



¿Cómo hacer  
**un comercio accesible**  
**para todas las personas**  
en la Comunidad de Madrid?

© PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos)  
Avda. Doctor García Tapia 129, local 5  
28030 Madrid  
Teléfono: + 34 91 371 52 94  
Fax: +34 91 301 61 20  
[www.predif.org](http://www.predif.org)  
[predif@predif.net](mailto:predif@predif.net)

COCEM (Confederación de Comercio de Madrid )  
C/ Ayala, 11 1ª Planta -28001 Madrid  
28003 Madrid  
Teléfono +34 91 426 45 31  
Fax: +34 91 426 38 69

Documento elaborado por PREDIF con la colaboración de COCEM y patrocinado por la Comunidad de Madrid.

Fuentes documentales y gráficas:

“Curso de Turismo Accesible”. Real Patronato sobre Discapacidad.

Handicap et Construction. Louis Pierre Grosbois, Éditions Le Moniteur, Paris 2003.

Tourisme et Handicaps. Guide de savoir faire. Agence Française de l'ingénierie touristique. 2000.

Universal Design. Goldsmith, Selwyn. Reed Educational and Professional Publishing Ltd 2000.

INDEXsign. Senyalització Integral d' Espais S.L.

E.M. Promoción de Madrid, S.A.

Base de datos fotográfica de COCEM.

Base de datos fotográfica de PREDIF.



## Índice

1. ¿Qué es un comercio accesible para todos?.....	4
2. ¿Por qué hacer mi comercio o establecimiento accesible? .....	4
3. Aspectos a tener en cuenta en un comercio.....	8
4. Aspectos a tener en cuenta en la hostelería y restauración .....	14
5. Aspectos a tener en cuenta en los alojamientos turísticos .....	18
6. Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los comercios y establecimientos abiertos al público .....	28
7. La información sobre las características de accesibilidad del establecimiento y los servicios dirigidos a las personas con discapacidad .....	64
8. Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes .....	68
Anexo 1. Ficha básica de diagnóstico de la accesibilidad de un establecimiento.....	78
Anexo 2. Legislación de obligado cumplimiento en materia de accesibilidad .....	82



**¿Qué es un comercio accesible  
para todos?**



## 1. ¿Qué es un comercio o establecimiento accesible para todos?

La Accesibilidad Universal es una condición imprescindible que deben cumplir los comercios y demás establecimientos abiertos al público para que estos puedan ser utilizados por las personas con discapacidad de forma autónoma, segura y normalizada.

Un comercio o establecimiento público se considera accesible cuando sus características permiten a **todas las personas**, con independencia de sus capacidades, acceder al local o establecimiento, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles, y además, comunicarse con el personal de atención al público.

## 2. ¿Por qué hacer mi comercio o establecimiento accesible?

**La accesibilidad es un derecho** que garantiza la no discriminación por razones de edad o discapacidad, y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en la vida social y económica.

Este derecho es avalado en España por distintas normativas, pero más recientemente por la Convención sobre Derechos de las Personas con discapacidad, en vigor desde el 3 de mayo de 2008. En el artículo nueve sobre Accesibilidad, especifica que

“Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad”.

Por otro lado, **la accesibilidad es una oportunidad de negocio** porque si su comercio, hotel o restaurante no es accesible, está actualmente perdiendo un gran número de clientes potenciales.

Según la encuesta de discapacidad “Edad 2008” realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España hay 3,85 millones de personas que manifiestan tener una discapacidad lo que supone el 8,5% de la población española.

A este nicho de mercado se une el de las personas mayores que por razones de edad ven sus capacidades mermadas. Según el INE el grupo de personas de más de 65 años representará en 2050 un 30,8% de la población, frente al 16,8% en 2005.

**La accesibilidad es también una obligación legal.** Diversas normativas estatales y autonómicas exigen a los comercios y establecimientos de uso público cumplir con unas condiciones mínimas de accesibilidad que varían según la tipología de los establecimientos. En el ámbito Estatal la normativa de obligado cumplimiento es el Código Técnico de la Edificación<sup>1</sup>, y en

<sup>1</sup> Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

la Comunidad de Madrid también deben aplicarse los parámetros del Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento técnico de Desarrollo en materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Además, **la accesibilidad dota al comercio o establecimiento de una mejor calidad**. En España existe un certificado de "Accesibilidad Universal", basado en la norma UNE 170.001, que diferencia a aquellos establecimientos en los que cualquier persona puede utilizar y disfrutar de los servicios y entornos con independencia de sus capacidades. Por su parte el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

también está incorporando a las normas para la certificación de calidad "Q" los criterios de "Accesibilidad Universal".

**La accesibilidad no beneficia exclusivamente a las personas con discapacidad**, sino que un comercio o establecimiento público accesible, ofrece un entorno, producto o servicio más confortable y fácil de utilizar para todas las personas.

Por último, la adecuación del comercio, restaurante o alojamiento a las necesidades de las personas con discapacidad **mejora la imagen de las empresas**, ya que les identifica como "socialmente responsables".





**Aspectos a tener en cuenta  
en un comercio**



## 1. Fachada y escaparate

- El rótulo de identificación del comercio debe reconocerse fácilmente con la vista y seguir los criterios expuestos en el apartado de Señalización direccional e informativa (Ver pág 56)
- En caso de que los productos del escaparate vayan acompañados por rótulos que indican el precio u otra información, éstos tendrán las características expuestas en el apartado de Señalización direccional e informativa (Ver pág 56)
- La altura mínima de los toldos que protegen los escaparates no será menor de 2,10 m, de lo contrario una persona con discapacidad visual podría golpearse contra él.
- Se evitará la utilización de elementos que sobresalgan de la fachada más de 15 cm y situados debajo de 2,10 m. En caso de existir estarán proyectados hasta el suelo para que puedan ser detectados con el bastón guía de la persona invidente.
- La iluminación de los escaparates estará siempre dirigida a los productos y no producirá deslumbramientos a los peatones.
- No debe invadirse la acera con muebles, tipo atriles o borriquetas, en los que se anuncien por ej. las ofertas, o en el caso de los restaurantes el menú del día, porque constituyen un obstá-

culo para los peatones con discapacidad visual. Estos anuncios deben preferiblemente pegarse en la fachada.



*Ejemplo de borriqueta invadiendo el espacio de circulación en la acera.*

## 2. Acceso

- La entrada accesible será la principal o una alternativa de misma categoría que para el resto de personas.
- El mostrador de la caja deberá estar a una altura de 80 cm, preferiblemente en toda su longitud, o al menos tener las características antes mencionadas en el apartado de “Zona de atención al público”. (ver pág 32)

## 3. Tienda

- Para facilitar la circulación a todas las personas, todos los espacios de la tienda deberían estar en una misma planta. En caso de tener más de una planta los desniveles se salvarán por medio de ascensores o rampas alternativos a las escaleras.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

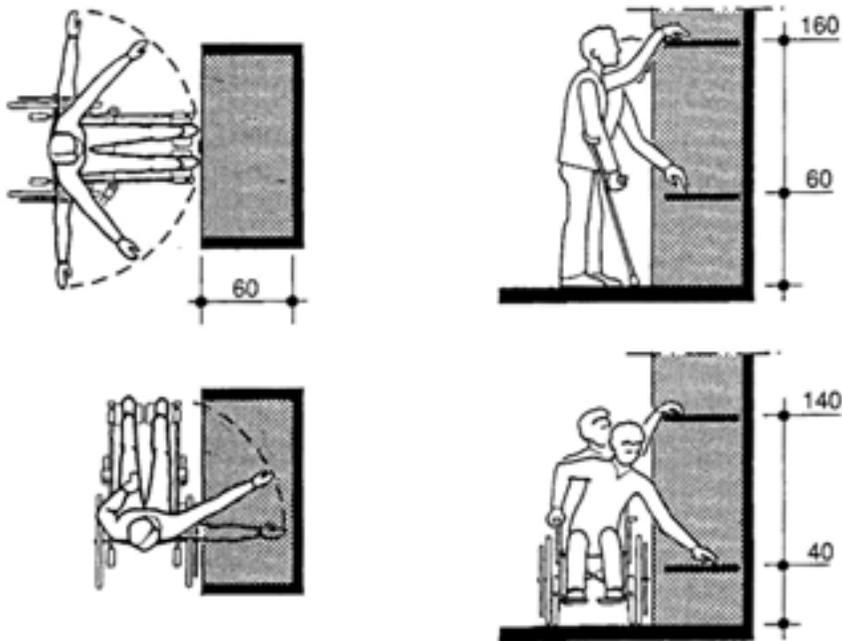
## En la Comunidad de Madrid

- Los suelos deben tener las características indicadas en el apartado de Pavimentos (ver pág 36).
- Los espacios de circulación entre muebles tendrán una anchura libre de paso de al menos 90 cm (preferiblemente de 150 cm).
- Los espacios en los que es obligatorio regresar o hacer un cambio de sentido estarán libres de obstáculos, en ellos podrá inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro.

### 4. Mobiliario

- Los muebles en los que se expone los distintos productos no tendrán aristas vivas ni elementos punzantes sino que serán preferiblemente curvas. Tampoco habrá debajo de 2,10 m de altura elementos voladizos no proyectados hasta el suelo porque constituyen un riesgo para personas con discapacidad visual.
- En el caso de una tienda de ropa, una perfumería o una tienda de alimentación en las que los clientes cogen o se sirven directamente los productos, los muebles deben tener unas características determinadas para ser accesibles a todas las personas.
- Tendrán un espacio de aproximación lateral correcto para clientes en silla de ruedas, para ello existirá frente a estos un fondo libre de 80 cm. En los que se requiera una aproximación frontal, este espacio tendrá un fondo libre de 1,20 m.
- En el caso de muebles con baldas a distintas alturas, estas no deben situarse debajo de 40 cm y arriba de 1,40 m para que los productos puedan ser alcanzados por PMR.
- Las baldas situadas por encima de 90 cm y por debajo de 60 cm tendrán una profundidad máxima de 30 cm para que los productos dispuestos en ellas puedan ser alcanzados cómodamente. Las baldas situadas entre estas dos alturas pueden tener una profundidad mayor, hasta de 60 cm.
- En el caso de las tiendas de ropa, el mismo tipo de prendas puede colocarse a dos alturas. Para personas de pie los percheros pueden colocarse a una altura de 1,60 m y para personas en silla de ruedas a 1,30 m.
- En el caso de tiendas de alimentación, las vitrinas y neveras dispondrán de iluminación interior. La apertura de las vitrinas y neveras será preferiblemente por medio de puertas correderas para facilitar el acceso y aproximación a usuarios de silla de ruedas.





Dimensiones de aproximación y alcance en estanterías y muebles para PMR.



Figura 68. Pasillo estrecho que no permite la circulación de usuarios de silla de ruedas.

## 5. Probadores

- El itinerario que conduce a los probadores debe ser accesible sin desniveles y tener un ancho de paso de al menos 90 cm.
- La puerta o hueco de paso por la que se entra a los probadores tendrá un ancho mínimo de 80 cm.
- Al menos uno de los probadores debe ser accesible para usuarios de silla de ruedas. Este tendrá unas dimensiones

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

suficientes que permitan hacer en su interior un giro de 360° con la silla de ruedas, es decir un espacio libre de 1,50 m de diámetro.

- Teniendo en cuenta que una PMR debe entrar y moverse dentro del probador e incluso en ocasiones irá con un acompañante, se recomienda que sus dimensiones mínimas sean de 2,20 m de ancho por 2,20 m de fondo.
- La puerta o hueco de paso del probador tendrá al menos 80 cm de ancho. Si es una puerta, esta será corredera o abrirá hacia fuera.
- En su interior habrá un asiento o banco fijo al suelo, junto al mismo existirá un espacio lateral libre que permita colocarse con la silla de ruedas y hacer la transferencia desde ésta al asiento. Es conveniente que exista en el lado opuesto al del acercamiento un barra horizontal fija situada entre 70 y 75 cm de altura.
- Las perchas se colocarán a distintas alturas, preferiblemente a 1,60 m y a 1,30 m.
- El espejo será de cuerpo entero, su borde inferior estará a 30 cm del suelo y el superior a 2,00 m.
- La iluminación funcionará con interruptor o con sensor de movimiento, nunca con temporizador. El interruptor estará situado entre 90 cm y 1,20 m.





