
 - Web.
 - APP.
 - WhatsApp.
- ☒ 3 vehículos adaptados para personas usuarias de silla de ruedas con escalón lateral de acceso.
- ☒ Disponen de silla infantil.

Radio Taxi Ciudad de Gijón

RECURSOS DISPONIBLES EN EL SERVICIO:

- ☒ Solicitud del servicio a través de APP.
- ☒ 3 vehículos adaptados para personas usuarias de silla de ruedas con escalón lateral de acceso.
- ☒ Disponen de silla de silla infantil.

Bus Turístico

RECURSOS DISPONIBLES EN EL SERVICIO:

- ☒ Información de horarios y/o frecuencias:
 - formato papel.
 - formato digital a través de Web.
- ☒ Dentro del vehículo se dispone de información:
 - visual para el seguimiento de paradas.
 - sonora para el seguimiento de paradas.

- ☒ Los vehículos son de piso bajo.
- ☒ Los vehículos disponen de rampa automática.
- ☒ Servicio de Audioguías.

EMTUSA

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de horarios y/o frecuencias:
 - formato papel.
 - formato digital a través de Web.
 - formato digital a través de APP.
- ☒ Dentro del vehículo se dispone de información:
 - visual para el seguimiento de paradas.
 - sonora para el seguimiento de paradas.
- ☒ Dentro del vehículo se dispone de contenidos audiovisuales con subtitulado.
- ☒ Los vehículos son de piso bajo.
- ☒ Los vehículos disponen de inclinación lateral.
- ☒ Los vehículos disponen de rampa automática.
- ☒ Existe sistema de megafonía exterior informando del número de línea y destino.
 - 2 espacios preferentes para personas usuarias de silla de ruedas.

VEHÍCULOS DE ALQUILER

Hello!

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Solicitud del servicio a través de:
 - Web.
 - APP.
 - WhatsApp.
- ☒ Disponen de silla infantil.
- ☒ Disponen de vehículos con adaptaciones para PMR: NO

Guppy

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Solicitud del servicio a través de APP.
- ☒ Disponen de silla infantil.
- ☒ Disponen de vehículos con adaptaciones para PMR: NO

Avis

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Solicitud del servicio a través de:
 - Web.
 - APP.
 - WhatsApp.
- ☒ Disponen de silla infantil.
- ☒ Disponen de vehículos con adaptaciones para PMR: NO

Enterprise

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Disponen de silla infantil.
- ☒ Disponen de vehículos con adaptaciones para PMR: NO

Tucycle

SERVICIOS DISPONIBLES: NINGUNO

- ☒ Disponen de vehículos con adaptaciones para PMR: NO
- ☒ Disponen de vehículos para niños/as: NO

Ontrack

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad en los folletos y material promocional.
- ☒ Solicitud del servicio a través de:
 - Web.
 - WhatsApp.
- ☒ Disponen de alquiler de sillas para PMR.
- ☒ Disponen de vehículos para PMR.

CAMPING

RESUMEN DE DATOS

Al ser el único establecimiento en esta categoría no se puede realizar una valoración global de la situación de los campings, pero si llama la atención que con el gran número de servicios ofertados por este establecimiento la relación de servicios accesibles es realmente baja o nula.

Camping Deva

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO

LLAGARES

RESUMEN DE DATOS

Es necesario indicar que durante el estudio nos hemos encontrado con lo que podríamos distinguir entre dos tipos de llagares, aquellos donde la única actividad a realizar es la producción y venta de sidra, y los que disponen de unas instalaciones que incluyen restaurantes y salones de bodas y celebraciones. Por lo que el número de criterios a evaluar es distinto en ambos casos.

Los establecimientos evaluados realizan visitas guiadas al llagar, aunque se ha intentado hacer el estudio desde el punto de vista de la “normalidad”, el estado de excepcionalidad por la COVID19 sigue estando presente en parte de estos establecimientos que siguen sin realizar visitas y están cerrados al público en el momento de la realización de este estudio.

En cuanto a las visitas para las personas con discapacidad, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Parte de la deambulación se realiza por carreteras de la zona rural de Gijón, esto significa la carencia de aceras y pendientes elevadas en el recorrido que pueden dificultar o impedir el acceso a la visita.
- No existen plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR), los estacionamientos han de realizarse en terrenos próximos, en estacionamientos de dimensiones estándar, o en algunos casos y dependiendo de las condiciones, se puede solicitar estacionar dentro del llagar.

Por lo que algunos aspectos a tener en cuenta en este tipo de establecimientos es que conozcan realmente la accesibilidad del establecimiento y la importancia de dar una información ajustada a la realidad, teniendo en cuenta desde el aparcamiento hasta el recorrido integro de la ruta.

También se indica la posibilidad de poder realizar las visitas para personas con otros tipos de capacidades, pero en las visitas realizadas no se ha dispuesto o mostrado ningún medio para poder realizar la visita de forma inclusiva, esto es: conocimiento en lengua de signos, signoguías, audioguías u otras medidas que permitan a las personas con diferentes capacidades realizar la visita en igualdad de condiciones.

En el lado más favorable nos encontramos en buena parte de los casos, con buena predisposición para aprender en la materia a fin de poder dar una información más fiable, aunque la falta de disponibilidad es un hándicap.

Llagar Bernueces

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Disponible alzador de asiento: trona.
- ☒ Información de alérgenos.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas previa reserva para todos los públicos.
- ☒ Visitas guiadas para personas con discapacidad:
 - Parte del itinerario peatonal alternativo discurre por carretera sin aceras con imperfecciones en el pavimento. La visita no es accesible en su totalidad. No disponen de plazas reservadas para PMR.
 - No disponen de conocimientos en Lengua de Signos Española ni de medios de apoyo que faciliten la comunicación.

Llagar Sidra Acebal

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.

VISITAS GUIADAS

- ☒ Visitas guiadas previa reserva para todos los públicos.
- ☒ Visitas guiadas para personas con discapacidad:
 - Parte del itinerario peatonal alternativo discurre por carretera sin aceras con imperfecciones en el pavimento y en los accesos. La visita no es accesible en su totalidad. No disponen de plazas reservadas para PMR.
 - No disponen de conocimientos en Lengua de Signos Española ni de medios de apoyo que faciliten la comunicación.

Llagar Sidra Menéndez

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.

VISITAS GUIADAS: SI - CERRADO TEMPORALMENTE POR PANDEMIA.

Llagar Sidra Piñera

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Materiales de información. Folleto.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas previa reserva para todos los públicos.
- ☒ Visitas guiadas para personas con discapacidad:
 - El Itinerario peatonal principal a la pomarada dispone de pendientes elevadas, posibilidad de itinerario practicable por la zona inferior. No disponen de plazas reservadas para PMR.
 - Para personas con discapacidad sensorial no disponen de conocimientos en Lengua de Signos Española ni de medios de apoyo que faciliten la comunicación.

Casa Trabanco

SERVICIOS DISPONIBLES:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Menús adaptables a personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

VISITAS GUIADAS:

- ☒ Visitas guiadas para todos los públicos durante todo el año.
- ☒ Visitas guiadas para personas con discapacidad:

- El circuito más accesible es el corto, aun así, su itinerario peatonal alternativo discurre por carretera sin aceras y las pendientes en la mayoría del circuito son elevadas. En el momento de la visita no había plazas reservadas para PMR operativas.
- No disponen de conocimientos en Lengua de Signos Española ni de medios de apoyo que faciliten la comunicación.

RESTAURANTES Y SIDRERÍAS

RESUMEN DE DATOS

Es necesario indicar que los establecimientos hosteleros han ido adaptando sus servicios en función de la evolución epidemiológica de la COVID19. Uno de los cambios más significativos que nos encontramos es la sustitución de las habituales cartas de menú impresas de los restaurantes por hojas desechables o códigos QR*. Estos códigos para que sean fácilmente identificables por las personas con discapacidad visual han de disponer de altorrelieve que permita su ubicación dentro del “papel” y su contenido debe ser accesible para que pueda ser locutado a través de los asistentes de los dispositivos móviles con facilidad, no siendo reconocible para los asistentes de voz más habituales, las imágenes escaneadas.

Dentro de este sector nos encontramos como mejoras potenciales el conocimiento en elementos de apoyo, materiales accesibles y la existencia de menaje adaptado.

*Destacamos que, en las últimas visitas realizadas a este sector, observamos cómo debido a la “nueva normalidad” que Asturias está experimentando en las últimas fechas, estos establecimientos están modificando nuevamente sus canales de información en cuanto a cartas se refiere.

Restaurante V Crespo

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Disponible alzador de asiento: trona.

Restaurante Zascandil

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

Restaurante Auga

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Platos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

Restaurante La Salgar

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Platos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

Restaurante Ciudadela

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Platos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.
- ☒ Disponible alzador de asiento.

Restaurante Bellavista

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Platos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.
- ☒ Disponible alzador de asiento.

Sidrería Cabañaquinta

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Sidrería el Saúco

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Platos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

Parrilla Muño Feijoo

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.
- ☒ Información de alérgenos.

Parrilla Muño Poniente

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Posibilidad de información mediante código QR.

Sidrería el Restallu

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.
- ☒ Información de alérgenos.
- ☒ Disponible alzador de asiento.

Nota del establecimiento:

Si bien no tenemos menús específicos para alergias, si tenemos conocimientos y cursos hechos sobre ellos y adaptamos nuestros platos a las diferencias alergias

Sidrería el Requexu

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.

Sidrería la Montera Piconá

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Tierra Astur

SERVICIOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando alguien lo solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

CONFITERÍAS

RESUMEN DE DATOS

Con respecto a las confiterías, se ha podido comprobar tras recorrer los distintos establecimientos, que la información aportada en una primera instancia en los cuestionarios, no se ajustaba a la realidad por mero desconocimiento en la materia, y podemos generalizar que, en la totalidad de las confiterías, tanto las que disponen de salón de té como las que solo dispensan los productos sin posibilidad de degustarlos en el establecimiento, existe una carencia de recursos y servicios disponibles para las personas con discapacidad.

Es destacable señalar que, en esta clase de establecimientos, sería presuntuoso aspirar a que dispongan de los mismos servicios y bienes que sí que se disponen para otro tipo de recursos, por lo que quedan escasos al compararlos con el resto de establecimientos. En general se podrían recomendar mejoras factibles como disponer de carta de productos con código QR que derive a un documento accesible o mejorar el menaje adaptado.

Turrones y helados Federico Verdú

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO.

La Playa

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.

La Fe

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA.

Pomme Sucre

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

Heladería Islandia

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA. DISPONE DE:

- ☒ Productos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.
- ☒ Elementos de menaje infantil.
- ☒ Disponible alzador de asiento: trona.

San Antonio

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA.

Imperial

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA.

Gloria

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Chokoreto

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA. DISPONE DE:

- ☒ Productos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.
- ☒ Disponible taburete infantil.

Aliter Dulcia

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA.

Madalenas de colores

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Información sobre elementos y servicios de accesibilidad a los usuarios en la página Web.
- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA. DISPONE DE:

- ☒ Productos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

Moka

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO:

- ☒ Facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad cuando se solicita.
- ☒ Información de alérgenos.