© E. M. Promoción de Madrid, S.A. (Mario Martín)

## **Aspectos a tener en cuenta en la hostelería y restauración**



## 1. Acceso

- La entrada accesible será la principal o una alternativa de misma categoría que para el resto de personas.
- Existirá un itinerario accesible hasta el salón comedor, con un ancho de paso de 1,20 m, sin desniveles o con rampa accesible.

## 2. Salón comedor

- Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario, a las personas en silla de ruedas.
- El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de 80 cm.
- Existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro para que una persona en silla haga un giro de 360°.
- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá un ancho libre de 80 cm, una altura libre igual o superior a 70 cm y un fondo libre mínimo de 60 cm. No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

- Las mesas cuadradas o rectangulares permitirán la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas al menos por dos de sus cuatro lados.
- Si sus dimensiones lo permiten, las mesas con pata central tendrán debajo un fondo libre de 50 cm.
- Se dispondrá de una carta en braille y de otra con textos de grandes caracteres.
- Las personas con discapacidad visual y las personas con movilidad reducida deben poder acceder al restaurante con su perro guía o con su perro de asistencia.



*Mesas con pata central y de cuatro patas, adecuadas para usuarios de silla de ruedas.*

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas? En la Comunidad de Madrid

## 3. Barra de bar o cafetería

- La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal con la silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Dicho espacio tendrá una longitud superior o igual a 90 cm, debajo de la

barra habrá un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm. La altura adaptada de la barra estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre el camarero y una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.



*Ejemplo de barra de bar de dos alturas.*



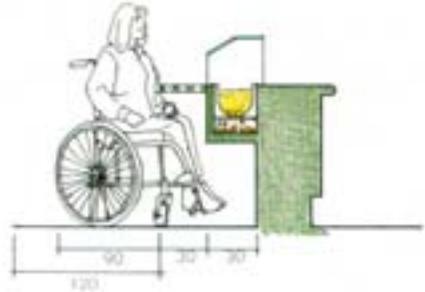


#### 4. Barra de autoservicio

- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre 75 y 80 cm y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas.
- Debajo tendrán una altura libre de 70 cm y un fondo libre de 60 cm, como mínimo.
- La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La profundidad máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de 60 cm, por lo que ningún

plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a 1,40 m.

- La barra buffet contará con iluminación dirigida, con una intensidad del orden de 500 lux, necesaria para facilitar la identificación de los alimentos a personas con discapacidad visual.



*Ejemplo de barra buffet accesible.*



**Aspectos a tener en cuenta  
en los alojamientos turísticos**



## 1. Servicios comunes del hotel

- La entrada accesible será la principal o una alternativa de misma categoría que para el resto de personas.
- El mostrador de atención al público tendrá las características mencionadas en el apartado de “Zona de atención al público”. (ver pág 32)
- Los itinerarios que conducen a las distintas estancias, instalaciones y servicios del establecimiento deben ser accesibles.
- En la piscina, gimnasio, sauna, canchas de tenis, etc. debe existir al menos un aseo adaptado y una ducha adaptada para usuarios de silla de ruedas. Preferiblemente habrá uno para cada sexo y estarán agrupados con el resto aseos y duchas.
- Debe garantizarse que las Personas de Movilidad Reducida (PMR) tengan la prioridad a la hora de utilizar las habitaciones adaptadas.

## 2. La habitación adaptada para PMR

- El número de habitaciones adaptadas para PMR que debe tener el establecimiento debe ser proporcional al total de habitaciones:

### Código Técnico de la edificación

<b>De 5 a 50 habitaciones</b>	1 habitación adaptada
<b>De 51 a 100 habitaciones</b>	2 habitaciones adaptadas
<b>De 101 a 150 habitaciones</b>	4 habitaciones adaptadas
<b>De 151 a 200 habitaciones</b>	6 habitaciones adaptadas
<b>Más de 200 habitaciones</b>	8 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

### Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

Entre 20 y 50 habitaciones	≥ 1 habitación adaptada
Entre 51 y 100 habitaciones	≥ 2 habitaciones adaptadas
Entre 101 y 150 habitaciones	≥ 3 habitaciones adaptadas
Más de 150 habitaciones	3 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

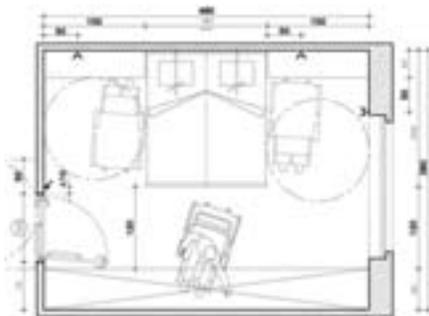
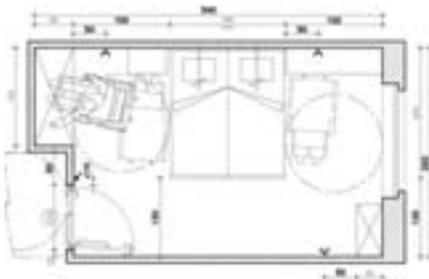
**Recuerda que todos los nuevos establecimientos hoteleros en la Comunidad de Madrid deben tener al menos una habitación adaptada, si dispone de cinco o más habitaciones. No obstante se recomienda que independientemente de sus características, siempre exista al menos una habitación adaptada.**



# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

- Las habitaciones adaptadas pueden estar en distintas plantas o en una misma planta, pero siempre en sitios de misma categoría que el resto de habitaciones.
  - El itinerario que conduce a las habitaciones adaptadas debe ser accesible sin desniveles o por medio de rampa o ascensor accesibles.
  - La puerta de entrada de la habitación y la del cuarto de baño tendrán un ancho útil de paso mínimo de 80 cm.
  - Es conveniente que las habitaciones adaptadas puedan comunicarse por medio de una puerta con las habitaciones adyacentes, esto es especialmente útil para los asistentes personales que viajan con las PMR.
  - Las puertas deben tener un sistema de fácil apertura con tarjeta, y manillas en forma de L. No deben tener muelle de retorno.
  - Los interruptores de luz, enchufes o cualquier tipo de mando deben situarse a 50 – 60 cm de las esquinas de las paredes para que sean fáciles de alcanzar, y entre 40 cm y 1,20 m de altura.
- (cama, aparatos de control de la temperatura, ventanas, armarios, etc.)
- También existirá al menos un espacio en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro que permita realizar un giro de 360° con la silla de ruedas.
  - Para que la PMR pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, debe haber un espacio libre de obstáculos frente a cada mueble de 90 cm de ancho.



### Distribución del mobiliario dentro de la habitación

- En la habitación debe existir un espacio mínimo de 90 cm de ancho para circular entre el mobiliario, que permita acceder a todos los muebles y equipamientos

*Ejemplos de distribución del mobiliario en la habitación adaptada.*



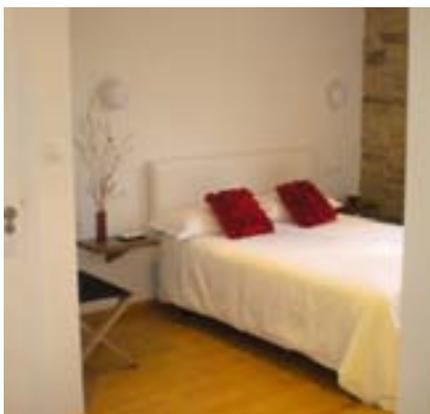


- Cualquier objeto, mando u elemento que deba ser alcanzado o manipulado no se situará por encima de los 1,30 m.

## **Cama**

---

- Se recomienda que la habitación adaptada tenga dos camas individuales o una cama de mínimo 1,50 m de ancho. No se recomienda que tenga sólo una cama individual, porque las PMR suelen viajar con un acompañante.
- Si se dispone de dos habitaciones adaptadas, una tendrá dos camas individuales y la otra una cama de matrimonio.
- Para facilitar la transferencia desde la silla de ruedas a la cama, ésta tendrá una altura entre 45 y 50 cm.



*Cama con espacio de transferencia lateral correcto para la silla de ruedas.*

## **Ventanas**

---

- Las ventanas serán preferiblemente correderas, porque requieren menos maniobras para abrirlas.
- Su sistema de apertura será con una manilla en forma de L o C, estará situado a una altura máxima de 1,30 m.
- La repisa de la ventana tendrá una altura máxima de 1 m para permitir la visibilidad a personas en silla de ruedas o de baja estatura.
- Frente a la ventana existirá un espacio libre de obstáculos que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

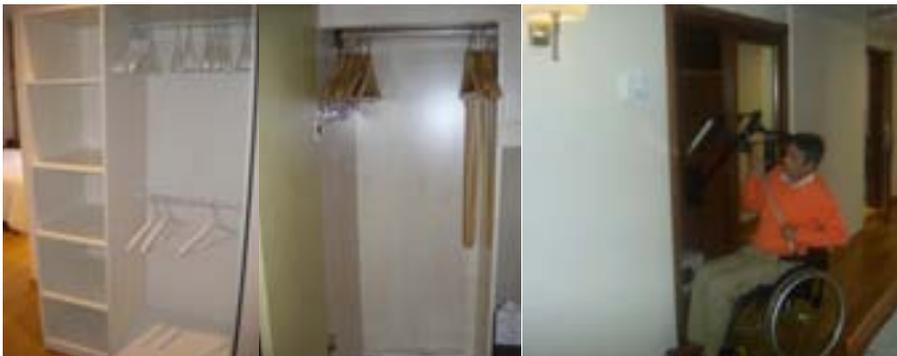
## **Armarios**

---

- Las puertas de los armarios serán preferiblemente correderas son tiradores en forma de L o C.
- Las baldas y cajones deben estar situadas a una altura entre 40 cm y 1,20 m.
- El perchero debe situarse a una altura máxima de 1,30 m, medidos desde el suelo. Una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas, o ser de doble altura con una barra a 1,30 m y otra a 1,60 m.
- Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón o balda.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid



*Sistemas de armarios accesibles: perchero de dos alturas o regulable en altura, perchas con mango largo y perchero extensible.*

- Otro sistema útil es el perchero extensible que mediante un tirador vertical es sacado por la persona fuera del armario, o las perchas de mango largo.

## **Terraza o balcón**

- El desnivel entre la habitación y la terraza o balcón no debe superar los 2 cm de altura.
- El ancho de paso mínimo de la puerta de acceso al balcón o la terraza será de 80 cm.

## **3. Cuarto de baño de la habitación adaptada para PMR**

- La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro del cuarto de baño el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas.
- La puerta se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.

- El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde el exterior.
- En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que se pueda inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.

## **Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid**

### **Norma 7. Unidad de alojamiento adaptada**

- e) El cuarto de baño poseerá un sistema de llamada de auxilio desde el interior, de manera que su localización, señalización y forma, permita ser utilizado por todos los usuarios con facilidad.



- **El lavabo** tendrá las mismas características antes especificadas en este mismo documento, en el apartado de los aseos públicos (ver pág.54)
- **El inodoro** tendrá las mismas características antes especificadas en este mismo documento, en el apartado de los aseos públicos (ver pág.54)

## **Ducha**

- El suelo de la ducha debe estar nivelado con el resto del pavimento del cuarto de baño para facilitar la aproximación con la silla de ruedas y ser antideslizante. En su perímetro no existirán bordes hundidos o salientes.
- Los planos inclinados que se formen para facilitar el desagüe no superarán el 2% de inclinación. Además, el suelo de la ducha debe ser antideslizante.
- El espacio ocupado por la ducha tendrá al menos 90 cm de ancho por 1,20 m de fondo.
- Frente a la ducha – preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería – debe existir un área libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 1,20 m de fondo, en el que pueda colocarse la persona en silla de ruedas.
- Algunas personas de movilidad reducida no pueden ponerse de pie o tienen dificultades de equilibrio y necesitan ducharse sentados. Por ello se debe contar siempre con un taburete, silla de ducha o con un asiento de ducha fijo a la pared. Todos pueden adquirirse en tiendas de ortopedia y los hay de distintos tipos.
- En el caso de optar por un asiento fijo a la pared se recomienda la instalación de asientos con patas. Éstos son más seguros porque el peso de la persona se reparte entre la pared y el suelo. También es útil que el asiento sea abatible, para que pueda recogerse cuando la ducha sea utilizada por personas sin movilidad reducida.
- El asiento fijo debe instalarse en la pared perpendicular a la del grifo a una altura entre 45 y 50 cm.
- En la misma pared del grifo debe existir una barra de apoyo fija. Sirve para hacer la transferencia desde la silla de ruedas al asiento de la ducha. Ésta será horizontal y se instalará junto al asiento a una altura entre 70 y 75 cm.
- También existirá una barra fija vertical que servirá para regular la altura de la alcachofa. Su borde inferior se colocará a una altura entre 1,10 y 1,30 m.
- Al otro lado del asiento –lado de acercamiento con la silla de ruedas–, se colocará una barra de apoyo abatible, estará a la misma altura de la barra fija y a una distancia de 75 cm de ésta.

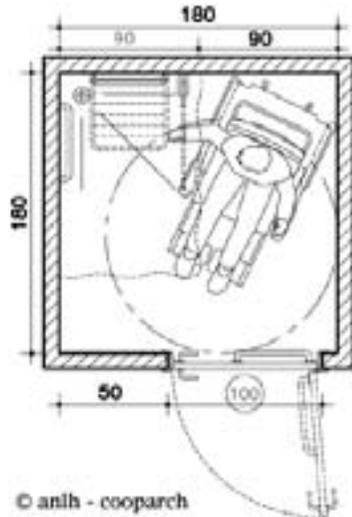
# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

- El grifo será monomando y se instalará entre la barra fija horizontal y la barra vertical a una altura entre 90 cm y 1 m. Es conveniente que se instale un modelo que permita graduar la temperatura.
- Es preferible que la ducha tenga una cortina en lugar de una mampara para facilitar el acceso a las personas de movilidad reducida.
- En caso de instalar una mampara será preferiblemente plegable y sin carril en el suelo, porque éste dificulta el acercamiento con la silla de ruedas.
- La jabonera, el toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m y cercanos al alcance de la mano desde el asiento.



Ejemplo de ducha adaptada



Transferencia desde silla de ruedas al asiento de ducha.

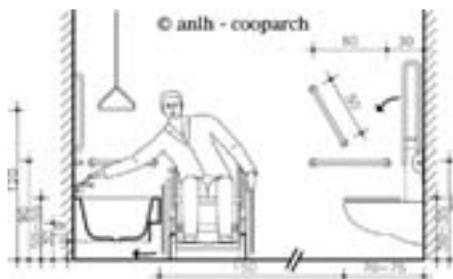
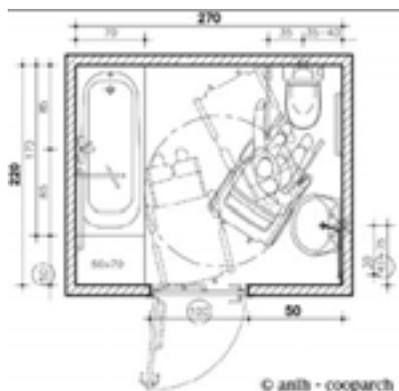
## Bañera

- La bañera debe contar con un espacio libre lateral de 80 cm de anchura y 1,20 m de profundidad que permita la transferencia lateral desde la silla de ruedas.
- La mampara de la bañera será plegable o corredera, nunca abatible pues reduce el espacio de maniobra en el cuarto de baño, y dificulta el uso autónomo de la bañera a personas en silla de ruedas.
- Dispondrá de un asiento de bañera o tabla de transferencia situado a una altura entre 45 y 50 cm. Los hay de distintos tipos y pueden adquirirse en las tiendas de ortopedia.
- Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio.





- La grifería de la bañera se instalará al centro de la pared más larga, para que pueda ser alcanzada con facilidad desde el asiento.
- La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre 70 y 75 cm.
- También debe instalarse una barra de apoyo vertical que sirva para regular la altura de la alcachofa. Su borde inferior se colocará a una altura entre 1,10 y 1,30 m.
- La grifería será de tipo monomando. La alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre 60 y 1,20 m.



© anih - cooparch

*Espacio de aproximación correcto a la bañera.*



*Ejemplo de asientos de bañera*

### 4. Habitación adaptada para personas con discapacidad visual

- El número de la habitación debe ser fácil de identificar con la vista y estar en braille y altorrelieve, es decir, cumplir con los criterios expuestos en el apartado de Señalización direccional e informativa. (ver pág. 56)
- La puerta o su marco deben ser de un color contrastado respecto a las paredes adyacentes para que sea fácilmente identificada por personas de visión reducida.
- La intensidad luminosa de la habitación debe poder regularse con la ayuda de lámparas complementarias.
- La intensidad de la luz natural debe poder regularse por medio de cortinas y persianas.
- Las ventanas serán preferiblemente correderas, para que al abrirse no invadan el espacio de circulación dentro de la habitación y no constituyan un obstáculo para las personas con discapacidad visual.
- Los interruptores y enchufes serán de un color contrastado respecto a las paredes para que puedan ser reconocidos por personas con resto de visión.
- No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,10 m.
- Se recomienda que el mobiliario sea de un color contrastado respecto a las paredes y suelos para que sea fácil de identificar por personas de visión reducida.
- El mando a distancia debe tener teclas grandes y números de color contrastado.
- La información relativa al uso de la habitación y a los servicios del hotel debe estar transcrita al braille. También habrá una versión accesible con textos de color contrastado y en grandes caracteres.
- El plano de evacuación en caso de emergencia debe estar también en braille y en altorrelieve. Además los textos, pictogramas y ruta de evacuación estarán en color contrastado.
- En el cuarto de baño los azulejos tendrán acabados mates que no provoquen brillos para evitar el deslumbramiento o desorientación de personas con discapacidad visual. Tampoco la luz debe reflejarse en el espejo del lavabo.
- Los aparatos sanitarios serán de color contrastado respecto a las paredes y suelos para que sean fácilmente identificados por personas de visión reducida. No tendrán ángulos ni aristas vivas.





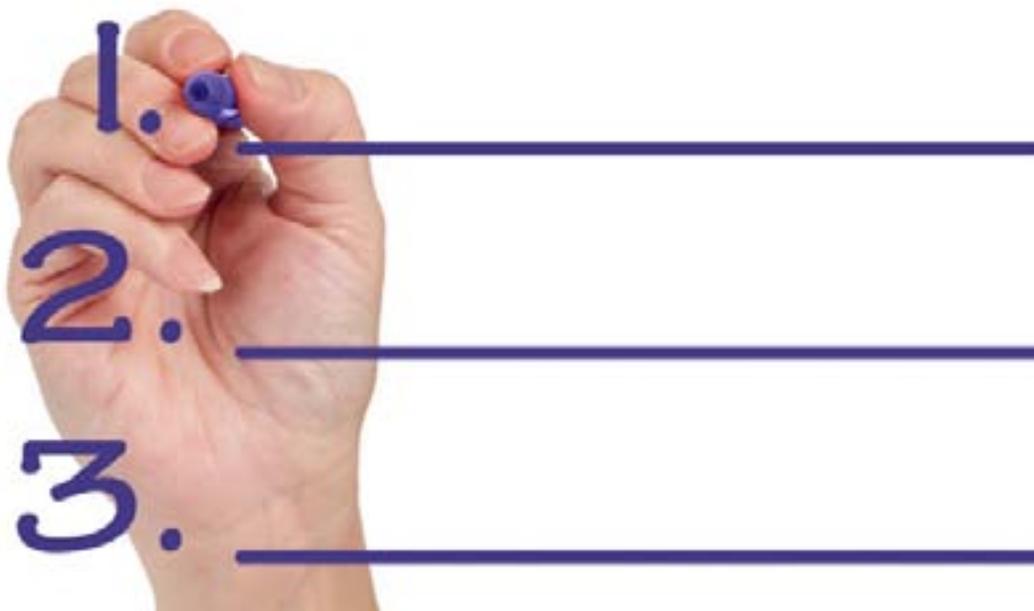
## 5. Habitación adaptada para personas con discapacidad auditiva

- La puerta de la habitación adaptada debe tener un “timbre luminoso”, que indique que están llamando a la puerta.
- La alarma sonora de evacuación en caso de emergencia debe complementarse con una señal luminosa y con un dispositivo vibrador en la cama, para que pueda ser identificada por personas sordas.
- El televisor debe poder comunicarse mediante textos con la recepción y poder programarse como despertador luminoso.
- El teléfono debe tener una señal luminosa que indique que están llamando o que hay un mensaje de voz o texto.
- Al menos, debe haber un teléfono de texto disponible en el establecimiento, para las personas sordas que lo soliciten en su habitación.



**Un teléfono de texto es un aparato dotado de un teclado y una pantalla, conectado a la línea telefónica, con el que los usuarios con deficiencias auditivas, y también quienes tienen problemas de habla, pueden acceder a la comunicación telefónica, intercambiando mensajes escritos.**

- Se recomienda que en todas las habitaciones exista la posibilidad de conectarse a internet.
- Debe disponerse de información escrita sobre el uso de los distintos equipamientos de la habitación y de los servicios prestados en el establecimiento.



**Otros requisitos de accesibilidad  
que deben cumplir los comercios  
y establecimientos abiertos al público**



#### 4. Requisitos generales de accesibilidad de los comercios y establecimientos de uso público

La accesibilidad de cualquier tipo de establecimiento y especialmente de los de uso público debe entenderse como una cadena de múltiples eslabones y en el momento que uno de éstos no responde a las necesidades de todos los potenciales usuarios deja de ser accesible el conjunto, ya que pierde la perspectiva integral necesaria.

Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas sencillas, agradables desde el punto de vista estético y no especialmente onerosas.

Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón o una puerta estrecha son verdaderas barreras que pueden impedir a

muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento o hacer uso de un servicio.

Es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.

No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.

También con una información y una atención al cliente, adecuadas, se puede mejorar la accesibilidad.

En los siguientes apartados se desarrolla un repertorio de criterios generales de accesibilidad comunes para todos los comercios y establecimientos de uso público. Están concebidos sobre la base de los desplazamientos de los usuarios dentro de los locales o edificios, teniendo en cuenta que cualquier persona debe de forma autónoma poder acceder, circular, orientarse, utilizar y salir de todas las instalaciones e infraestructuras.



**Recuerde que en la Comunidad de Madrid hay que cumplir con la normativa estatal y autonómica, y que siempre prevalece la que establezca el criterio más restrictivo.**

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

## 1. Acceso

En todo establecimiento comercial o de uso público, existirá al menos una entrada accesible fácilmente localizable desde la vía pública.

### Código técnico de la edificación

#### Sección SUA 9 Accesibilidad

##### 2.1 Dotación

Las entradas accesibles del edificio se señalarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

### Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

**Art. 10.6** Las entradas accesibles del edificio se señalarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).



*Ejemplo de señalización de la entrada accesible.*

- Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo, estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes, mediante itinerarios accesibles.

- Además, para las personas con discapacidad auditiva debe de existir junto a la puerta principal del establecimiento un panel informativo con el nombre y tipo de establecimiento al que vamos a acceder. Este tendrá las características enumeradas en el apartado de señalización de este documento.



*Ejemplo de acceso a Restaurante sin desniveles.*

- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modo de uso (vídeo y voz) como por su localización. Nunca estarán a una altura  $> 1,20$  m y presentarán un color contrastado respecto a la pared donde está ubicado.
- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario exclusivo para personas de movilidad reducida, sólo se admite en lugares de patrimonio histórico en los que es difícil intervenir.



**Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cm y las eléctricas son más amplias. Por eso, las puertas y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en silla de ruedas.**

- Las puertas de entrada serán accesibles a todos los usuarios. Para ello, tendrán un ancho libre de paso  $\geq 80$  cm. Su sistema de apertura será preferiblemente automático, con puertas correderas o abatibles. En el caso que las puertas sean de apertura manual, éstas no tendrán un peso excesivo para que puedan abrirse fácilmente.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y sus dimensiones permitirán inscribir una circunferencia de al menos 1,20 m de diámetro para facilitar las maniobras de entrada y salida con la silla de ruedas. Si se cuenta con espacio suficiente es preferible que la circunferencia sea de 1,50 m de diámetro.
- Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un zócalo de protección inferior, de entre 35 y 40 cm de altura, que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas.
- Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida se señalarán con franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado.

## Código técnico de la edificación

### SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento 1.4 Impacto con elementos insuficientemente perceptibles

Las puertas acristaladas estarán provistas, en toda su longitud, de señalización visualmente contrastada situada a una altura inferior comprendida entre 0,85 y 1,10 m y a una altura superior comprendida entre 1,50 y 1,70 m.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior. 1.1.2.1. Puertas y ventanas e)

En las puertas de vidrio, este será de seguridad. Habrán de señalizarse mediante la colocación de dos bandas horizontales de colores vivos y contrastados entre 5 y 10 cm de ancho, que transcurran a lo largo de toda la extensión de las hojas, la primera, a una altura de entre 100 y 120 cm, y la segunda, entre 150 y 170 cm.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid



*Ejemplo de señalización de puertas y mamparas de vidrio.*

- Las puertas giratorias no son accesibles para las personas con discapacidad visual y tampoco para las de movilidad reducida. En caso de existir, es necesario contar al menos con una puerta contigua alternativa, abatible o corredera y preferiblemente automática.
- Los sistemas de control de acceso o de salida no deben suponer ningún obstáculo para la circulación de personas que se desplacen en silla de ruedas, con andadores, muletas, etc., ni para aquéllos con perros guía o de asistencia. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos, tales como marcapasos y prótesis auditivas.

## 2. Zona de atención al público

- Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario a personas en silla de ruedas. El mobiliario se dispondrá de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de 80 cm.

- Las personas en silla de ruedas y de baja estatura necesitan que el mostrador tenga una altura menor. Por ello, el mostrador siempre debe tener dos alturas. La parte baja tendrá un ancho  $\geq 80$  cm y una altura entre 80 y 85 cm.
- Para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas, debajo de la mesa del mostrador existirá un espacio libre de obstáculos con una altura entre 80 y 70 cm y un fondo de 60 cm.



*Ejemplo de mostrador de dos alturas.*

- Los mostradores y puntos de atención al público preferiblemente no dispondrán de cristales o mamparas que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.
- Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un bucle de inducción magnética que les facilite la comunicación con el personal de atención. Cuando exista, estará debidamente señalizado con el icono correspondiente.





## Código técnico de la edificación

### Anejo A Terminología Punto de atención accesible.

Si dispone de dispositivo de intercomunicación, éste estará dotado con bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 5. Señalización y comunicación adaptadas. g)

Los edificios de uso público dispondrán del sistema o sistemas que garanticen la comunicación a las personas con discapacidad auditiva.



Logotipo de bucle de inducción magnética.



**El sistema de bucle de inducción magnética consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, diseñado de forma particular para el área a cubrir y con el que se crea un campo magnético de audio en esa área de cobertura. Este campo magnético de audio deberá cumplir con la Normativa UNE-EN 60118-4:2007 para garantizar la calidad objetiva del sistema.**

**Las fuentes de audio y micrófonos de ese lugar se conectan también al amplificador del bucle magnético, lo que permite que este campo magnético con el audio de estas fuentes induzca la telebobina ("T") del audífono y/o implante, que lleva la persona sorda, permitiendo la escucha de ese sonido sin los problemas que produce la transmisión a través del aire: desaparecen la reverberación, el ruido ambiente de fondo y el problema de la distancia entre el emisor y el receptor, lo que garantiza la inteligibilidad de la voz y la calidad del audio.**

**Los bucles de inducción pueden ser fijos o móviles.**

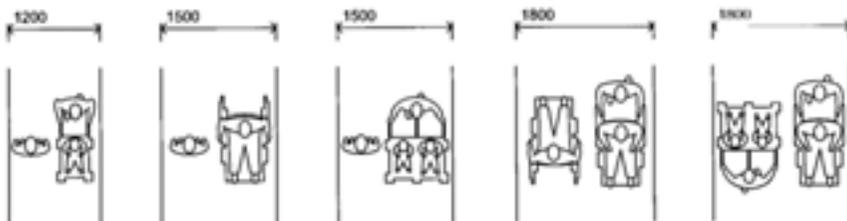
# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

- En los establecimientos en los que sea necesario tener una zona de espera, por ejemplo, peluquerías, debe existir una sala con asientos, sillones o bancos que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida. Éstos deben tener una altura aproximada de 45 cm y disponer de respaldo y reposabrazos.
- Debe asegurarse siempre un ancho de paso mínimo de 1,20 m y una altura mínima de 2,20 m, libres de obstáculos. En zonas de uso restringido se permite una altura libre de 2,10 m.
- Pueden existir estrechamientos puntuales de no menos de 1,00 m de ancho y 50 cm de fondo, a una distancia mínima de 65 cm de los huecos de paso o a cambios de dirección.

### 3. Pasillos

- Los pasillos de circulación deben ser suficientemente amplios para permitir los desplazamientos y maniobras de los usuarios con silla de ruedas, las personas con bastones o muletas, con equipaje o con cochecitos de bebés.
- En pasillos largos, cada 10 m existirá un espacio en el que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de 360°.



Cotas mínimas para la anchura de los pasillos.



**Para que una persona en silla de ruedas haga un giro de 90°, necesita un espacio libre en el que pueda inscribirse un círculo de 1,25 m de diámetro. Y para hacer un giro de 360°, uno en el que pueda inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro.**





## Código técnico de la edificación

### Anejo A Terminología Itinerario accesible

Diámetro Ø 1,50 m libre de obstáculos en el vestíbulo de entrada, o portal, al fondo de pasillos de más de 10 m y frente a ascensores accesibles o al espacio dejado en previsión para ellos.

### Sección SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento 1.2 Impacto con elementos practicables

Excepto en zonas de uso restringido, las puertas de recintos que no sean de ocupación nula (definida en el Anejo SI A del DB SI) situadas en el lateral de los pasillos cuya anchura sea menor que 2,50 m se dispondrán de forma que el barrido de la hoja no invada el pasillo. En pasillos cuya anchura exceda de 2,50 m, el barrido de las hojas de las puertas no debe invadir la anchura determinada, en función de las condiciones de evacuación, conforme al apartado 4 de la Sección SI 3 del DB SI.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior 1.1.1. Requisitos particulares.

La zona de encuentro con otros itinerarios deberá permitir inscribir un círculo de 150 cm de diámetro.

### Norma 1. Itinerario interior 1.1.2.1. Puertas y ventanas.

Las puertas situadas en los pasillos, correspondientes a las distintas dependencias o servicios, no habrán de invadir el ancho libre de paso, procurándose bien su retranqueo, bien que batan hacia el interior de dichas dependencias o servicios siempre que, por la naturaleza de las mismas, no se contravenga la normativa vigente en cuanto a evacuación en situaciones de emergencia.

- Los elementos voladizos que sobresalgan más de 15 cm de la pared y estén situados a una altura inferior de 2,10 m, son un peligro para las personas invidentes o con visión reducida porque al no detectarlos pueden golpearse contra ellos. Para evitarlo, su parte externa debe prolongarse hasta el suelo. Otra opción es colocar debajo del elemento voladizo un elemento fijo (zócalo, maceta, etc.) de 25 cm de altura que pueda ser detectado con el bastón guía.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid



*Elemento voladizo que constituye un riesgo para personas con discapacidad visual*



*El giro de 360° con la silla de ruedas requiere una circunferencia libre de 1,50 m de diámetro.*

### 4. Pavimentos

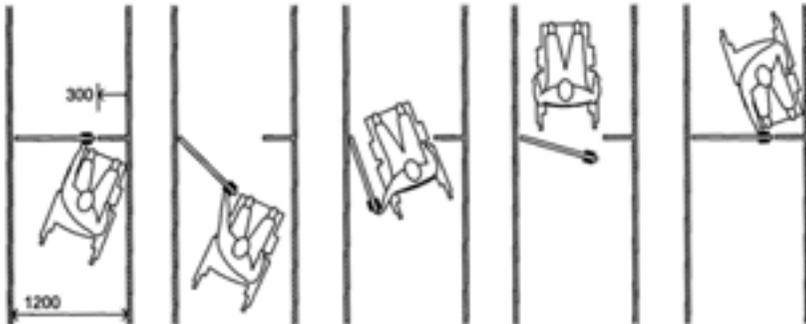
- El pavimento debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado. Además, será homogéneo, sin resaltes o huecos en las uniones de las baldosas. Tampoco habrá piezas sueltas.
- En caso de existir felpudos, deberán estar anclados al suelo y enrasados con éste para no dificultar el paso a personas con movilidad o con visión reducida.
- Se suprimirán las alfombras, porque dificultan el rodamiento de la silla de ruedas y causan electricidad estática a los usuarios de sillas manuales.

### 5. Puertas

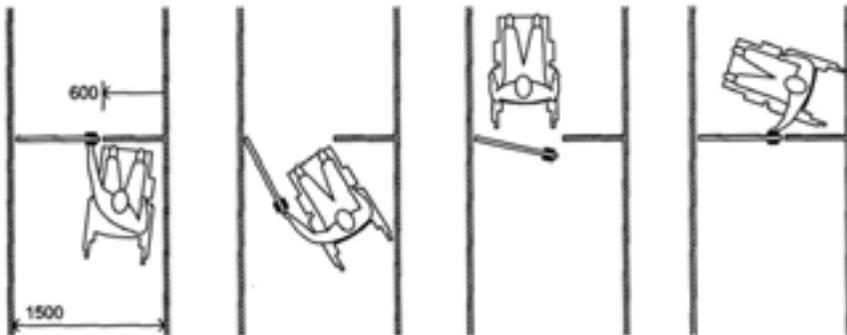
- El ancho libre de paso de las puertas debe ser  $\geq 80$  cm.
- En los umbrales de las puertas la altura libre será 2 m, como mínimo.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con pomos redondos que requieren el giro de la muñeca. Se instalarán manillas o tiradores en forma de C, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador o manilla se instalará a una altura de 1 m para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca

inclinado, y sus dimensiones permitirán inscribir una circunferencia de 1,20 m de diámetro para facilitar las maniobras con la silla de ruedas a la

hora de cruzar la puerta. Si se cuenta con espacio suficiente es preferible que la circunferencia sea de 1,50 m de diámetro.



*Apertura y paso de puerta con un espacio frontal y posterior de 1,20 m de diámetro.  
Requiere hacer cinco maniobras con la silla de ruedas.*



*Apertura y paso de puerta con un espacio frontal y posterior de 1,50 m de diámetro.  
Requiere hacer cuatro maniobras con la silla de ruedas.*

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

- Es conveniente proteger las puertas abatibles, especialmente las de cristal, en su parte inferior con un zócalo de protección de entre 35 y 40 cm de altura, de acero inoxidable, ya que en algunos casos la manera más fácil de abrirla para una persona en silla de ruedas es empujándola con los reposapiés de la silla.
- Las puertas de vidrio se señalarán tal y cómo se indicó en el apartado “2. Acceso” para que sean identificadas por personas de visión reducida (ver pág 31)
- Para facilitar su localización a personas de visión reducida, las hojas de las puertas o, en su defecto, el marco de las mismas serán de color contrastado respecto a las paredes adyacentes.
- De la misma forma el pomo será de un color contrastado respecto a la hoja.