Zona de SALÓN DE TÉ-CAFETERÍA. DISPONE DE:

- ☒ Productos específicos para personas con intolerancias y/o alergias alimentarias.

Collada

RECURSOS DISPONIBLES EN EL ESTABLECIMIENTO: NINGUNO.

Conclusiones

En cada uno de los grupos de los recursos y servicios evaluados se han descrito los principales problemas encontrados. En líneas generales, a excepción de varios participantes que tenían un alto grado de conocimiento en materia de accesibilidad, se pueden destacar como principales carencias, las siguientes:

- Falta de conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad para poder disfrutar del turismo en igualdad de condiciones al resto de la población.
- Poca implicación y/o interés en participar en este tipo de estudios o en mejorar en materia de accesibilidad en cuanto a servicios, principalmente en algunos sectores.

Para abordar uno de los principales problemas, como es la falta de conocimiento de las necesidades de las personas con discapacidad, se entrega junto a este documento una serie de recomendaciones generales para cada uno, a fin de mejorar sus recursos y conseguir que sus productos y servicios sean inclusivos para todas las personas.

En las recomendaciones hay aspectos que actualmente son exigidos normativamente, pero por lo general, el resto de recomendaciones son buenas prácticas para ello se aportan referencias de consulta, donde se podrá ampliar la información.

Se pretende así dar un impulso a un turismo más inclusivo para todas las personas independientemente de su capacidad y/o edad. La mejora de la calidad del servicio y de las infraestructuras son las mejores bazas para expandir el mercado turístico a un público objetivo más amplio. Tal como se ha ido visualizando en el diagnóstico, los problemas con los que se encuentran las personas con discapacidad a la hora de emprender un viaje, son muchos y diversos, dejando a un potencial cliente fuera del mercado.

RECOMENDACIONES

MUSEOS Y ESPECTÁCULOS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VENTA DE ENTRADAS 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 salas audiovisuales, salas de teatro, etc. Esta reserva/adquisición 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 y adquirir su entrada.

De este modo evitaremos el desplazarse hasta el lugar donde se realiza la actividad y encontrarse con la falta de localidades 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. Esto ocurre tanto con el número de plazas reservadas para **personas usuarias de silla de ruedas** como para **personas con discapacidad auditiva**.

Debe tenerse presente que los espacios con asientos fijos para el público, tales como auditorios, cines, salones de actos, espectáculos, etc., tienen reglamentariamente establecido disponer de espacios reservados deben de tener plazas reservadas para personas con discapacidad. (Ver apartado de espacios con asientos fijos).

Aplicando esta medida minimizaremos esos desplazamientos en vano que tantos problemas generan a las personas con discapacidad como a las personas mayores que por procesos degenerativos propios de la edad ven reducida su movilidad. 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.

En [este enlace](#) se puede acceder a la Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales. Esta guía recoge recomendaciones y recursos materiales y tecnológicos que sirvan de instrumentos para la promoción de productos, servicios y espacios culturales inclusivos para el colectivo de las personas sordas. Editada por la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) y la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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 DE APOYO-ASISTENTE

Para facilitar que todas las personas puedan disfrutar de los espacios, de las actividades y de las experiencias es una buena práctica disponer de un servicio de acompañamiento- apoyo de personas con discapacidad y personas mayores. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

POSIBILIDAD DE RESERVA DE PERSONAL DE APOYO-ASISTENTE

A fin de que las personas que precisasen de este servicio puedan conocer si dispondrán de ese apoyo que de la forma más autónoma, cómoda y segura posible les facilitará el uso y disfrute del recurso, sería conveniente poder realizar una reserva previa del mismo. La reserva podría realizarse al adquirir la entrada anticipadamente y adicionalmente a través de la web, mediante un número de teléfono o aplicación móvil.

En la reserva se recogerían las necesidades particulares, para que a su llegada todo esté preparado y no encuentre dificultades durante su visita.

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

Cultura, Deporte y Ocio. *Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen 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 al documento técnico de la Comisión Braille Española.

PROGRAMA DE MANO ACCESIBLE PARA ESPECTÁCULOS

En espectáculos, uno de los elementos que favorece la accesibilidad, son los programas de mano, estos pueden ser en formato digital o papel. En formato digital se debe tener en cuenta que el documento debe ser accesible para que los lectores de pantalla utilizados principalmente por las personas con discapacidad visual puedan transmitir la información sin problemas. Disponer también, de una versión en lectura fácil, facilita la comprensión a las personas con discapacidad intelectual.

Actualmente en el mercado se ofrecen también versiones en audio para las personas ciegas y versión en video en Lengua de Signos Española para las personas con discapacidad auditiva.

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 señalizaciones accesibles 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 específica 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

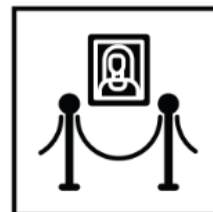
Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

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 una sala de exposiciones



Sala de exposiciones /
Exhibición
Ejemplo de pictogramas
GTAAC de una sala de exposiciones.

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 públicos.

A continuación, hacemos referencia a algunos 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.

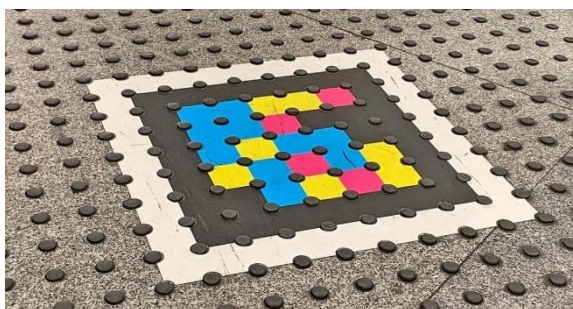


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

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

SERVICIO DE AUDIOGUÍAS

La **audiodescripción** es el servicio de accesibilidad que permite que las personas ciegas y/o con discapacidad 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.

Las audioguías suelen estar disponibles en varios idiomas y se ofrecen en alquiler al empezar una visita guiada o se pueden acceder a ellas a través de códigos QR.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Desde [este enlace](#) se puede ver un ejemplo del servicio de audioguía del Museo Nacional Thyssen Bornemisza.

Desde [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo del servicio de audioguía para personas ciegas o con baja visión del Museo Nacional de Bellas Artes de Buenos Aires, Argentina.

SERVICIO DE SIGNOGUÍAS

Son sistemas que se utilizan con el objetivo de mejorar el acceso a la información para todos los usuarios, los equipos signoguía facilitan que las personas sordas o con discapacidad auditiva, signantes, puedan recorrer los diferentes espacios del espacio con las explicaciones correspondientes de forma integradora.

Una signoguía es una herramienta explicativa que combina vídeo, texto y audio en un mismo reproductor. Este reproductor puede ofrecerse en forma de reproductor portátil multimedia o a través del dispositivo móvil del propio usuario.

La producción del vídeo de las signoguías se lleva a cabo incluyendo intérpretes de lengua de signos, quienes explican los distintos espacios. A esto, se suma la posibilidad de incluir subtítulos sobre los contenidos de la visita.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este video](#) de la *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)* se puede ver un video explicativo de las signoguías y un ejemplo del servicio de signoguías del Museo Reina Sofía.

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

EQUIPO DE FRECUENCIA MODULADA

El equipo de frecuencia modulada es un elemento de apoyo para las personas con pérdida auditiva o personas usuarias de prótesis (por ejemplo, implante coclear o audífono) que favorece una mayor inteligibilidad del lenguaje en entornos ruidosos. Se trata de un sistema que permite captar la voz de la persona que habla a través de un micrófono, la envía al transmisor o emisora, el cual la transforma y emite a través de ondas de radio al receptor que lleva el beneficiario. Cuando la voz llega al receptor, las ondas se convierten nuevamente en sonido y son amplificadas por el implante coclear o el audífono.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede ver el ejemplo de la iniciativa teatro accesible y la explicación de los sistemas FM son sistemas que facilitan el entendimiento y la comprensión del habla.

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](#).

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.



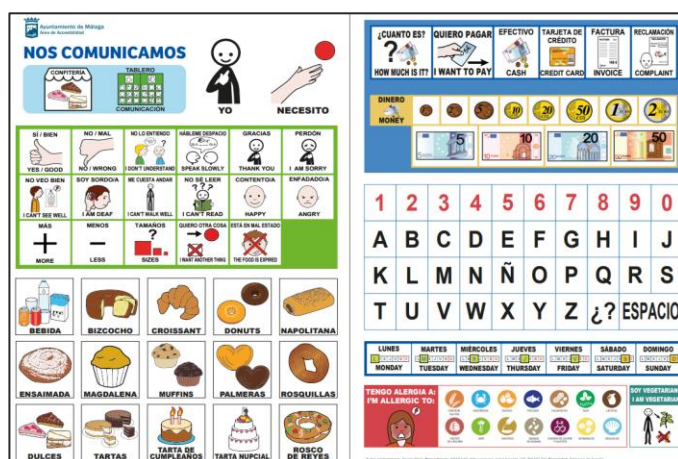
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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](#).

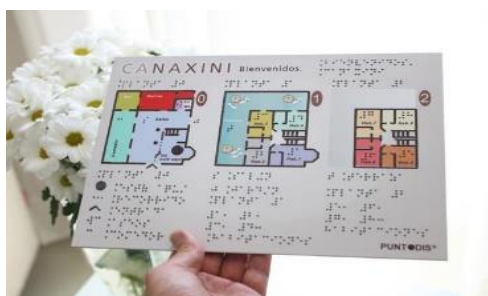
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

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

GUÍAS EN BRAILLE

Se trata de guías en braille que se ponen a disposición de los/as usuarios con información sobre los principales puntos de referencia del recurso, así como otra información de interés.

CARTELAS EN BRAILLE

La información en Braille debe ir acompañada de un sistema alternativo de guiado que permita a las personas con discapacidad visual localizar este recurso, pavimentos podotáctiles o balizas, son alguno de los medios más habituales para completar este tipo de información.

MATERIAL EXPOSITIVO

Para muchas personas ciegas y/o con discapacidad visual visitar una exposición suele ser poco inclusiva e inaccesible, pues el enfoque tradicional de estos espacios impide tocar los elementos expositivos- con objetos colocados tras cristales de vitrinas- que no aportan nada a estas personas. Sin embargo, hay espacios que están evolucionando y los/as visitantes disponen en sus salas maquetas y

piezas reproducidas en 3 dimensiones para poder tocar y conocer sus formas a través de sus propias manos.



Maqueta en Museo Tiflológico de la ONCE en Madrid

AMPLIAR INFORMACIÓN

Con respecto a estos materiales táctiles, en [este enlace](#) se puede acceder a la mejor práctica con respecto a cómo un museo/exposición facilita hacer de la visita una experiencia accesible para una persona ciega y/o con discapacidad visual y recomendable para todos los públicos. En definitiva, un espacio accesible a todos los públicos, donde se emplean, como canales de entrada de la información, el tacto y el oído, junto al tradicional de la vista.

En [este enlace](#) se accede a la información del Museo nacional, Centro de arte Reina Sofía informa sobre sus visitas complementadas con materiales táctiles o reproducciones a escala diseñados para facilitar la comprensión de aquellas obras que, por sus dimensiones o por su proceso de elaboración técnica, requieran de estos elementos de apoyo para las personas con discapacidad visual.

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

ESPACIOS CON ASIENTOS FIJOS

Debe tenerse presente que los espacios con asientos fijos para el público, tales como teatros, auditorios, cines, salones de actos, espectáculos, salas de proyecciones y otros análogos tienen normativamente regulado a través del *Documento Básico aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo (BOE 28-marzo-2006)* y posteriormente ha sido modificado por *de Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre (BOE 27-diciembre-2019)* la necesidad de disponer de espacios reservados para personas con discapacidad. La proporción de espacios reservados dependerá del aforo.

RESERVA DE ESPACIO PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Estas plazas deberán tener unas dimensiones mínimas de 80cm de ancho y 1,20 metros de profundidad y se situarán cerca de los lugares de acceso y paso, se señalarán los siguientes espacios debidamente señalizados:

Capacidad de aforo	Espacios reservados
Hasta 50	1
De 51 a 200	3
De 101 a 500	5
De 501 a 1.000	10
De 1.001 a 5.000	15
Cada 5.000 fracción	Aumentar en 5

Espacios reservados según CTE -DB SUA

RESERVA DE ESPACIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

En espacios con más de 50 asientos fijos y en los que la actividad tenga una componente auditiva, al menos, habrá una plaza reservada para personas con discapacidad auditiva por cada 50 plazas o fracción. Los espacios reservados para personas con discapacidad auditiva resultan recomendables que se encuentren en las primeras filas, de este modo aseguraremos que, en caso necesario, se puedan leer los subtítulos, ver a la persona interprete de lengua de signos o facilitar la lectura labial de las personas que se encuentren en el escenario.

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).

En instalaciones culturales y deportivas, a parte del mobiliario y elementos de apoyo comentados anteriormente, es importante evitar obstáculos en el campo de visión de las personas con ADEE

- Acondroplasia y otras Displasias Esqueléticas con Enanismo, favoreciendo la disposición de asientos en primera fila.

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 50 m 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

VISITAS GUIADAS Y TALLERES

A fin de que todas las personas puedan disfrutar y participar, de la forma más autónoma, cómoda y segura posible, de todos los recursos ofrecidos por los establecimientos, como pueden ser las visitas guiadas y los talleres, es imprescindible que estos se puedan desarrollar de una manera inclusiva y que se disponga todos los medios y servicios accesibles necesarios.

No obstante, en el caso que no sea posible, sería adecuado adaptar tanto los talleres como las visitas guiadas, con los recursos de apoyo específicos a todos los públicos teniendo en cuenta las necesidades que puedan tener las personas con discapacidad, las personas mayores o el público infantil.

PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y/O USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Para que una persona con movilidad reducida y/o usuaria de silla de ruedas pueda realizar la visita en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, se ha de tener en cuenta el concepto de la cadena de accesibilidad. Este concepto se define como el conjunto de elementos que, en el proceso de

interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones.

Teniendo en cuenta este principio, las visitas guiadas han de contemplar las necesidades e itinerarios desde la llegada del usuario a las instalaciones, como todo el recorrido y utilización de todos los servicios, hasta la salida del recinto. Algunos de los aspectos a tener en cuenta son:

Estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida: hay que tener en cuenta que esta tipología de plazas dispone de unas medidas específicas para permitir realizar la transferencia desde la silla de ruedas al vehículo. Es importante hacer respetar estos espacios que permiten condicionantes tan importantes como la posibilidad de abrir la puerta en su totalidad o disponer de la silla de ruedas.

El **itinerario peatonal** debe cumplir con las condiciones necesarias para permitir a las personas con movilidad reducida, principalmente a las personas usuarias de silla de ruedas, deambular en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Existen barreras como los desniveles o pendientes elevadas que son fácilmente detectables, pero existen otros tipos de obstáculos que pueden pasar más desapercibidos como pueden ser las rejillas con ranuras amplias en el pavimento, que pueden hacer que se introduzcan las ruedas pequeñas de las sillas de ruedas o los bastones de movilidad.

Otra cuestión que hay que tener en cuenta es la necesidad de disponer de **aseos adaptados**, si realizamos una ruta que tiene una duración considerable, es lógico pensar en la necesidad de poder hacer uso de un aseo, pero si este no está adaptado, difícilmente podrá ser utilizado.

AMPLIAR INFORMACIÓN

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad en la edificación.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad de espacios públicos urbanizados. Normativa a punto de quedar obsoleta.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa autonómica de accesibilidad en el ámbito urbanístico y arquitectónico.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA Y/O VISUAL)

Este tipo de visitas pone en valor la riqueza que aporta la diversidad de perspectivas. Se trata de una visita descriptiva en la que las obras se comentan de forma pormenorizada, con un lenguaje preciso y evocador, lo que permite a los participantes formarse una imagen mental de las obras y aprovechar al máximo el posible resto visual.

Visitas para personas con discapacidad auditiva

Es necesario que las personas con discapacidad auditiva reciban la información de lo que se está ofreciendo, para poder recibir esa información se puede realizar a través de un intérprete en Lengua de Signos Española o contar con signoguías y guías con subtítulo. En todo caso, hay que tener en cuenta que hay personas con discapacidad auditiva que se ayuda de la lectura labial para recibir la información, por lo que hay que dirigirse de frente, para que ésta le pueda mirar, y no hablarle nunca de espaldas.

Visitas para personas con discapacidad visual

Para las personas ciegas y/o con discapacidad visual hay que tener en cuenta que necesitan ubicarse y orientarse en los recorridos, en el mercado actualmente existe diversidad de sistema con el objetivo de facilitar esta deambulación por los espacios: balizas, pavimentos podotáctiles, etc.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En las visitas para personas con discapacidad intelectual o necesidades de apoyo a la comprensión, se utilizan apoyos sensoriales y dinámicas interactivas. Se trabajan los conceptos y los contenidos de una visita para todos los públicos, pero adaptando el discurso y proponiendo acciones específicas que respondan a las diversas necesidades de comprensión y aprendizaje.

Las realizaciones de talleres presentan importantes puntos positivos para las personas con discapacidad intelectual pues, entre otras cosas, les anima y motiva a socializar y trabajar grupalmente. Este formato taller permite a sus usuarios/as, una liberación de la rutina diaria sobre todo cuando los talleres son sobre temas o actividades muy concretas que no se identifican con el tratamiento rehabilitador convencional.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se accede al ejemplo práctico de los talleres que El Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN-CSIC) ofrece para personas con TEA.

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de talleres para personas con discapacidad intelectual que ofrece el Museo de Bellas Artes de Asturias.

INFANTILES

Los niños necesitan una terminología adecuada a su edad, evitar tecnicismos o explicar algunos conceptos, facilitan el entendimiento y la comprensión. Con la posibilidad de realizar talleres se busca

que el recurso se convierta en un espacio donde los niños puedan aprender, experimentar y conocer a través de sus propias experiencias en un ambiente informal y evocativo. Por ello se deben realizar talleres infantiles con cierta periodicidad.

Los talleres infantiles, en ocasiones se convierten en talleres familiares, se trata de actividades para el afianzamiento de los vínculos entre personas de diferentes edades, sobre todo entre los niños y sus familiares, así como la transmisión y comunicación de valores e intereses entre estas diferentes generaciones. Por ello cada cierto tiempo resulta interesante realizar talleres familiares o intergeneracionales, en donde no sólo participan los niños sino también sus acompañantes.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de la programación de talleres infantiles del Museo de Bellas Artes de Asturias. Y en [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de la programación de talleres infantiles y familiares que el Ministerio de cultura ofrece en el Museo del Greco.

ZONA RESTAURACIÓN

En el caso de disponer de zona de restauración se recomienda entregar junto con este documento, las recomendaciones correspondientes a RESTAURACIÓN.

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.

RECINTO FERIA

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VENTA DE ENTRADAS 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 salas audiovisuales, salas de teatro, etc. Esta reserva/adquisición 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 y adquirir su entrada.

De este modo evitaremos el desplazarse hasta el lugar donde se realiza la actividad y encontrarse con la falta de localidades 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. Esto ocurre tanto con el número de plazas reservadas para **personas usuarias de silla de ruedas** como para **personas con discapacidad auditiva**.

Debe tenerse presente que los espacios con asientos fijos para el público, tales como auditorios, cines, salones de actos, espectáculos, etc., tienen reglamentariamente establecido disponer de espacios reservados deben de tener plazas reservadas para personas con discapacidad. (Ver apartado de espacios con asientos fijos)

Aplicando esta medida minimizaremos esos desplazamientos en vano que tantos problemas generan a las personas con discapacidad como a las personas mayores que por procesos degenerativos propios de la edad ven reducida su movilidad. 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.

En [este enlace](#) se puede acceder a la Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales. Esta guía recoge recomendaciones y recursos materiales y tecnológicos que sirvan de instrumentos para la promoción de productos, servicios y espacios culturales inclusivos para el colectivo de las personas sordas. Editada por la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) y la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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 DE APOYO-ASISTENTE

Para facilitar que todas las personas puedan disfrutar de los espacios, de las actividades y de las experiencias es una buena práctica disponer de un servicio de acompañamiento- apoyo de personas con discapacidad y personas mayores. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

POSIBILIDAD DE RESERVA DE PERSONAL DE APOYO-ASISTENTE

A fin de que las personas que precisasen de este servicio puedan conocer si dispondrán de ese apoyo que de la forma más autónoma, cómoda y segura posible les facilitará el uso y disfrute del recurso, sería conveniente poder realizar una reserva previa del mismo. La reserva podría realizarse al adquirir la entrada anticipadamente y adicionalmente a través de la web, mediante un número de teléfono o aplicación móvil.

En la reserva se recogerían las necesidades particulares, para que a su llegada todo esté preparado y no encuentre dificultades durante su visita.

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

Cultura, Deporte y Ocio. *Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen 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.

PROGRAMA DE MANO ACCESIBLE PARA ESPECTÁCULOS

En espectáculos, uno de los elementos que favorece la accesibilidad, son los programas de mano, estos pueden ser en formato digital o papel. En formato digital se debe tener en cuenta que el documento debe ser accesible para que los lectores de pantalla utilizados principalmente por las personas con discapacidad visual pueden transmitir la información sin problemas. Disponer también, de una versión en lectura fácil, facilita la comprensión a las personas con discapacidad intelectual.

Actualmente en el mercado se ofrecen también versiones en audio para las personas ciegas y versión en video en Lengua de Signos Española para las personas con discapacidad auditiva.

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 señalizaciones accesibles 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

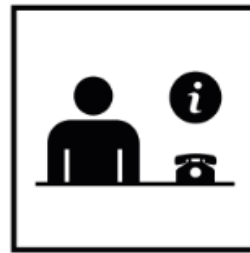
Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

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 instalaciones recreativas



Información / Recepción
Atención al público
Ejemplo de pictograma
de GTAAC de Información/ atención al público.

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 públicos.

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.