Ejemplo de manilla fácil de manipular y de color contrastado respecto a la puerta.

## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 2 Seguridad frente al riesgo de impacto o de atrapamiento 1.2 Impacto con elementos practicables

Las puertas de vaivén situadas entre zonas de circulación tendrán partes transparentes o translúcidas que permitan percibir la aproximación de las personas y que cubran la altura comprendida entre 0,7 m y 1,5 m, como mínimo.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior 1.1.2.1. Puertas y ventanas f)

En ningún caso se considerarán elementos del itinerario interior adaptado las puertas de vaivén o giratorias.

## 6. Escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, con bastones o con discapacidad visual.

Cuando en el itinerario haya una escalera, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible, resuelto por medio de una rampa, un ascensor o una plataforma salvaescalera. En cualquier caso, incluso aunque se cuente con un itinerario alternativo, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que aseguren a todos los usuarios su utilización de forma segura y cómoda:



- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m para permitir que una persona suba y otra baje al mismo tiempo, y ser de directriz recta.
- El principio y final de las escaleras estará señalizado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel.

## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 9 Accesibilidad

#### 2. Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad. 2.2 Características

Las bandas señalizadoras visuales y táctiles serán de color contrastado con el pavimento, con relieve de altura  $3\pm 1$  mm en interiores y  $5\pm 1$  mm en exteriores. Las exigidas en el apartado 4.2.3 de la Sección SUA 1 para señalar el arranque de escaleras, tendrán 80 cm de longitud en el sentido de la marcha, anchura la del itinerario y acanaladuras perpendiculares al eje de la escalera.

### Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas. 4.2 Escaleras de uso general

#### 4.2.1 Peldaños

La huella medirá 28 cm como mínimo. En zonas de uso público la contrahuella medirá 17,5 cm como máximo.

#### 4.2.2 Tramos

Cada tramo de escaleras tendrá 3 peldaños como mínimo. En zonas de uso público la altura máxima que puede salvar un tramo de escaleras es de 2,25 m, que corresponde a 12 escalones seguidos.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior 1.2.2.2 Escaleras e)

La franja de señalización tacto-visual será de acanaladura homologada dispuesta en perpendicular a la dirección de acceso. Dicha franja tendrá alto contraste de color en relación con los dominantes en las áreas de pavimento adyacentes y abarcará el ancho completo de la escalera.

En el sentido descenso, estará situada con respecto al borde del escalón; una distancia equivalente a la de una huella, su profundidad será de 120 cm, con una tolerancia de más menos 5 cm.

### Norma 1. Itinerario interior 1.2.2.2 Escaleras d)

Todos los peldaños serán de tabica no mayor de 18 cm. La profundidad de huella estará comprendida entre 28 y 32 cm.

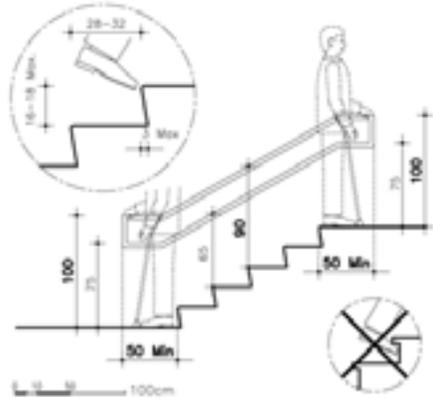
### 1.2.2.2 Escaleras g)

El número máximo de peldaños sin rellanos intermedios se establece en 14.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas? En la Comunidad de Madrid



*Ejemplo de franja de pavimento de color y textura distinta en el principio de la escalera. Metro de Madrid.*



*Ejemplo de escalera accesible.*

- Todos los peldaños serán de misma altura, carecerán de bocel y dispondrán de tabica (contrahuella) para evitar que cualquier persona de movilidad reducida se enganche y tropiece.
- Para facilitar a las personas de visión reducida el reconocimiento de cada peldaño a la hora de bajar la escalera, se señalará el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado de 3 a 5 cm de ancho. Estará colocada en todo el ancho del peldaño y con el mismo fin la contrahuella será de un color diferente al de la huella.
- A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura  $\geq 12$  cm para evitar que el bastón o la muleta puedan deslizarse y por la seguridad de todas las personas.
- Los rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de 1,20 m.
- Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán un ancho igual a la escalera y un fondo mínimo de 1,20 m.
- Cuando la escalera disponga de una plataforma salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer un giro de  $360^\circ$ .





**A la hora de comprar una plataforma salvaescaleras es importante verificar el peso que soporta, ya que la silla de ruedas eléctrica puede pesar más de 300 kilos con la persona sentada.**

- Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la escalera, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,10 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.



*Los huecos bajo la escalera deben estar cerrados.*

## 7. Rampas

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven y es habitual encontrarse con rampas que

tienen unas características que las hacen inutilizables e incluso peligrosas.

- Para que una persona en silla de ruedas suba o baje la rampa, ésta debe tener un ancho libre mínimo de 1,20 m y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- Las pendientes establecidas por la normativa varían en función de la longitud de la rampa.

## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas. 4.3 Rampas 4.3.1 Pendiente (Itinerarios accesibles)

$L \leq 3 \text{ m}$	10%
$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$	8%
$6 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m}$	6%

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

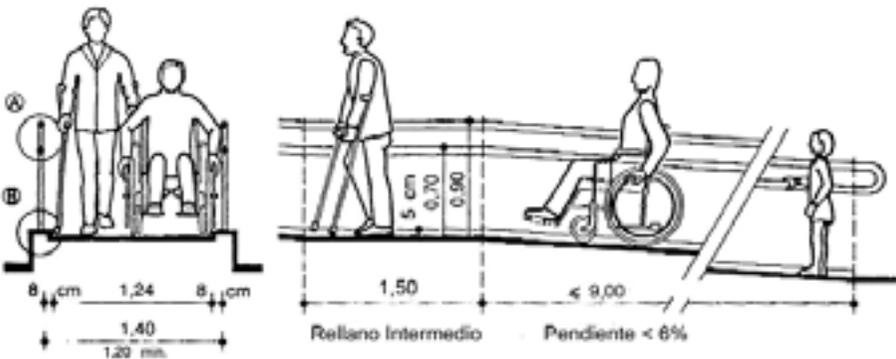
### Gráfico 3. Dimensiones de rampas adaptadas

$L \leq 3 \text{ m}$	12%
$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$	10%
$6 < L \leq 10 \text{ m}$	8%

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas? En la Comunidad de Madrid



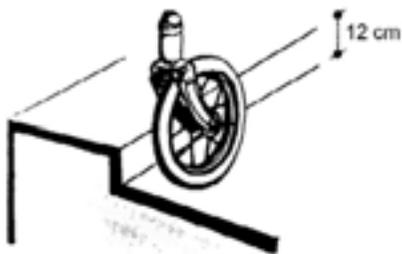
**A la hora de construir la rampa debe seguirse el criterio más restrictivo que es el del Código Técnico de la Edificación (CTE). Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla de ruedas e incluso pueden provocar que la silla vuelque. Una pendiente del 10% significa que por cada 100 cm de longitud horizontal, la rampa sube 10 cm de altura.**



*Dimensiones básicas de una rampa.*

- La rampa no tendrá una longitud superior a 9 m, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de 9 m serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de 1,50 m. Éstas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad del recorrido o un giro a 90° ó 180°.
- La pendiente transversal debe ser  $\leq 2\%$  para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas. A ambos lados y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas. Éste también sirve de referencia a personas con discapacidad visual, que se desplazan con bastón guía a la hora de subir o bajar por la rampa.





*Bordillo lateral de protección.*

- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°.
- El principio y el final de la rampa estarán señalizados con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior.

#### 1.2.2.3 Rampas d)

La presencia de la rampa deberá indicarse mediante la instalación, en el pavimento de la zona de embarque y desembarque, de una franja táctico-visual de acanaladura homologada de 120 cm de profundidad con una tolerancia de más menos 5 cm. Dicha franja estará dispuesta en perpendicular al sentido de acceso y abarcará todo el ancho de la rampa. Poseerá alto contraste de color en relación con el pavimento de las áreas adyacentes.

- Para evitar que personas con discapacidad visual se golpeen contra la rampa, debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo la misma que tenga una altura inferior a 2,10 m. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.

## 8. Pasamanos y barandillas de escaleras y rampas

- Las personas de movilidad reducida, las que tienen dificultades de equilibrio y, especialmente, las personas mayores necesitan apoyarse o sujetarse de los pasamanos para subir y bajar las rampas y escaleras. Éstos también sirven de guía a las personas invidentes para identificar el inicio y final de estos elementos.

## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 1 Seguridad frente al riesgo de caídas.

#### 4.2 Escaleras de uso general

##### 4.2.4 Pasamanos

1. Las escaleras que salven una altura mayor que 55 cm dispondrán de pasamanos al menos en un lado. Cuando su anchura libre exceda de 1,20 m, así como cuando no se disponga de ascensor como alternativa a la escalera, dispondrán de pasamanos en ambos lados.

### 4.3 Rampas

#### 4.3.4 Pasamanos

Las rampas que pertenezcan a un itinerario accesible, cuya pendiente sea

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

mayor o igual que el 6% y salven una diferencia de altura de más de 18,5 cm, dispondrán de pasamanos continuo en todo su recorrido, incluido mesetas, en ambos lados.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior

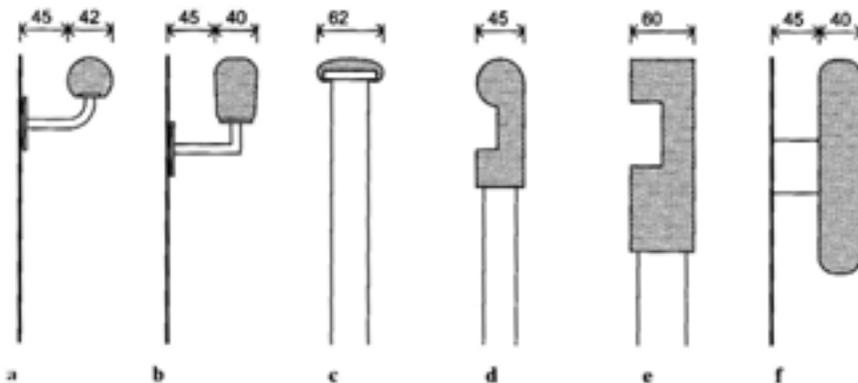
#### 1.2.2.2 Escaleras

b) Las barandillas y/o paramentos que delimiten las escaleras contarán, en ambos lados, con un pasamanos.

#### 1.2.2.3 Rampas

Las barandillas y/o paramentos que delimiten las rampas contarán, a ambos lados, con pasamanos dobles.

- Los pasamanos estarán diseñados de manera que puedan ser agarrados con facilidad por cualquier persona, sin interrumpir el paso de la mano y serán continuos en toda la longitud de la rampa o escalera.
- Preferiblemente las escaleras y rampas deben tener un doble pasamanos a ambos lados. El superior estará a una altura entre 90 cm y 1,05 m y el inferior entre 65 y 75 cm. El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir, para impulsarse con él, y el inferior al bajar, para apoyarse y detenerse.



Secciones recomendadas para los pasamanos.





- Los pasamanos y las barandillas estarán prolongados en ambos extremos de la rampa o escalera al menos 30 cm. Sus extremos deben rematarse en curva o prolongarse en forma de L invertida hasta el suelo, para que puedan ser detectados por personas con discapacidad visual con el bastón guía.
- Cuando el ancho de la escalera o rampa sea  $\geq 4$  m, se colocará también un pasamanos central con las mismas características antes indicadas.

## 9. Ascensor

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles de dos o más plantas. En general, el diseño de los nuevos ascensores ya cumple con los requisitos de accesibilidad expuestos en la norma europea UNE-EN 81-70, reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores (Parte 70: Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad), pero es importante conocerlos a la hora de comprar o instalar un nuevo ascensor, a continuación se hace un breve resumen de éstos.