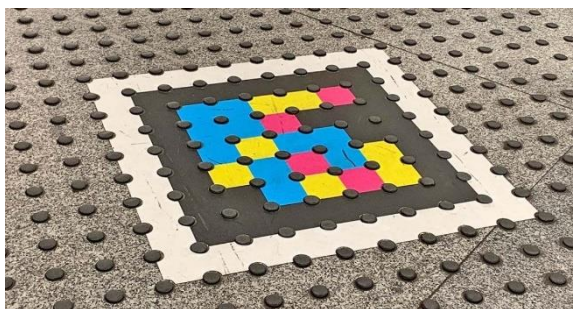


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

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

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

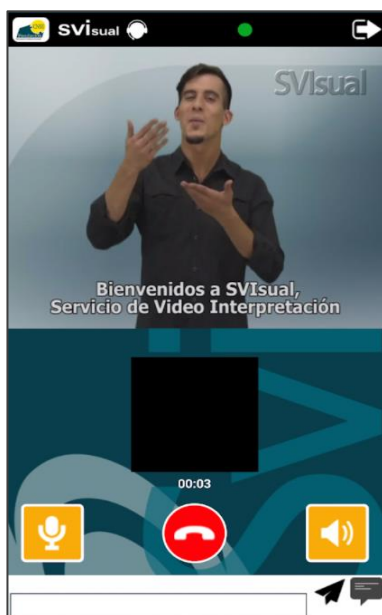
La video-interpretación es un proceso de comunicación basado en la tecnología que hace posible la videoconferencia, permitiendo a las personas sordas o con discapacidad auditiva, comunicarse con personas oyentes.

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

SERVICIO DE AUDIOGUÍAS

La **audiodescripción** es el servicio de accesibilidad que permite que las personas ciegas y/o con discapacidad 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.

Las audioguías suelen estar disponibles en varios idiomas y se ofrecen en alquiler al empezar una visita guiada o se pueden acceder a ellas a través de códigos QR.

AMPLIAR INFORMACIÓN

Desde [este enlace](#) se puede ver un ejemplo del servicio de audioguía del Museo Nacional Thyssen Bornemisza.

Desde [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo del servicio de audioguía para personas ciegas o con baja visión del Museo Nacional de Bellas Artes de Buenos Aires, Argentina.

SERVICIO DE SIGNOQUÍAS

Son sistemas que se utilizan con el objetivo de mejorar el acceso a la información para todos los usuarios, los equipos signoguía facilitan que las personas sordas o con discapacidad auditiva,

signantes, puedan recorrer los diferentes espacios del espacio con las explicaciones correspondientes de forma integradora.

Una signoguía es una herramienta explicativa que combina vídeo, texto y audio en un mismo reproductor. Este reproductor puede ofrecerse en forma de reproductor portátil multimedia o a través del dispositivo móvil del propio usuario.

La producción del vídeo de las signoguías se lleva a cabo incluyendo intérpretes de lengua de signos, quienes explican los distintos espacios. A esto, se suma la posibilidad de incluir subtítulos sobre los contenidos de la visita.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este video](#) de la *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)* se puede ver un video explicativo de las signoguías y un ejemplo del servicio de signoguías del Museo Reina Sofía.

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

EQUIPO DE FRECUENCIA MODULADA

El equipo de frecuencia modulada es un elemento de apoyo para las personas con pérdida auditiva o personas usuarias de prótesis (por ejemplo, implante coclear o audífono) que favorece una mayor inteligibilidad del lenguaje en entornos ruidosos. Se trata de un sistema que permite captar la voz de la persona que habla a través de un micrófono, la envía al transmisor o emisora, el cual la transforma y emite a través de ondas de radio al receptor que lleva el beneficiario. Cuando la voz llega al receptor, las ondas se convierten nuevamente en sonido y son amplificadas por el implante coclear o el audífono.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede ver el ejemplo de la iniciativa teatro accesible y la explicación de los sistemas FM son sistemas que facilitan el entendimiento y la comprensión del habla.

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](#)

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.



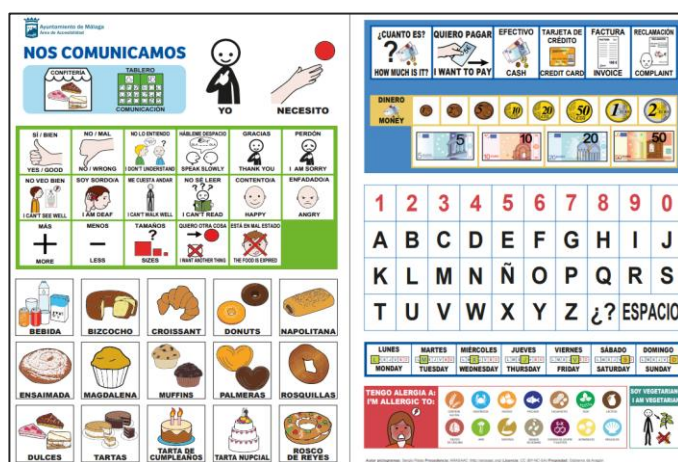
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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](#).

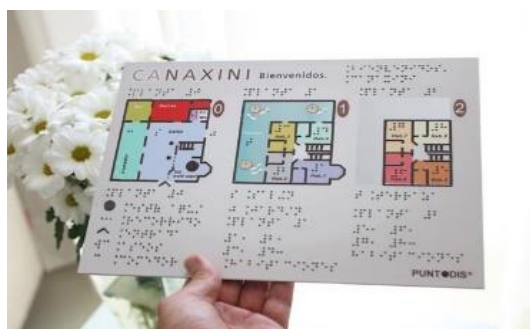
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

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

GUÍAS EN BRAILLE

Se trata de guías en braille que se ponen a disposición de los/as usuarios con información sobre los principales puntos de referencia del recurso, así como otra información de interés.

CARTELAS EN BRAILLE

La información en Braille debe ir acompañada de un sistema alternativo de guiado que permita a las personas con discapacidad visual localizar este recurso, pavimentos podotáctiles o balizas, son alguno de los medios más habituales para completar este tipo de información.

MATERIAL EXPOSITIVO

Para muchas personas ciegas y/o con discapacidad visual visitar una exposición suele ser poco inclusiva e inaccesible, pues el enfoque tradicional de estos espacios impide tocar los elementos expositivos- con objetos colocados tras cristales de vitrinas- que no aportan nada a estas personas. Sin embargo, hay espacios que están evolucionando y los/as visitantes disponen en sus salas maquetas y piezas reproducidas en 3 dimensiones para poder tocar y conocer sus formas a través de sus propias manos.



Maqueta en Museo Tiflológico de la ONCE en Madrid

AMPLIAR INFORMACIÓN

Con respecto a estos materiales táctiles, en [este enlace](#) se puede acceder a la mejor práctica con respecto a cómo un museo/exposición facilita hacer de la visita una experiencia accesible para una persona ciega y/o con discapacidad visual y recomendable para todos los públicos. En definitiva, un espacio accesible a todos los públicos, donde se emplean, como canales de entrada de la información, el tacto y el oído, junto al tradicional de la vista.

En [este enlace](#) se accede a la información del Museo nacional, Centro de arte Reina Sofía informa sobre sus visitas complementadas con materiales táctiles o reproducciones a escala diseñados para facilitar

la comprensión de aquellas obras que, por sus dimensiones o por su proceso de elaboración técnica, requieran de estos elementos de apoyo para las personas con discapacidad visual.

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

ESPACIOS CON ASIENTOS FIJOS

Debe tenerse presente que los espacios con asientos fijos para el público, tales como teatros, auditorios, cines, salones de actos, espectáculos, salas de proyecciones y otros análogos tienen normativamente regulado a través del *Documento Básico aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo (BOE 28-marzo-2006)* y posteriormente ha sido modificado por de Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre (BOE 27-diciembre-2019) la necesidad de disponer de espacios reservados para personas con discapacidad. La proporción de espacios reservados dependerá del aforo.

RESERVA DE ESPACIO PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Estas plazas deberán tener unas dimensiones mínimas de 80cm de ancho y 1,20 metros de profundidad y se situarán cerca de los lugares de acceso y paso, se señalarán los siguientes espacios debidamente señalizados:

Capacidad de aforo	Espacios reservados
Hasta 50	1
De 51 a 200	3
De 101 a 500	5
De 501 a 1.000	10
De 1.001 a 5.000	15
Cada 5.000 fracción	Aumentar en 5

Espacios reservados según CTE -DB SUA

RESERVA DE ESPACIO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

En espacios con más de 50 asientos fijos y en los que la actividad tenga una componente auditiva, al menos, habrá una plaza reservada para personas con discapacidad auditiva por cada 50 plazas o fracción. Los espacios reservados para personas con discapacidad auditiva resultan recomendables que se encuentren en las primeras filas, de este modo aseguraremos que, en caso necesario, se puedan leer los subtítulos, ver a la persona interprete de lengua de signos o facilitar la lectura labial de las personas que se encuentren en el escenario.

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).

En instalaciones culturales y deportivas, a parte del mobiliario y elementos de apoyo comentados anteriormente, es importante evitar obstáculos en el campo de visión de las personas con ADEE - Acondroplasia y otras Displasias Esqueléticas con Enanismo, favoreciendo la disposición de asientos en primera fila.

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

VISITAS GUIADAS Y TALLERES

A fin de que todas las personas puedan disfrutar y participar, de la forma más autónoma, cómoda y segura posible, de todos los recursos ofrecidos por los establecimientos, como pueden ser las visitas guiadas y los talleres, es imprescindible que estos se puedan desarrollar de una manera inclusiva y que se disponga todos los medios y servicios accesibles necesarios.

No obstante, en el caso que no sea posible, sería adecuado adaptar tanto los talleres como las visitas guiadas, con los recursos de apoyo específicos a todos los públicos teniendo en cuenta las necesidades que puedan tener las personas con discapacidad, las personas mayores o el público infantil.

PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y/O USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Para que una persona con movilidad reducida y/o usuaria de silla de ruedas pueda realizar la visita en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, se ha de tener en cuenta el concepto de la cadena de accesibilidad. Este concepto se define como el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones.

Teniendo en cuenta este principio, las visitas guiadas han de contemplar las necesidades e itinerarios desde la llegada del usuario a las instalaciones, como todo el recorrido y utilización de todos los servicios, hasta la salida del recinto. Algunos de los aspectos a tener en cuenta son:

Estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida: hay que tener en cuenta que esta tipología de plazas dispone de unas medidas específicas para permitir realizar la transferencia desde la silla de ruedas al vehículo. Es importante hacer respetar estos espacios que permiten condicionantes tan importantes como la posibilidad de abrir la puerta en su totalidad o disponer de la silla de ruedas.

El **itinerario peatonal** debe cumplir con las condiciones necesarias para permitir a las personas con movilidad reducida, principalmente a las personas usuarias de silla de ruedas deambular en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Existen barreras como los desniveles o pendientes elevadas que son fácilmente detectables, pero existen otros tipos de obstáculos que se han de tener en cuanto que pueden pasar más desapercibidos como pueden ser las rejillas con ranuras amplias en el pavimento, que pueden hacer que se introduzcan las ruedas pequeñas de las sillas de ruedas

Otra cuestión que hay que tener en cuenta es la necesidad de disponer de **aseos adaptados**, si realizamos una ruta que tiene una duración considerable, es lógico pensar en la necesidad de poder hacer uso de un aseo, pero si este no está adaptado difícilmente podrá ser utilizado.

AMPLIAR INFORMACIÓN

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad en la edificación.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad de espacios públicos urbanizados. Normativa a punto de quedar obsoleta.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa autonómica de accesibilidad en el ámbito urbanístico y arquitectónico.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA Y/O VISUAL)

Este tipo de visitas pone en valor la riqueza que aporta la diversidad de perspectivas. Se trata de una visita descriptiva en la que las obras se comentan de forma pormenorizada, con un lenguaje preciso y evocador, lo que permite a los participantes formarse una imagen mental de las obras y aprovechar al máximo el posible resto visual.

Visitas para personas con discapacidad auditiva

Es necesario que las personas con discapacidad auditiva reciban la información de lo que se está ofreciendo, un intérprete en Lengua de Signos Española, hace que puedan realizar la visita en igualdad de condiciones.

Existen otros medios como las signoguías o guías con subtítulo que también favorecen estas visitas, pero solo para lo que es el recorrido de la visita. Por otro lado, hay que tener en cuenta que existen personas con discapacidad auditiva que se ayudan de la lectura labial para recibir la información, por lo que hay que dirigirse de frente, para que ésta le pueda mirar, y no hablarle nunca de espaldas.

Visitas para personas con discapacidad visual

Para las personas ciegas y/o con discapacidad visual hay que tener en cuenta que necesitan ubicarse y orientarse en los recorridos, en el mercado actualmente existe diversidad de sistema con el objetivo de facilitar esta deambulación por los espacios: balizas, pavimentos podotáctiles de forma autónoma.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En las visitas para personas con discapacidad intelectual o necesidades de apoyo a la comprensión, se utilizan apoyos sensoriales y dinámicas interactivas. Se trabajan los conceptos y los contenidos de una visita para todos los públicos, pero adaptando el discurso y proponiendo acciones específicas que respondan a las diversas necesidades de comprensión y aprendizaje.

Las realizaciones de talleres presentan importantes puntos positivos para las personas con discapacidad intelectual pues, entre otras cosas, les anima y motiva a socializar y trabajar grupalmente. Este formato taller permite a sus usuarios/as, una liberación de la rutina diaria sobre todo cuando los talleres son sobre temas o actividades muy concretas que no se identifican con el tratamiento rehabilitador convencional.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se accede al ejemplo práctico de los talleres que El Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN-CSIC) ofrece para personas con TEA.

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de talleres para personas con discapacidad intelectual que ofrece el Museo de Bellas Artes de Asturias.

INFANTILES

Los niños necesitan una terminología adecuada a su edad, evitar tecnicismos o explicar algunos conceptos, facilitan el entendimiento y la comprensión. Con la posibilidad de realizar talleres se busca que el recurso se convierta en un espacio donde los niños puedan aprender, experimentar y conocer a través de sus propias experiencias en un ambiente informal y evocativo. Por ello se deben realizar talleres infantiles con cierta periodicidad.

Los talleres infantiles, en ocasiones se convierten en talleres familiares, se trata de actividades para el afianzamiento de los vínculos entre personas de diferentes edades, sobre todo entre los niños y sus familiares, así como la transmisión y comunicación de valores e intereses entre estas diferentes generaciones. Por ello cada cierto tiempo resulta interesante realizar talleres familiares o intergeneracionales, en donde no sólo participan los niños sino también sus acompañantes.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de la programación de talleres infantiles del Museo de Bellas Artes de Asturias. Y en [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de la programación de talleres infantiles y familiares que el Ministerio de cultura ofrece en el Museo del Greco.

ZONA RESTAURACIÓN

En el caso de disponer de zona de restauración se recomienda entregar junto con este documento, las recomendaciones correspondientes a RESTAURACIÓN.

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.

TURISMO ACTIVO

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VENTA DE ENTRADAS 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 salas audiovisuales, salas de teatro, etc. Esta reserva/adquisición 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 y adquirir su entrada.

De este modo evitaremos el desplazarse hasta el lugar donde se realiza la actividad y encontrarse con la falta de localidades 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. Esto ocurre tanto con el número de plazas reservadas para **personas usuarias de silla de ruedas** como para **personas con discapacidad auditiva**.

Debe tenerse presente que los espacios con asientos fijos para el público, tales como auditorios, cines, salones de actos, espectáculos, etc., tienen reglamentariamente establecido disponer de espacios reservados deben de tener plazas reservadas para personas con discapacidad. (Ver apartado de espacios con asientos fijos)

Aplicando esta medida minimizaremos esos desplazamientos en vano que tantos problemas generan a las personas con discapacidad como a las personas mayores que por procesos degenerativos propios de la edad ven reducida su movilidad. 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) que es una operación estadística realizada por el Instituto Nacional de Estadística 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 de los establecimientos. 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](#).

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 DE APOYO-ASISTENTE

Para facilitar que todas las personas puedan disfrutar de los espacios, de las actividades y de las experiencias es una buena práctica disponer de un servicio de acompañamiento- apoyo de personas con discapacidad y personas mayores. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

POSIBILIDAD DE RESERVA DE PERSONAL DE APOYO-ASISTENTE

A fin de que las personas que precisasen de este servicio puedan conocer si dispondrán de ese apoyo que de la forma más autónoma, cómoda y segura posible les facilitará el uso y disfrute del recurso, sería conveniente poder realizar una reserva previa del mismo. La reserva podría realizarse al adquirir la entrada anticipadamente y adicionalmente a través de la web, mediante un número de teléfono o aplicación móvil.

En la reserva se recogerían las necesidades particulares, para que a su llegada todo esté preparado y no encuentre dificultades durante su visita.

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

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 al documento técnico de la Comisión Braille Española

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 EN ESTABLECIMIENTOS

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.

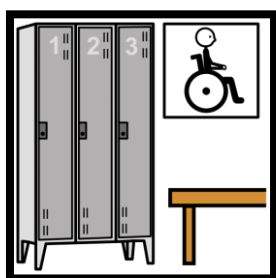


Ejemplo de señalización con braille y altorrelieve de Puntodis

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



Vestuario femenino

Ejemplo de pictograma GTAAC

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 EN ESTABLECIMIENTOS

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

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede ver el ejemplo de la iniciativa teatro accesible y la explicación de los sistemas FM son sistemas que facilitan el entendimiento y la comprensión del habla.

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](#)

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](#).

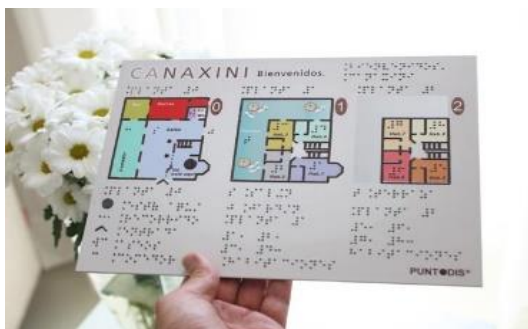
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

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

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 una guía de turismo de Castilla-León en lectura fácil.

CONTENIDOS AUDIOVISUALES

En el caso de disponer de contenidos audiovisuales hay que tener en cuenta que 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

ACTIVIDADES Y EQUIPOS ADAPTADOS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El turismo accesible es aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. El turismo social tiene como objetivo la lucha contra las desigualdades y la exclusión de las personas por motivos económicos, culturales o de origen en regiones desfavorecidas. Para ello prevalece la perspectiva de servicio a la del lucro. La conjunción del turismo accesible y del turismo social hace posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

El Turismo Inclusivo o Turismo para Todos es aquel que planea, diseña y desarrolla actividades que permiten la participación de todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales.

Este tipo de turismo conlleva los siguientes beneficios

- Mejora la calidad de la oferta turística.
- Enriquece la imagen de los destinos.
- Amplía la cuota de mercado a todas las personas
- Aumenta el volumen de clientes, ya que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas.
- Reduce la estacionalidad al permitir la entrada de nuevos turistas viajan en cualquier temporada del año.
- Contribuye a la sostenibilidad de la oferta turística.

A continuación, indicamos algunos ejemplos de actividades adaptadas:



El globo aerostático accesible de Segovia. Fuente: <https://www.siempreenlasnubes.com>



Surf adaptado en Mar del Plata. Fuente: <https://nautispots.com/surf-adaptado-y-solidario-en-mar-del-plata/del-plata/>

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.

VISITAS GUIADAS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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 DE APOYO-ASISTENTE

Para facilitar que todas las personas puedan disfrutar de los espacios, de las actividades y de las experiencias es una buena práctica disponer de un servicio de acompañamiento- apoyo de personas con discapacidad y personas mayores. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

POSIBILIDAD DE RESERVA DE PERSONAL DE APOYO-ASISTENTE

A fin de que las personas que precisasen de este servicio puedan conocer si dispondrán de ese apoyo que de la forma más autónoma, cómoda y segura posible les facilitará el uso y disfrute del recurso, sería conveniente poder realizar una reserva previa del mismo. La reserva podría realizarse al adquirir la entrada anticipadamente y adicionalmente a través de la web, mediante un número de teléfono o aplicación móvil.

En la reserva se recogerían las necesidades particulares, para que a su llegada todo esté preparado y no encuentre dificultades durante su visita.

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

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 al documento técnico de la Comisión Braille Española

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.

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

GUÍAS EN BRAILLE

Se trata de guías en braille que se ponen a disposición de los/as usuarios con información sobre los principales puntos de referencia del recurso, así como otra información de interés.

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.

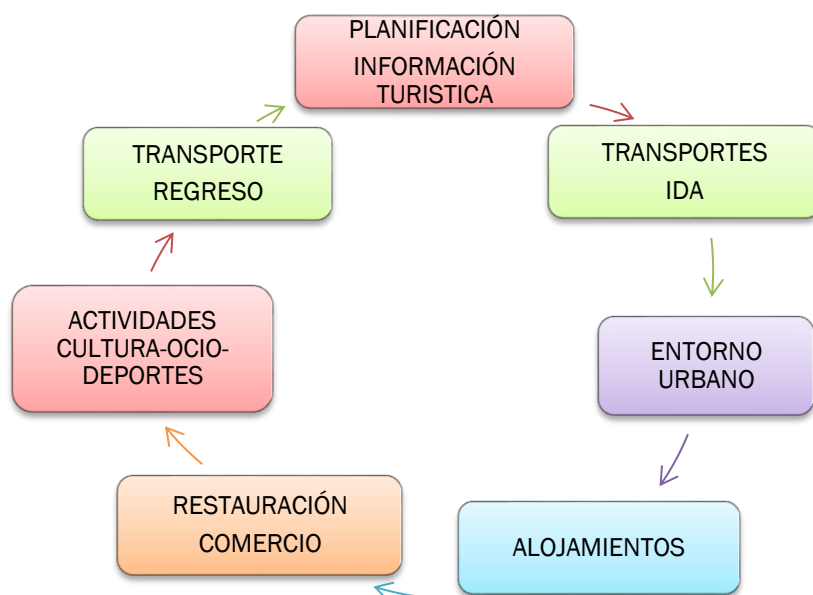
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un folleto en lectura fácil del Museo Egipcio de Melilla.

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

VIAJES ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para garantizar que la experiencia del turista sea satisfactoria, la accesibilidad debe estar presente en todos los elementos de la cadena de valor del turismo, desde el momento en que se planifica el viaje hasta el momento de regreso a nuestro domicilio, para ello hay que tener en cuenta la cadena de accesibilidad del turismo.