- Para facilitar las maniobras de entrada y salida a los usuarios de silla de ruedas, frente a la puerta del ascensor existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro. Éste no tendrá ningún tipo de inclinación.

- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el del rellano de acceso será de 2 cm, y la separación vertical máxima será de 1 cm. El suelo de la cabina debe periódicamente nivelarse respecto al del rellano.

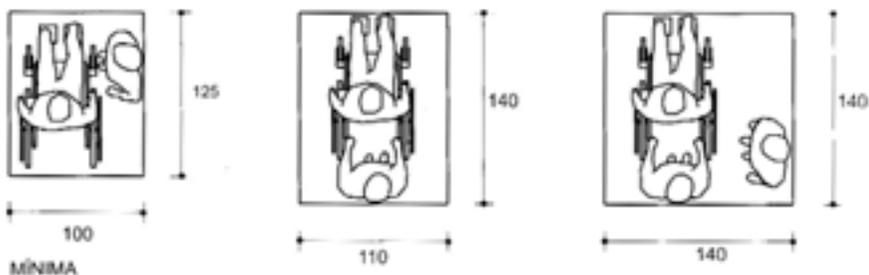


*Dimensiones del rellano de embarque y alturas de la botonera.*

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

- Las puertas serán automáticas y correderas. Tendrán un ancho de paso no inferior de 80 cm para que pueda cruzarlas un usuario de silla de ruedas. El tiempo de mantenimiento de la puerta abierta deberá poder ajustarse hasta los 20 segundos. También habrá dentro de la cabina un botón de cierre de puertas.
- Las puertas estarán equipadas con un sensor de detección de personas, que cubra una altura entre 25 cm y 1,80 m por encima del suelo.
- Las dimensiones mínimas de la cabina con una sola puerta o con dos puertas enfrentadas serán de 1,00 m de ancho y 1,25 m de fondo. Esta cabina sólo tiene capacidad para un usuario de silla de ruedas y un acompañante.
- Las dimensiones mínimas de la cabina con dos puertas en ángulo, una frontal y otra lateral, serán de 1,40 m de ancho y 1,40 m de fondo.
- Los ascensores dispondrán de puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior. Con el mismo objetivo, en aquellos edificios en los que sea posible, se instalará un ascensor panorámico.



*Dimensiones mínimas de cabinas accesibles.*





- La cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura de 90 cm.
- En cabinas estrechas en las que un usuario de silla de ruedas no pueda hacer un giro de 360° (Ø 150 cm), es imprescindible que exista un espejo en la pared enfrentada a la puerta, que permite la detección de obstáculos a la hora de salir de la cabina con la silla de espaldas a la puerta.
- La altura del borde inferior del espejo estará entre los 30 y 90 cm y nunca llegará hasta el suelo para evitar confusión óptica a los usuarios con visión reducida.
- Todos los dispositivos de control de la cabina, exteriores e interiores, tendrán un diámetro mínimo de 3 cm, serán de color contrastado y tendrán caracteres en braille y altorrelieve. La altura mínima del relieve será 0,8 mm.
- Los botones de llamada estarán situados a una altura de entre 90 cm y 1,10 m, lo más próximos posible a la puerta del ascensor.
- Los botones de mando de la cabina estarán situados a una altura de entre 90 cm y 1,20 m, a una distancia de 40 cm de la esquina de la cabina. Su disposición puede ser vertical u horizontal.
- El botón de la alarma de emergencia debe estar equipado con: a) un testigo luminoso que indique a las personas sordas que la llamada de emergencia ha sido registrada y b) un enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.



Botones de color contrastado, con números en braille y altorrelieve. Señales de emergencia con testigo luminoso.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior 1.2.2.1 Ascensores e)

No dispondrá de sistemas de accionamiento basados en sensores térmicos y su aspecto no producirá reflejos.



*Botonera táctil de ascensor no accesible para personas con discapacidad visual*

- Fuera y dentro de la cabina existirá un sistema de señalización visual que indicará la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento. Se situará por encima de las puertas o de los dispositivos de control del ascensor.
- Para facilitar la utilización del ascensor a personas con discapacidad visual, la cabina tendrá un sistema de señalización sonora que indicará la apertura y cierre de puertas, la planta de parada del ascensor y el sentido de desplazamiento.
- Las luces se situarán en el techo de la cabina fuera del ángulo de visión de los ojos para no causar deslumbramiento a personas de visión reducida y generar una iluminación más homogénea dentro de la cabina.
- Se recomienda que para facilitar la localización de la puerta del ascensor a las personas con discapacidad visual, su color debe contrastar con el acabado de las paredes adyacentes.





## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 9 Accesibilidad 2 Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad

#### 2.2 Características

Los ascensores accesibles se señalarán mediante el SIA. Asimismo, contarán con indicación en Braille y arábigo en alto relieve a una altura entre 0,80 y 1,20 m, del número de planta en la jamba derecha en sentido salida de la cabina.

Las características y dimensiones del Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad (SIA) se establecen en la norma UNE41501.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 1. Itinerario interior

#### 1.2.2.1 Ascensores

i) El número de cada planta deberá señalarse mediante un indicador que cuente con información en Braille y caracteres gráficos en altorrelieve, fuertemente contrastados con el fondo. Las dimensiones del indicador no serán inferiores a 10 cm, y el número que corresponde a cada planta, a los 5 cm de altura. Se colocará a ambos lados de la puerta del ascensor, en la zona inmediatamente adyacente a las jambas, ajustándose en cuanto a altura a lo dispuesto en la Norma 5 “Señalización y comunicación adaptadas”.

**K)** La presencia de la zona de embarque del ascensor se señalará mediante la instalación, en el pavimento adyacente a la puerta, de una franja tacto-visual de acanaladura homologada dispuesta en perpendicular a la dirección de acceso, centrada respecto a la puerta, y de dimensiones 120 cm de ancho por 120 cm de fondo mínimo. Dicha franja contará con alto contraste de color en relación con los dominantes en las zonas de pavimento próximas.



Señalización del número de planta en braille y en altorrelieve. Franja de señalización frente a puerta de ascensor con pavimento de color contrastado y con textura de acanaladura homologada.

### 10. Escaleras mecánicas

- Las escaleras mecánicas no son utilizadas por todas las personas con discapacidad, como por ejemplo algunas personas invidentes con perro guía, o las personas con silla de ruedas; sin embargo son ampliamente utilizadas por otras personas de movilidad reducida. A fin de hacerlas más seguras y fáciles de utilizar, es conveniente indicar claramente el sentido de la marcha mediante el foco rojo y foco verde situados abajo y arriba de cada escalera. Debe reforzarse la iluminación en el suelo, previendo un cambio visible de la intensidad luminosa en el rellano inferior y superior de la escalera.
- Las escaleras mecánicas deben tener entre 90 cm y 1,10 m de anchura. La profundidad de la huella no será inferior a 40 cm y la altura de sus contrahuellas será como máximo de 24 cm, o de 21 cm, si la escalera una vez detenida es también utilizada como escalera de emergencia. El borde exterior de la huella de cada uno de los peldaños debe señalizarse, en toda su longitud, con una franja fluorescente de 5 a 7 cm de ancho y de color contrastado respecto al resto del peldaño.
- Los peldaños deben formar al principio y final de cada escalera una superficie horizontal de 2 a 1,60 m de longitud, es decir, 5 a 4 peldaños enrasados en el plano horizontal.
- Al principio y final de la escalera mecánica existirá una superficie horizontal libre de obstáculos de 2,50 m de longitud y mismo ancho que la escalera.
- Los pasamanos de las escaleras mecánicas deben tener una altura de entre 90 cm y 1,10 m respecto al borde de los peldaños, ser de color contrastado y avanzar a la misma velocidad que la escalera. La velocidad recomendada para las escaleras mecánicas es de 50 cm/segundo, aunque si el desnivel es importante, en este caso podría aumentarse a un máximo de 60 cm/segundo.
- En el rellano superior e inferior de las escaleras mecánicas, el suelo debería tener una textura diferente, o señalizarse la presencia de la escalera, mediante una franja de tacto visual similar a la de las escaleras fijas.
- Si bajo la escalera existe un espacio libre de menos de 2,10 m de altura, el paso a éste debe cerrarse o restringirse. La parte inferior del elemento de cierre estará a una altura máxima de 25 cm del suelo para que pueda ser detectado con el bastón guía.





*Escaleras mecánicas con pavimento de señalización podo-táctil en el rellano. La luz verde indica el sentido de desplazamiento de la escalera, en dirección de bajada.*

## 11. Aseos públicos

### Código técnico de la edificación

#### Sección SUA 9 Accesibilidad

#### 1.2 Dotación de elementos accesibles

#### 1.2.6 Servicios higiénicos accesibles

Siempre que sea exigible la existencia de aseos o de vestuarios por alguna disposición legal de obligado cumplimiento, existirá al menos: a) Un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos. b) En cada vestuario, una cabina de vestuario accesible, un aseo accesible y una ducha accesible por cada 10 unidades o fracción de los instalados. En el caso de que el vestuario no esté distribuido en cabinas individuales, se dispondrá al menos una cabina accesible.

### Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

#### Norma 10 Niveles de accesibilidad Artículo 12.2

En los establecimientos detallados en el Art. 17.3 de la Ley 8/1993, debe existir al menos un aseo o baño adaptado por cada agrupamiento o núcleo de aseos y baños.

#### Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de barreras arquitectónicas

#### Art. 17.3

Los edificios comprendidos en este apartado, así como cualesquiera otros de análoga

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

naturaleza, tienen la obligación de observar las prescripciones de esta Ley, conforme a los mínimos que reglamentariamente se determinen:

- **Establecimientos comerciales a partir de 500 metros cuadrados de superficie.**
- **Instalaciones hoteleras, a partir del número de plazas que reglamentariamente se determine.**
- **Centro de trabajo.**



Ejemplo de señalización de cabina de aseo adaptada.

- Los aseos de uso público adaptados reunirán las siguientes características:
- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible. Cada batería de aseos que tenga una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres.
- En el área circulación situada entre los lavabos y las cabinas de aseos, existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de 360°.
- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista un espacio libre de paso de 80 cm de ancho, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de acceso a la batería de aseos tendrá una anchura  $\geq 80$  cm y preferiblemente será abatible sin mueble de retorno o, corredera.
- Al menos uno de los lavabos de la batería de aseos será accesible y tendrá las características especificadas en este documento, aunque siempre es preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.



- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador. Podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre 90 cm y 1,20 m. Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos se active por medio de un sensor de movimiento.

### Puerta de la cabina

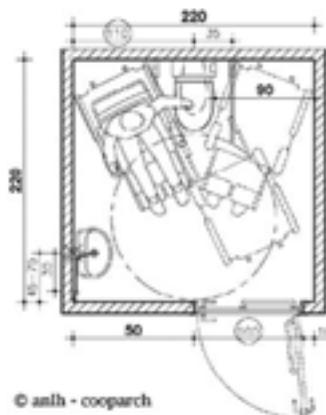
- La puerta debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera, para no reducir dentro de la cabina el espacio de circulación y maniobra de un usuario de silla de ruedas.
- La puerta se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación.
- El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera para poder auxiliar a la persona en caso de caída.
- Las puertas de todas las cabinas deben tener una franja libre inferior y/o un sistema de cierre que indique si está ocupado o libre. Esto es especialmente útil para las personas sordas.

### La cabina

- Si en la cabina se realiza la transferencia desde la silla de ruedas por un lado del inodoro, tendrá unas dimensiones

mínimas de 2 por 2 m. Pero si la transferencia puede realizarse por ambos lados debe medir 2,20 por 2,20 m.

- En su interior habrá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.