Si desglosamos esta cadena por eslabones, nos encontramos que algunos ejemplos de barreras a los que se encuentran las personas con discapacidad a la hora de viajar son los siguientes:



- Planificación e Información turística. Páginas webs accesibles, instalaciones de información turística accesibles que permitan el acceso a todas las personas, con facilidad para comunicarse con el personal.
- Transporte. Estaciones no accesibles, necesidad de reserva con antelación, falta de vehículos adaptados de alquiler, entornos urbanos accesibles que permitan la deambulación de las personas con movilidad reducida.
- Alojamientos. Alojamientos accesibles con personal formado.
- Restauración y comercio. Comercios y restaurantes sin barreras, es fácil encontrarnos con peldaños en el acceso o con la inexistencia de aseos adaptados, entre otros.
- Actividades Cultura-Ocio-Deportes. Necesidad de actividades accesibles, una oferta variada que comprenda actividades tanto culturales, deportivas, como de ocio.

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.

ACTIVIDADES NÁUTICAS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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 DE APOYO-ASISTENTE

Para facilitar que todas las personas puedan disfrutar de los espacios, de las actividades y de las experiencias es una buena práctica disponer de un servicio de acompañamiento- apoyo de personas con discapacidad y personas mayores. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

POSIBILIDAD DE RESERVA DE PERSONAL DE APOYO-ASISTENTE

A fin de que las personas que precisasen de este servicio puedan conocer si dispondrán de ese apoyo que de la forma más autónoma, cómoda y segura posible les facilitará el uso y disfrute del recurso, sería conveniente poder realizar una reserva previa del mismo. La reserva podría realizarse al adquirir la entrada anticipadamente y adicionalmente a través de la web, mediante un número de teléfono o aplicación móvil.

En la reserva se recogerían las necesidades particulares, para que a su llegada todo esté preparado y no encuentre dificultades durante su visita.

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

En las estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo que se determinen por las administraciones competentes, en razón de la relevancia del tráfico de viajeros, se prestarán servicios de intérpretes en Lengua de Signos Española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en su ámbito territorial para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, en los puntos de información y atención al público que asimismo se establezcan, todo ello de acuerdo con las previsiones que se contengan en los mecanismos de cooperación a que se refiere la disposición final tercera de la Ley. 2. Se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento

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:



Fuente: Documentos técnicos de la Comisión Braille Española

AMPLIAR INFORMACIÓN

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

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

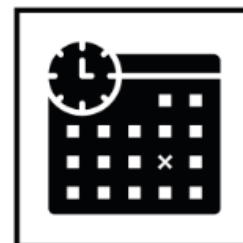
Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

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 silla de playa adaptada.



Cita previa

Ejemplo de pictograma GTAAC
Cita previa

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 públicos.

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.

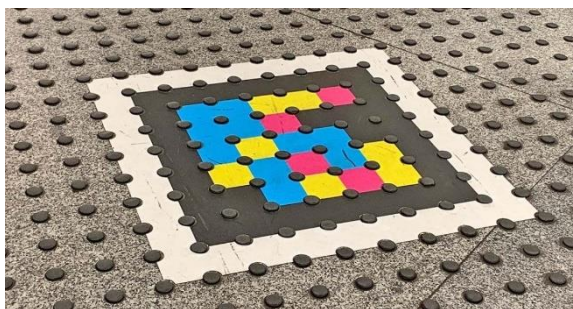


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

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

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

TRANSCRIPCIÓN DE LOS MENSAJES EMITIDOS POR MEGAFONÍA A TEXTO ESCRITO

Toda la información básica para los viajeros 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.

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](#).

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.

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 hueco 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

PANTALÁN ADAPTADO

La cadena de accesibilidad es un concepto que frecuentemente se utiliza para indicar la importancia de que todo el recorrido, desde el punto de salida hasta el punto de regreso, sea accesible, si uno de los eslabones de esta cadena se rompe, no es accesible, no se podrá realizar la actividad de forma autónoma y segura, por lo tanto, todas las personas no podrán disfrutar de este recurso turístico y no podremos decir que disponemos de un turismo inclusivo de calidad.

En base a este concepto de cadena de accesibilidad hay que entender que los accesos a los pantalanes donde se desarrollan las actividades acuáticas son uno de los eslabones de esta cadena, eslabón que está roto y que no permite el acceso a las personas con movilidad reducida y principalmente a las personas usuarias de silla de ruedas llegar a estas actividades.

Así pues, nos encontramos con ejemplos, como en Galicia, de pantalanes con pasarelas de largos suficientes para minimizar las pendientes, anchos de itinerario amplios, pavimentos más accesibles y pasamanos a ambos lados:



Fotografía de pasarela a pantalán de ALMARIN. [En este enlace](#) se dispone de este ejemplo de pantalán.

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.

INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

TERMINALES DE PAGO/ RECOGIDA DE BILLETES ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Para que las máquinas expendedoras de billetes y otros elementos interactivos análogos resulten accesibles para todas las personas, debemos de tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si existen baterías de máquinas para la misma función o que expenden el mismo producto, al menos una de ellas deberá tener las instrucciones de uso dotadas de:
- Rótulos en braille sobre las ranuras indicando su función: «monedas», «billetes», «tarjetas» u otras funciones pertinentes.
- Las pantallas dispondrán de mensajes cortos y fácilmente legibles. Se recomiendan las fuentes de tipo Arial, tamaño 28. Asimismo, deben estar en alto contraste.
- Los diales y ranuras se situarán a una altura de 95 centímetros y 120 centímetros. La recogida de billetes o productos expendidos se situará a una altura de 70 centímetros.

TRANSCRIPCIÓN, DE LOS MENSAJES EMITIDOS POR MEGAFONÍA A TEXTO ESCRITO

Toda la información básica para los viajeros 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”.

SERVICIO DE ASISTENCIA A VIAJEROS CON DISCAPACIDAD

Para facilitar el acceso a los diversos medios de transportes es una buena práctica disponer de un servicio de apoyo a las personas con discapacidad. Este personal se encargaría de atender y asistir a estas personas a acceder a los diversos espacios y salas del recurso.

Este personal puede atender no sólo a personas con discapacidad, sino también a personas mayores o que por lesiones temporales tengan su movilidad reducida.

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

En las estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo que se determinen por las administraciones competentes, en razón de la relevancia del tráfico de viajeros, se prestarán servicios de intérpretes en Lengua de Signos Española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en su ámbito territorial para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, en los puntos de información y atención al público que asimismo se establezcan, todo ello de acuerdo con las previsiones que se contengan en los mecanismos de cooperación a que se refiere la disposición final tercera de la Ley. 2. Se adoptarán las medidas necesarias para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento

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](#).

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

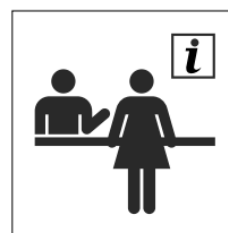
Los paneles de información se situarán, dentro del área de barrido ergonómico establecido en la *Norma UNE 170002:2009*.

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 de información de ARASAAC



Información

Ejemplo de pictograma de información CEAPAT

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 públicos.

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.

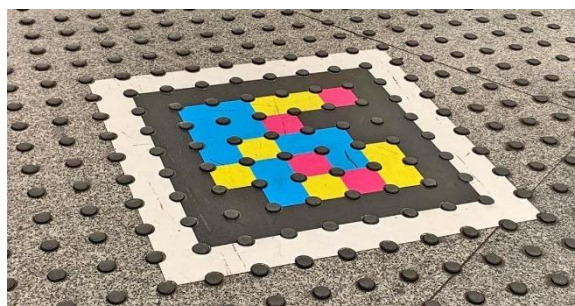


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

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

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](#)

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](#).

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.

TRANSPORTE PÚBLICO TAXIS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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

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.

SOLICITUD DEL SERVICIO

Los usuarios pueden contratar el servicio de taxi mediante alguna de las diversas formas habituales. Los procedimientos habituales son: parada y solicitud de taxi en la vía pública (cuando este está en movimiento), espera y contratación en las paradas fijas de taxis que existen en la localidad, o a través de una llamada de teléfono directa al profesional taxista o a una de las emisoras de radio de alguna de sus organizaciones.

El desarrollo de la tecnología va incorporando paulatinamente nuevas posibilidades utilizables por los clientes y por las entidades gestoras de los servicios, por ejemplo, la solicitud del servicio a través de mensajes SMS, internet (web o aplicaciones móviles), estos sistemas han facilitado la comunicación de solicitud del servicio a las personas con discapacidad, especialmente a las personas sordas y/o con discapacidad auditiva.

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WEB

Se trata de solicitar el servicio mediante una web accesible que incluya servicios on-line para todas las personas. Siempre es conveniente que exista la posibilidad de establecer comunicación por red, a través de correo electrónico. Los sitios web accesibles benefician a todas las personas, no solo a las personas con discapacidad, ya que aseguran una navegación más fácil.

Es conveniente que este sistema permita tanto solicitar un servicio como informar de las medidas de accesibilidad con las que cuenta el vehículo

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE APP

Se trata de disponer de una aplicación móvil accesible a través de la cual se podrá solicitar los servicios de un taxi a través de tu smartphone o tablet. Este tipo de aplicaciones permite múltiples posibilidades para facilitar el uso del servicio como poder pagar directamente desde tu smartphone y seguir en vivo y directo donde está el taxista que has solicitado previamente, elegir taxis entre diferentes criterios de búsqueda, guardar a tu conductor favorito, mostrar los taxis cercanos a tu ubicación y calcular previamente tu tarifa.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE SMS

Se trata de un sistema de solicitud de servicios de taxi por medio de mensajes SMS a través del teléfono móvil del cliente. Esto permite cómodamente a cualquier cliente con discapacidad auditiva, reservar un servicio de taxi enviando un mensaje SMS.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WHATSAPP

No se trata de proporcionar un servicio a través de una app, pero este nuevo método simplifica la tarea de pedir un Taxi. Se trata de utilizar la facilidad de un servicio de mensajería instantánea más utilizado a nivel usuario en WhatsApp, en el cual fácilmente se puede compartir la ubicación, por lo que no es preciso conocer direcciones exactas para que nos recojan. Se trata de un tipo de servicio aun poco extendido y puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

En [este enlace](#) se puede acceder a información del servicio que se anuncia como pionero en España en este tipo de servicio, se trata de Tele-Taxi, de la emisora de Federación Profesional del Taxi de Madrid.

En <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/eurotaxi.pdf> se accede a la publicación elaborada por la Fundación ONCE denominado libro blanco del autotaxi cuya finalidad es poder servir como instrumento de identificación y orientación de las actividades y líneas de actuación posibles para mejorar la situación actual con respecto a la accesibilidad de este medio de transporte público con respecto a las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

IDENTIFICACIÓN Y TARIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE TAXIS EN BRAILLE

Otro aspecto que consideramos fundamental conocer, para poder ejercer en su caso el derecho de reclamación, es que se tenga acceso al número de la licencia del taxi. La información ha de estar situada en un lugar que permita, por un lado, una lectura fácil, sin implicar posturas forzadas, y, por otro, que se pueda acceder a su lectura a través del tacto de una forma discreta. En tal sentido, la zona más adecuada sería en la puerta posterior derecha, lo más cerca posible del tirador interior de apertura. Teniendo en cuenta este lugar, se recomienda que la información en braille esté escrita en un soporte flexible que puede ser autoadhesivo.