*Planta de cabina de aseo adaptada con espacio de transferencia al inodoro por ambos lados.*

## **Código técnico de la edificación**

### **Sección SUA 3 Seguridad frente al riesgo de aprisionamiento en recintos**

#### **1 Aprisionamiento**

En zonas de uso público, los aseos accesibles y cabinas de vestuarios accesibles dispondrán de un dispositivo en el interior fácilmente accesible, mediante el cual se transmita una llamada de asistencia perceptible desde

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

un punto de control y que permita al usuario verificar que su llamada ha sido recibida, o perceptible desde un paso frecuente de personas.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 6 Aseos y baños

Poseerá un sistema de llamada de auxilio desde el interior, de manera que, por su localización, señalización y forma, permita ser utilizado por todos los usuarios con facilidad.

### El lavabo

- Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, éste estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura de 80 cm.
  - Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de 60 cm (distancia horizontal máxima alcanzable desde la silla de ruedas) y regulable en altura. En el caso de un lavabo encastrado, éste se situará lo más cerca posible del borde de la encimera.
  - Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura, con un fondo de 50 cm. En caso de tener encimera se asegurará que bajo la misma exista el espacio libre antes indicado, que permita la aproximación frontal de personas usuarias de sillas de ruedas.
- El grifo será monomando o automático.
  - El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de 90 cm, y preferentemente inclinado ligeramente hacia el lavabo.
  - El toallero, la jabonera y el secador de manos estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m y a una distancia máxima de 75 cm del eje del lavabo.



*Ejemplo de lavabos accesibles para usuarios de silla de ruedas.*

### El inodoro

- El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y brindar más espacio de maniobra dentro de la cabina.
- Para permitir la aproximación al inodoro con la silla de ruedas existirá a ambos lados del inodoro un espacio libre de acercamiento de 80 cm de ancho.

## Código técnico de la edificación

### Anejo A Terminología

#### Servicios higiénicos accesibles

#### Aparatos sanitarios accesibles. Inodoro.

Espacio de transferencia lateral de anchura 80 cm y 75 cm de fondo hasta el borde frontal del inodoro. En uso público, espacio de transferencia a ambos lados.

## Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

### Norma 6 Aseos y baños

Permitirá todas las posibles transferencias, para ello dispondrá de espacio libre a ambos lados de 80 cm de ancho y las barras de apoyo serán adecuadas.

- Para facilitar la transferencia lateral desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro. En el lado por el que se realiza la transferencia, la barra será abatible y la otra barra estará fija a la pared. En el caso que pueda realizarse la transferencia por los dos lados, ambas barras serán abatibles. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm.
- El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro estará situado al

lado del mismo, a una distancia de no más de 50 cm de su eje y a una altura de entre 70 cm y 1,20 m. Será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con 5 cm de ancho.



*Inodoro con espacio transferencia por ambos lados y sistema de alarma en caso de caída.*

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid



*Inodoro con espacio de transferencia en un lado.*

## 12. Señalización direccional e informativa

El objetivo de la señalización en los edificios y establecimientos comerciales es indicar a las personas los distintos itinerarios para llegar a un sitio específico, es decir facilitar la orientación dentro del establecimiento. Cualquier tipo de señalización debe ser fácilmente localizable y adecuarse a los usos y características del entorno.

Todos los elementos de señalización e información del establecimiento deben mantener los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características. Además deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los rótulos informativos estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y, siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.
- No se protegerán con cristales que produzcan brillos y deslumbramientos, y estarán situados de manera que la persona pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su agudeza visual.
- El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.
- La información visual relevante se complementará con formatos alternativos, por ejemplo, información acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser utilizada por las personas con discapacidad visual.
- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos internacionalmente homologados, ya que son los más fáciles de entender por todas las personas.
- La señalización debe diferenciarse del entorno. Se utilizarán símbolos o textos de color contrastado respecto al fondo, de la misma forma el cartel contrastará cromáticamente respecto a la pared en la que se ubica.



- Además, el fondo de los carteles, en el que estén plasmados textos o números, no deberán tener ilustraciones o fotografías que reduzcan el contraste cromático entre los caracteres y el fondo, ya que dificultan la diferenciación de los textos durante la lectura.
- En cada planta del edificio se recomienda la instalación de planos en altorrelieve y en braille en los que se señalen los espacios de la planta y los servicios que se ofrecen en ellos. Éstos deben colocarse en puntos estratégicos, como vestíbulos y/o junto a escaleras y ascensores, para facilitar la orientación de todas las personas, especialmente de aquellas con discapacidad visual.
- Los planos en altorrelieve nunca constituirán un obstáculo para la circulación, ni sobresaldrán de las paredes más de 30 cm como elementos voladizos. En caso de que el plano en relieve esté situado sobre una superficie inclinada, se recomienda que su inclinación sea de 30° a 45° medidos desde la horizontal, y su altura entre 75 y 90 cm desde el nivel del suelo. La ubicación del plano en relieve se señalará en el pavimento mediante una franja tacto-visual de color contrastado.



*Ejemplo de plano esquemático del edificio con información en braille y en altorrelieve.*

- En los edificios, los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma y señales de emergencia, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.
- La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a los usuarios de prótesis auditivas.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

- Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en pantallas electrónicas de texto, fácilmente visibles.
- Para la creación de paneles y rótulos informativos se recomienda, además, tener en cuenta los criterios expuestos en la norma UNE 170002:2009, requisitos de accesibilidad para la rotulación.
- Contraste cromático alto entre el color del fondo y el de los textos e iconos.
- Contraste cromático alto entre el rótulo y la pared en la que se coloca.
- Fondos sólidos, de un solo color.
- Soportes mates, evitar los transparentes y brillantes.

### Características de los soportes escritos

Para facilitar a todos y especialmente a las personas de visión reducida, la lectura de folletos, rótulos y mapas de señalización, éstos tendrán las siguientes características:

- Textos con fuentes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética o Univers.
- Textos alineados siempre a la izquierda.
- Tamaño de letras en base a la distancia de lectura.

Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado (exigido por la Comunidad de Madrid)
5 m	70 mm	140 mm
4 m	56 mm	110 mm
3 m	42 mm	84 mm
2 m	28 mm	56 mm
1 m	14 mm	28 mm
50 cm	7 mm	14 mm





*Ejemplos de pictogramas homologados.*

- Deben utilizarse mayúsculas y minúsculas.
- Los textos, líneas, flechas y pictogramas deben estar en altorrelieve y simultáneamente acompañarse con textos en braille, para que sean accesibles para personas invidentes y de visión reducida.
- Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse entre los 90 cm y 1,75 m de altura para que puedan ser leídos con la mano.
- Si se utilizan pictogramas éstos serán siempre los estándares o reconocidos internacionalmente.



**Los textos en altorrelieve deben ubicarse en la parte superior del rótulo. Los caracteres en braille deben ubicarse en la parte inferior, y siempre justificados a la izquierda. La maquetación debería tener en cuenta las especificaciones de la UNE 170002:2009 Requisitos de accesibilidad para la rotulación.**

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

- Los documentos impresos estarán redactados con un lenguaje sencillo y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Además, los que tengan la información más relevante deberán estar disponibles en versión de “lectura fácil”<sup>2</sup> para las personas con discapacidad intelectual o con problemas de lectura comprensiva; y para las personas con discapacidad visual, en versiones con escritura braille y/o con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo y preferentemente 19.

Es decir de unos caracteres de este tamaño: 14pt.

Pero lo preferible sería: 19 pt.

- Los impresos que deban ser cumplimentados, tales como encuestas de atención al cliente, reservarán espacios de tamaño apropiado para ser rellenados con comodidad e irán acompañados de instrucciones claras y concisas.



*Ejemplo de rótulo de señalización con textos de color contrastado en alto relieve y complementados en braille.*



*Ejemplo de directorio con textos de color*

<sup>2</sup> La “lectura fácil” es una técnica de publicación originada en los años sesenta del siglo XX en Suecia. Con esta técnica, se pretende elaborar publicaciones con contenidos que son comprensibles para todas las personas. Principalmente, los beneficiarios de estas publicaciones son personas con discapacidad intelectual, aunque también se ha demostrado su utilidad para inmigrantes con bajo dominio del idioma del país de acogida, personas con baja alfabetización o personas mayores que han sufrido una merma en sus facultades mentales. La lectura fácil no se limita a una forma de redactar, sino que implica una forma de editar, pues se contemplan aspectos como la maquetación, las ilustraciones y la tipografía. Estas apreciaciones son fundamentales para tener en cuenta la dimensión de la adaptación.





### 13. Iluminación

- Todo espacio debe contar con una iluminación homogénea, sin cambios bruscos de intensidad luminosa entre espacios contiguos, ya que los ojos de las personas con discapacidad visual tienen mayores dificultades para adaptarse a los cambios bruscos de intensidad luminosa, que les producen una ceguera momentánea o deslumbramiento. Se recomienda que el cambio de intensidad luminosa entre espacios adyacentes no exceda en un rango de 100 a 300 lux.
- Las luminarias se deben situar por encima del campo de visión normal para que el flujo luminoso no incida directamente en el ojo, y provoque deslumbramiento a personas de visión reducida.
- Las superficies de pavimentos, paredes y techos serán mates para evitar brillos provocados por el reflejo del flujo luminoso de las lámparas y provocar deslumbramiento a personas de visión reducida.
- Es preferible utilizar lámparas fluorescentes que incandescentes. Las primeras tienen la ventaja de proporcionar una iluminación homogénea y difusa, además enfatizan los colores que contienen azul y evitan el sistema de parpadeo.

- Los niveles mínimos de iluminación están establecidos por la normativa de accesibilidad y varían según el espacio y actividad que se pretende desarrollar en el mismo.

## Código técnico de la edificación

### Sección SUA 4 Seguridad frente al riesgo causado por iluminación inadecuada

#### 1 Alumbrado normal en zonas de circulación

En cada zona se dispondrá una instalación de alumbrado capaz de proporcionar, una iluminancia mínima de 20 lux en zonas exteriores y de 100 lux en zonas interiores, excepto aparcamientos interiores en donde será de 50 lux, medida a nivel del suelo. El factor de uniformidad media será del 40% como mínimo.

En las zonas de los establecimientos de uso Pública Concurrencia en las que la actividad se desarrolle con un nivel bajo de iluminación, como es el caso de los cines, teatros, auditorios, discotecas, etc., se dispondrá una iluminación de balizamiento en las rampas y en cada uno de los peldaños de las escaleras.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

### Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

#### ■ Norma 4. Iluminación

La iluminación interior de los edificios de uso público habrá de ser homogénea y difusa, ajustándose, en cuanto a intensidad y temperatura de color, a lo establecido en la siguiente tabla:

Tipo de iluminación	Lux (medidos a 85 cm del suelo)	Temperatura de color <sup>3</sup>
General	150 -200 lux	2000° K a
Específica	250 -300 lux	4000° K

- La entrada, los puestos de atención al público, las escaleras, rellanos de ascensores y rampas deberían tener un nivel de iluminación superior que el de las zonas de circulación.

#### 14. Estacionamiento

Para los establecimientos comerciales, de restauración o alojamientos que cuentan con estacionamiento propio, la legislación determina el número de plazas reservadas para vehículos de Personas con Movilidad Reducida (PMR).

### Código técnico de la edificación

#### ■ Sección SUA 9. Accesibilidad

##### 1.2.3 Plazas de aparcamiento accesibles

En edificios de uso Comercial, Pública Concurrencia con aparcamiento propio o Aparcamiento de uso público cuya superficie construida exceda de 100 m<sup>2</sup>, habrá una plaza accesible por cada 33 plazas de aparcamiento o fracción. No obstante, todos los establecimientos con aparcamiento deben tener al menos, una plaza reservada para PMR.

### Decreto 13/2007 de la Comunidad de Madrid

#### ■ Artículo 7. Aparcamientos

En todas las zonas de estacionamiento de vehículos ligeros, sean en superficie o subterráneos, el número de plazas reservadas será, al menos, de una por cada 50 o fracción.