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se accede al informe técnico de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) sobre aspectos a tener en cuenta en la rotulación en braille de señales identificativas de taxis

TARIFICACIÓN EN BRAILLE

Es recomendable que tanto los cuadros de tarifas, como las demás informaciones complementarias disponibles deberán estar impresos en formato papel en material en sistema Braille. De este modo facilitaremos el acceso a la información a las personas ciegas y/o con discapacidad visual.

TAXÍMETRO CON IDENTIFICACIÓN POR VOZ

Las personas ciegas y/o con discapacidad visual, tanto en el taxi como en los taxis adaptados, demandan poder comprobar el importe indicado por el taxímetro. En la actualidad el servicio obliga a una confianza total en el taxista, ya que no permite una comprobación por su parte. Se debería contar, por ejemplo, con sistemas de lectura, a través de un sistema de voz, del importe del servicio, los kilómetros recorridos, etc.

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.



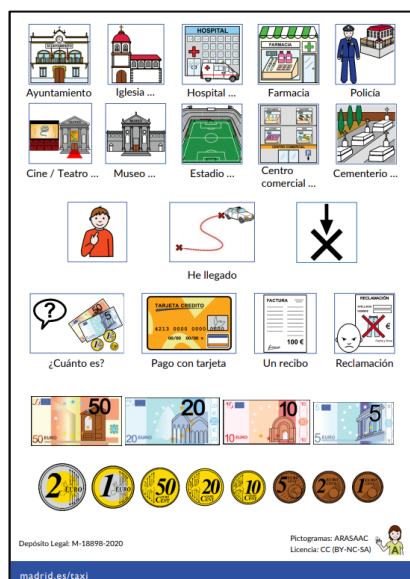
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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 Madrid – 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](#).

TRANSPORTE EN AUTOBÚS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

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

SISTEMAS QUE FAVORECEN EL ACCESO AL TRANSPORTE

SISTEMA DE ARRODILLAMIENTO

El sistema de arrodillamiento en el transporte público de piso bajo permite a las personas con movilidad reducida poder acceder a este medio de transporte en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía.

Este sistema junto con el acercamiento del vehículo a la parada es el complemento idóneo para que se minimice el desnivel existente entre el vehículo de piso bajo y el pavimento de la acera.

VEHÍCULOS DE ALQUILER

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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 Justícia 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

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 sordociegos. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

SERVICIOS Y DISPOSITIVOS

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

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](#)

SOLICITUD DEL SERVICIO

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WEB

Se trata de solicitar el servicio mediante una web accesible que incluya servicios on-line para todas las personas. Siempre es conveniente que exista la posibilidad de establecer comunicación por red, a

través de correo electrónico. Los sitios web accesibles benefician a todas las personas, no solo a las personas con discapacidad, ya que aseguran una navegación más fácil.

Es conveniente que este sistema permita tanto solicitar un servicio como informar de las medidas de accesibilidad con las que cuenta el vehículo

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE APP

Se trata de disponer de una aplicación móvil accesible a través de la cual se podrá solicitar los servicios a través de tu smartphone o tablet. Este tipo de aplicaciones permite múltiples posibilidades para facilitar el uso del servicio como poder pagar directamente desde tu smartphone y seguir en vivo y directo donde está el vehículo.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE SMS

Se trata de un sistema de solicitud de servicios por medio de mensajes SMS a través del teléfono móvil del cliente. Esto permite cómodamente a cualquier cliente con discapacidad auditiva, reservar un un vehículo enviando un mensaje SMS.

Este tipo de sistema puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

SOLICITUD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE WHATSAPP

No se trata de proporcionar un servicio a través de una app, pero este nuevo método simplifica la tarea de reservar un vehículo. Se trata de utilizar la facilidad de un servicio de mensajería instantánea más utilizado a nivel usuario en WhatsApp. Se trata de un tipo de servicio aun poco extendido y puede que no sirva a quienes no utilicen teléfono móvil o a quienes puedan encontrar dificultades para el uso de esos terminales (visuales, de manipulación, cognitiva,).

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.



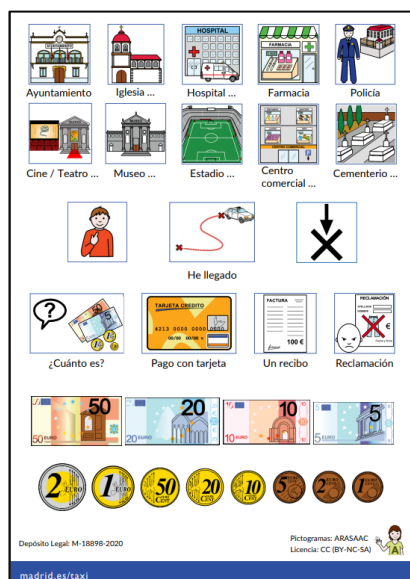
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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 Madrid – 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](#).

VEHÍCULOS ADAPTADOS

La adaptación de vehículos es un tema complejo pues las necesidades son variadas y las adaptaciones costosas, lo que hace que la oferta sea nula actualmente, sin embargo, es necesario que se disponga de este tipo de recurso para llevar a un sector de la población que actualmente no se llega. Nos encontramos casos de empresas que, si trabajan con este tipo de productos, pero no en principado de Asturias o directamente en España, pero si dispone de flota accesible en otros países.

En cuanto a vehículos a motor encontramos como ejemplos: vehículos con rampas para las personas usuarias de silla de ruedas, y vehículos con adaptaciones al volante.

En cuanto a vehículos sin motor: handbikes y bicicletas para que los niños puedan disfrutar de la experiencia son buenas prácticas que favorecen el turismo inclusivo.

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.

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.

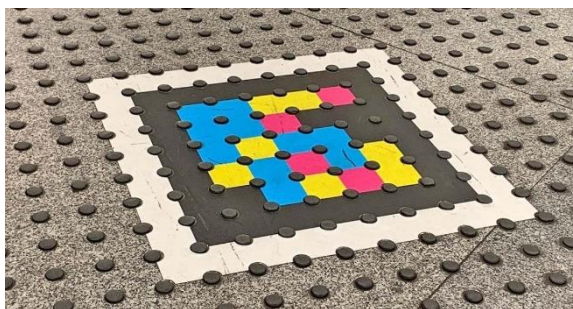


Imagen ejemplo de sistema de guiado para personas ciegas Navilens

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](#).

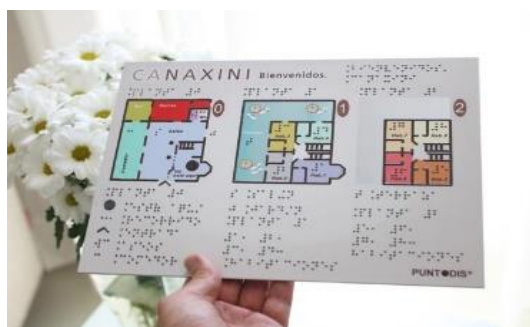
En [este enlace](#) se puede acceder al ejemplo de un libro de comunicación, concretamente al manual de comunicación para empresas y equipamientos turísticos editado por Gijón turismo profesional.

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.

LLAGARES

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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

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:



Fuente: 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.

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.



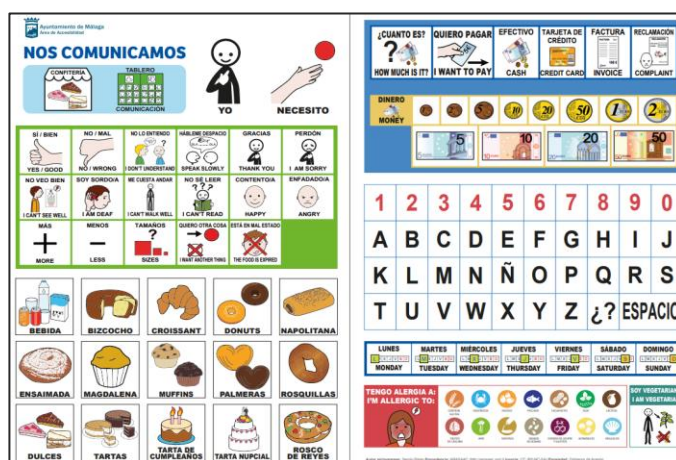
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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 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.

VISITAS GUIADAS

A fin de que todas las personas puedan disfrutar y participar, de la forma más autónoma, cómoda y segura posible, de todos los recursos ofrecidos por los establecimientos, como pueden ser las visitas guiadas, es imprescindible que estos se puedan desarrollar de una manera inclusiva y que se disponga todos los medios y servicios accesibles necesarios.

No obstante, en el caso que no sea posible, sería adecuado adaptar las visitas guiadas con los recursos de apoyo específicos a todos los públicos teniendo en cuenta las necesidades que puedan tener las personas con discapacidad, las personas mayores o el público infantil.

PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y/O USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Para que una persona con movilidad reducida y/o usuaria de silla de ruedas pueda realizar la visita en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía, se ha de tener en cuenta el concepto de la cadena de accesibilidad. Este concepto se define como el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con el entorno, permite aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con autonomía, facilidad y sin interrupciones.

Teniendo en cuenta este principio, las visitas guiadas han de contemplar las necesidades e itinerarios desde la llegada del usuario a las instalaciones, como todo el recorrido y utilización de todos los servicios, hasta la salida del recinto. Algunos de los aspectos a tener en cuenta son:

Estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida: hay que tener en cuenta que esta tipología de plazas dispone de unas medidas específicas para permitir realizar la transferencia desde la silla de ruedas al vehículo. Es importante hacer respetar estos espacios que permiten condicionantes tan importantes como la posibilidad de abrir la puerta en su totalidad o disponer de la silla de ruedas.

El **itinerario peatonal** debe cumplir con las condiciones necesarias para permitir a las personas con movilidad reducida, principalmente a las personas usuarias de silla de ruedas deambular en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. Existen barreras como los desniveles o pendientes elevadas que son fácilmente detectables, pero existen otros tipos de obstáculos que se han de tener en

cuanto que pueden pasar más desapercibidos como pueden ser las rejillas con ranuras amplias en el pavimento, que pueden hacer que se introduzcan las ruedas pequeñas de las sillas de ruedas

Otra cuestión que hay que tener en cuenta es la necesidad de disponer de **aseos adaptados**, si realizamos una ruta que tiene una duración considerable, es lógico pensar en la necesidad de poder hacer uso de un aseo, pero si este no está adaptado difícilmente podrá ser utilizado.

AMPLIAR INFORMACIÓN

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad en la edificación.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa estatal de accesibilidad de espacios públicos urbanizados. Normativa a punto de quedar obsoleta.

[En este enlace](#) podrá disponer de la normativa autonómica de accesibilidad en el ámbito urbanístico y arquitectónico.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL (AUDITIVA Y/O VISUAL)

Este tipo de visitas pone en valor la riqueza que aporta la diversidad de perspectivas. Se trata de una visita descriptiva donde se comentan de forma pormenorizada, con un lenguaje preciso y evocador, el entorno a visitar, lo que permite a los participantes formarse una imagen mental y aprovechar al máximo el posible resto visual.

Visitas para personas con discapacidad auditiva

Es necesario que las personas con discapacidad auditiva reciban la información de lo que se está ofreciendo, para poder recibir esa información se puede realizar a través de un intérprete en Lengua de Signos Española o contar con signoguías y guías con subtitulado. En todo caso, hay que tener en cuenta que hay personas con discapacidad auditiva que se ayuda de la lectura labial para recibir la información, por lo que hay que dirigirse de frente, para que ésta le pueda mirar, y no hablarle nunca de espaldas.

Visitas para personas con discapacidad visual

Para las personas ciegas y/o con discapacidad visual hay que tener en cuenta que necesitan ubicarse y orientarse en los recorridos, en el mercado actualmente existe diversidad de sistema con el objetivo de facilitar esta deambulación por los espacios: balizas, pavimentos podotáctiles, etc..

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

En las visitas para personas con discapacidad intelectual o necesidades de apoyo a la comprensión, se utilizan apoyos sensoriales y dinámicas interactivas. Se trabajan los conceptos y los contenidos de una visita para todos los públicos, pero adaptando el discurso y proponiendo acciones específicas que respondan a las diversas necesidades de comprensión y aprendizaje.

INFANTILES

Los niños necesitan una terminología adecuada a su edad, evitar tecnicismos o explicar algunos conceptos, facilitan el entendimiento y la comprensión. Con la posibilidad de realizar talleres se busca que el recurso se convierta en un espacio donde los niños puedan aprender, experimentar y conocer a través de sus propias experiencias en un ambiente informal y evocativo.

PRODUCTOS DE MEJORA PARA LA MOVILIDAD Y/O EL DESCANSO

Para las rutas o visitas que sean más largas 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.

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.

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.

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 hueco 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

ZONA RESTAURACIÓN

En el caso de disponer de zona de restauración, como son el Llagar de Bernueces y Casa Trabanco, se recomienda entregar junto con este documento, las recomendaciones correspondientes a RESTAURACIÓN.

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.

RESTAURANTES Y SIDRERÍAS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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

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.

ACCESIBILIDAD EN LAS CARTAS DE RESTAURANTES

Elegir un plato para comer de la carta de un 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.

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



Aseos

Ejemplo de pictograma GTAAC

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

AMPLIAR INFORMACIÓN

En [este enlace](#) se puede ver el ejemplo de la iniciativa teatro accesible y la explicación de los sistemas FM son sistemas que facilitan el entendimiento y la comprensión del habla.

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](#)

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

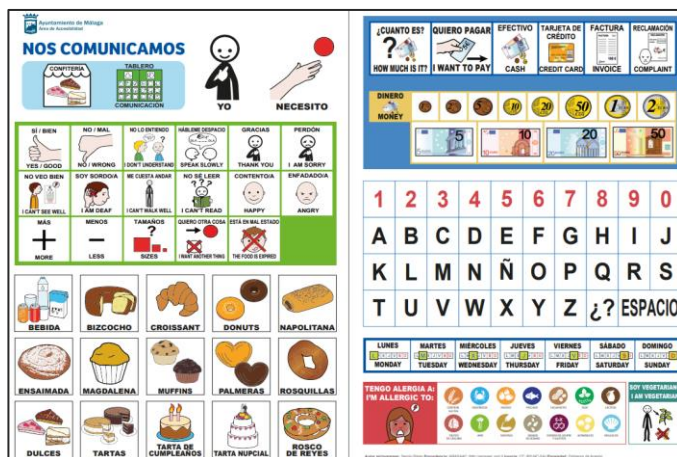
TABLEROS DE COMUNICACIÓN

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

CARTAS EN BRAILLE

Material de promoción turística adaptado o cartas en braille para personas ciegas y/o 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 carta en braille de Gianfranco Caffé

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 cartelaría 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.

PRODUCTOS ALIMENTARIOS

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.

PRODUCTOS DE MEJORA PARA LA MOVILIDAD Y/O EL DESCANSO

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.

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.

CONFITERÍAS

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTOS Y SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD A LOS USUARIOS

Todos los clientes precisan información concisa y fiable sobre las particularidades de los establecimientos. 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](#).

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. Asimismo, establece los ámbitos de aplicación, por ejemplo:

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.

ACCESIBILIDAD EN LAS CARTAS DE CAFETERÍAS

Elegir un producto para tomar de la carta de una cafetería o salón de té, 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.

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.

BRILLE 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



Aseos

Ejemplo de pictograma GTAAC

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 SVIvisual 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) SVIvisual.



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.



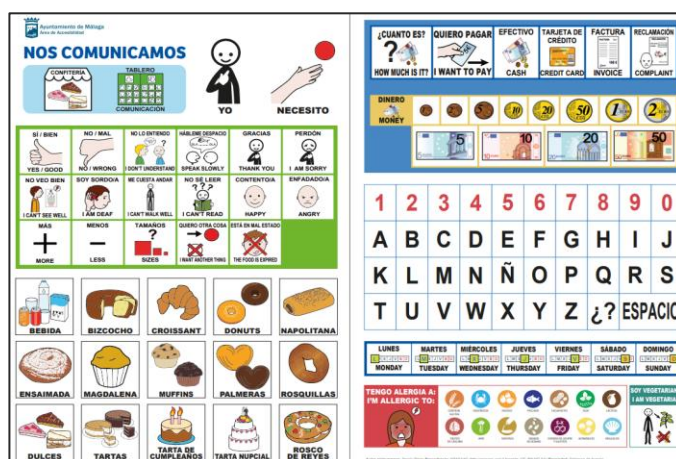
Ejemplo de libro de comunicación de ARASAAC

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

CARTAS EN BRAILLE

Material de promoción turística adaptado o cartas en braille para personas ciegas y/o con discapacidad visual con el objetivo de facilitar el acceso de estas personas a información:



Eiemplo de carta en braille de Gianfranco Caffé

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.

PRODUCTOS ALIMENTARIOS

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 SI EXISTE SALÓN DE TÉ

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 SI EXISTE SALÓN DE TÉ

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.

PRODUCTOS DE MEJORA PARA LA MOVILIDAD Y/O EL DESCANSO

PRÉSTAMO DE PRODUCTO DE APOYO PARA EL DESCANSO DE LOS PIES SI EXISTE SALÓN DE TÉ

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 SI EXISTE SALÓN DE TÉ

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.

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.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Instituto Nacional de Estadística, INE Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia, 2008.
- Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación. Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales, 2013.
- Museo Nacional Thyssen Bornemisza. <https://www.Museo Nacional Thyssen-Bornemisza.Audioguías>.
- Museo Reina Sofía. <https://www.Museoreinasofia.es/visita/accesibilidad>.
- Museo de Bellas Artes de Asturias. <http://www.museobbaa.com/actividad/visitas-talleres-adaptados-personas-discapacidad-intelectual-2/>
- Museo Natural de Ciencias Naturales. <https://www.mncn.csic.es/es/visita-el-mncn/actividades/conciencia-y-tea-talleres-adaptados-del-mncn-para-personas-con-tea>
- Museo Nacional de Bellas Artes, Buenos Aires. <https://www.bellasartes.gob.ar/paginas/planea-tu-visita/audioguías-para-personas-ciegas-y-de-baja-vision>.
- Museo del Greco. <https://www.culturaydeporte.gob.es/mgreco/actividades/talleres.html>.
- Museo Tiflológico ONCE. <https://museo.once.es/>
- Asociación de Padres y Amigos de Personas con Discapacidad Auditiva de Asturias (APADA). <https://apada.es/web/index.php?menu=188&pagina=apoyo-a-la-accesibilidad>.
- Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias (FESOPPRAS). https://sid-inico.usal.es/centros_servicios/fesopras-federacion-de-personas-sordas-del-principado-de-asturias/
- La Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias (FESOPRAS). FESOPRAS, Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias – SID (usal.es).
- Canal UNED. <https://www.canal.uned.es/video/5a6f5641b1111f955d8b46bd>.
- Confederación Española de familias sordas FIAPAS. https://bibliotecafiapas.es/pdf/fiapas_folleto_espacios_culturales_accesibles_2016.pdf
- Fundación CTIC (Centro Tecnológico de la Información y de la Comunicación). <https://fundacionctic.org>
- Fundación Adecco. Informe Tecnología y Discapacidad, 2021.
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica - COCEMFE. Trato adecuado y personas con discapacidad, 2020.
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Asturias - COCEMFE Asturias. Lenguaje inclusivo.
- Universidad de Valencia – Facultad de derecho. El ordenamiento Jurídico español y las personas con discapacidad: entre la autodeterminación y el paternalismo, 2021.

- Comisión Braille Española. Documento técnico R 1: Requisitos técnicos para la confección de planos accesibles a personas con discapacidad visual, 2012.
- Comisión Braille Española. Documento técnico V 4-1: Marcas táctiles para la correcta localización de códigos QR en documentos impresos en papel o cartoncillo, 2020.
- Comisión Braille Española. Documento técnico R 2: Criterios generales para la elaboración de mapas adaptados para personas con discapacidad visual, 2021.
- Centro Aragonés para la Comunicación y aumentativa y alternativa. ARASAAC.
- Plena inclusión Información para todos. Pautas europeas de la lectura fácil, 2016.
- Plena Inclusión de Castilla y León. Información de Turismo de Castilla y León en Lectura fácil, 2021.
- Plena inclusión de Melilla. Folleto del Museo Egipcio Melilla en lectura fácil.
- Puntodis. Sistemas de guiado, Chefs voice y Maps voice. <https://puntodis.com/>
- Navilens. <https://www.navilens.com/en/>
- Fundación Once / Ilunion. Beepcons. <https://www.ilunion.com/es/beepcons-y-bucles-magneticos-hacen-mas-accesible-la-cumbre-del-clima>
- Fundación Once. ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y Restaurantes, 2020.
- CERMI Comunidad de Madrid y Federación de Municipios de Madrid (FMM). Catálogo de pictogramas para la señalización de edificios públicos.
- Grupo de Trabajo Andaluz de Accesibilidad Cognitiva. [GTAAC], 2021. Guía de buenas prácticas para una señalización accesible en edificios. Sevilla: Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Junta de Andalucía
- Confederación estatal de personas sordas (CNSE) y Fundación CNSE. SVisual.
- APTENT. <https://www.teatroaccesible.com/es/about/equipment>
- Gijón con calidad. <https://gijonturismoprofesional.es/files/4/Ediciones/Manual%20de%20Comunicación.pdf>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. Requerimientos de accesibilidad y diseño para personas con acondroplasia y otras displasias esqueléticas con enanismo (ADEE), 2019.
- Almarin. Pantalanes. [hps://www.almarin.es/es/lindley/marinas-y-puertos-deportivos/proyectos-especiales/pantalanes-para-vela-adaptadatt](https://www.almarin.es/es/lindley/marinas-y-puertos-deportivos/proyectos-especiales/pantalanes-para-vela-adaptadatt).
- Siempre en las nubes. Viaja en globo. <https://www.siempreenlasnubes.com>
- Aunor. Parques infantiles. <http://www.aunor.org/>