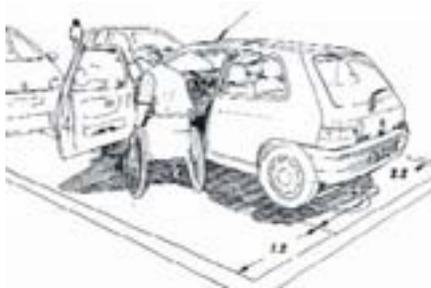
3 La temperatura de color es una medida que se especifica en las lámparas y se refiere a la apariencia o tonalidad de la luz que emite la fuente luminosa. Las fuentes de luz que percibimos blancas y brillantes o azuladas tienen una temperatura de color arriba de los 3600°K (grados Kelvin) y la luz se denomina "luz fría", se usan en aplicaciones industriales, oficinas, hospitales, etc. Las fuentes de luz que percibimos rojizas o amarillentas tienen una temperatura de color abajo de los 3400°K y se denomina "luz cálida", se usan en lugares donde se requiera un ambiente de hospitalidad y confort por ejemplo, tiendas de ropa, hogar, restaurantes, etc.

Fuentes de luz con temperatura de color de 3500°K se consideran neutras y comúnmente son usadas en lugares de trabajo incluyendo oficinas, salas de conferencias, bibliotecas, escuelas.





- La plaza reservada estará situada en un área sin pendiente, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche y ubicada lo más cerca posible de los accesos al establecimiento.
  - La plaza tendrá delimitado su perímetro y estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) pintado en el pavimento. También contará con una placa vertical que incluya el SIA en color contrastado.
  - La plaza de aparcamiento reservada tendrá unas dimensiones de al menos 5 m de longitud por 2,20 m de ancho.
  - Contará, además, con un área de acercamiento lateral de 1,20 m de ancho que puede ser compartida por dos plazas en el caso que el estacionamiento sea en batería.
  - El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo, la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.
- Además, el itinerario para acceder al establecimiento desde la plaza reservada debe ser accesible y sin desniveles o huecos de paso estrechos.
  - En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante una rampa o ascensor alternativo a las escaleras. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida serán las más próximas a estos elementos.



*Área de acercamiento y transferencia lateral desde el coche a la silla de ruedas.*



*Ejemplo de plazas de estacionamiento reservadas para PMR*



**La información sobre las características  
de accesibilidad del establecimiento  
y los servicios dirigidos  
a las personas con discapacidad**



Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe de ser siempre ajustada a la realidad y verdadera.

Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad, nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general, provoca que algunas personas con discapacidad se encuentren al llegar al centro comercial, hotel o restaurante, con que no pueden hacer uso del establecimiento o de parte de sus instalaciones.

Entre los problemas más frecuentes, se detecta que la información ofrecida por los establecimientos no contempla el nivel de accesibilidad que reúnen. Además, no siempre es fiable por el desconocimiento que existe respecto a esta materia. En este sentido, el logo de accesibilidad que aparece en algunas guías o en páginas web, se utiliza sin haber realizado previamente un diagnóstico serio de las condi-

ciones de accesibilidad que presenta el establecimiento.

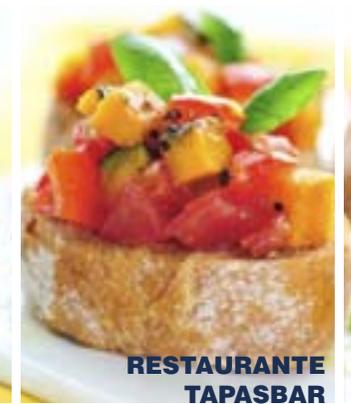
Una de las continuas demandas que realizan las personas con discapacidad es la necesidad de ser adecuadamente informados sobre las características de accesibilidad de los establecimientos comerciales, de ocio o turísticos, y de sus servicios, para poder elegir el establecimiento que más se adapte a sus necesidades y desarrollar su vida cotidiana de una forma normalizada.

Todo medio informativo del comercio, restaurante o alojamiento, por ejemplo la página web, un folleto publicitario, etc., debería contar con un apartado específico sobre las condiciones de accesibilidad del establecimiento y de los servicios que se prestan en él dirigidos a personas con discapacidad.

A continuación se presenta un ejemplo de la información que debe proporcionarse para un restaurante.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid



### RESTAURANTE TAPASBAR



Calle del Prado, 2  
28014 Madrid



**Teléfono:** 91 420 19 79



**Horario:** lunes a viernes, de 7:30 a 00:00 h.  
Sábados, domingos y festivos, de 8:00  
a 01:00 h.



**Web:** [www.tapasbar.es](http://www.tapasbar.es)



**Metro con ascensor:** Sol



**Bus:** 3, 5, 6, 9, 15, 20, 26, 32, 51, 52, 53, 57,  
65 y 150



**Estacionamiento accesible:** parking en  
plaza de Santa Ana

■ **Tipo de Cocina:** Cocina española.

### ACCESO

- La entrada accesible corresponde a la de la esquina de calle del Prado con plaza de Santa Ana. En ésta hay una rampa de **30 cm** de longitud, **75 cm** de ancho, con una inclinación adecuada del **6%**, que salva un escalón de **6 cm**.
- La puerta de acceso es de vidrio, automática y corredera, mide **1,02 m** de ancho. Está señalizada con el logotipo del restaurante en color no contrastado.



## ACCESIBILIDAD FÍSICA

Bar: en <b>planta baja</b> , itinerario accesible	Salón comedor: en <b>planta baja</b> , itinerario accesible
Altura de barra: <b>114 cm</b>	Altura de mesa: <b>76 cm</b>
Altura bajo mesa: <b>72 cm</b>	Ancho bajo mesa: <b>80 cm</b>
Fondo bajo mesa: <b>32 cm</b> (mesas de pata central)	
<b>Aseo adaptado</b>	Nº de aseos adaptados: <b>1</b>
En <b>planta baja</b> , itinerario accesible	Puerta: <b>corredera</b> con ancho de <b>81 cm</b>
Espacio libre de giro en el interior (diámetro): <b>Ø 150 cm</b>	
<b>Inodoro:</b>	
Altura del asiento: <b>40 cm</b>	Altura del mecanismo de descarga: <b>75 cm</b>
Espacio de acercamiento: lateral derecho de <b>220 cm</b> , lateral izquierdo <b>ninguno</b> y frontal <b>&gt; 120 cm</b>	Barra de apoyo <b>abatible</b> a la derecha y altura: <b>76 cm</b>
Barra de apoyo <b>abatible</b> a la izquierda; altura: <b>76 cm</b>	Separación entre barras: <b>87 cm</b>
<b>Lavabo:</b>	
Altura y fondo libre bajo el lavabo: <b>86 y 50 cm</b>	Grifo <b>monomando</b>
Altura del borde inferior del espejo: <b>90 cm</b>	Altura de los accesorios: <b>140 cm</b>



## ACCESIBILIDAD VISUAL

No tienen carta en braille



## ACCESIBILIDAD AUDITIVA

No disponen de mesas redondas



## **Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes**



Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos comerciales, restaurantes y alojamientos, tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al cliente en los mismos. Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado. Además una atención adecuada promueve la fidelidad del cliente.

Por eso, es importante que el personal de atención al público reciba la formación que le permita conocer en profundidad las necesidades de las personas con discapacidad y desarrollar las destrezas y habilidades para ofrecerles el trato y servicio adecuado.

A continuación se presentan unas pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes.

- NATURALIDAD, tratar a la persona con discapacidad evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.
- Hay que dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.
- Antes de ayudar hay que preguntar si necesitan o quieren ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.
- Es fundamental, por parte del propietario y de los trabajadores, conocer el nivel de accesibilidad que reúne su establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad y saber describirlo para transmitir la información de forma clara y precisa.
- Si existen dificultades en la comunicación, debemos asegurarnos de que hemos entendido el mensaje y, a su vez, que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Es fundamental dejar el tiempo necesario para que se exprese.
- No existen palabras tabú. Es natural decir a una persona ciega "nos vemos luego" o a otra en silla de ruedas "anda más deprisa".
- Hay que evitar la sobreprotección y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.
- Hay que ser prudentes con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento, ya que estas herramientas forman parte de su espacio personal.
- Debemos evitar términos anticuados y peyorativos como "inválido", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar siempre de **"persona con discapacidad"**.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

- No hay que mostrar impaciencia cuando una persona, por sus necesidades específicas, requiere más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.
- Si el cliente solicita un lugar o una adaptación en la empresa que presta el servicio, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.
- En puntos de atención al cliente o en momentos de espera debe proporcionarle una silla o asiento.
- No le separe de las muletas.

### 1. Personas con discapacidad física

#### Personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas

- Si acompañamos a una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- Si la ayuda es requerida, ofrezcáele el brazo y evite agarrarle.
- Hay que estar atento a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.
- Para llegar a un determinado sitio indique el itinerario más corto y accesible.
- Al subir y bajar escaleras, sitúese un escalón por debajo de la persona.
- Ayúdele si tiene que transportar objetos o paquetes.



*Persona con muletas.*

#### Personas que utilizan silla de ruedas

- Es importante tener en cuenta que muchas personas con discapacidad física y usuarios de silla de ruedas se desplazan con un perro de asistencia que, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las





mismas estancias que el cliente con discapacidad. Nunca debe tocarse a un perro de asistencia, excepto cuando no está trabajando; incluso entonces debe pedir permiso a su dueño.

- Debe colocarse frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girarse.
- Situése a cierta distancia para no obligarle a levantar la cabeza.
- No olvide que algunas personas en silla de ruedas, por su tipo de discapacidad, tienen dificultades para comunicarse.
- Si el usuario no solicita que le ayude a desplazarse con la silla de ruedas, límitese a prestar atención al trayecto y esté listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo ayudarle.
- A la hora de conducir a una persona con la silla de ruedas, mantenga una marcha lenta y controlada, y siga las instrucciones del interesado.



*Persona en silla de ruedas*

## **2. Personas con discapacidad auditiva**

### **Personas con dificultad para hablar**

- Procure no ponerse nervioso si una persona con discapacidad para hablar se dirige a usted.
- Trate de entenderle, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no ha comprendido lo que le dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

- No aparente haber entendido el mensaje si no ha sido así.
- Algunas personas sordas sólo se comunican por medio de *lengua de signos (LS)*<sup>4</sup>, por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS.
- Llame su atención con una discreta seña antes de hablar.
- Hable de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.
- Sitúese a su altura (si se trata de un niño con mayor motivo).
- Mientras le habla no mantenga nada en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo...), ni en la boca (un caramelo, goma de mascar...).
- Durante la conversación evite poner las manos delante de la boca.
- Vocalice bien pero sin exagerar y sin gritar. Hable siempre con voz, aún si sabe que la persona no escucha nada.
- Hable con naturalidad, ni deprisa, ni despacio.
- No hable en modo rudimentario o en argot. Tampoco se comunique con palabras sueltas.
- Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.



Comunicación en Lengua de Signos.

### Personas con dificultades para oír<sup>5</sup>

- No le hable nunca si no le está mirando.

<sup>4</sup> 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 (incluye la LS Catalana).

<sup>5</sup> Con la colaboración de FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas).



- Acompañe el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.
- En conversaciones en grupo respete los turnos de los interlocutores e indique cuando va a intervenir.



*Persona con prótesis auditiva*

### 3. Personas con discapacidad visual

#### Trato individualizado a la persona

- No debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le sigue y le creará inseguridad.
  - Si estando con la persona se tiene que ausentar momentáneamente, debe situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared,...), nunca en un espacio abierto sin referencias.
- Si se leen documentos, debe esperar a que sea la persona quien lo solicite, y hacerlo textualmente, sin dar interpretaciones subjetivas.
  - La puntualidad es muy importante, ya que el tiempo se le hace más largo.
  - Los perros guías, según la legislación española, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual. Nunca debe tocarse a un perro guía, excepto cuando no está trabajando. Incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.



*Perro guía*

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

## Comunicación

---

- Al dirigirse a la persona identifíquese, y si conoce su nombre utilícelo para que sepa que está hablando con ella.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede coger la suya para que sepa que quiere saludarle. Si existe confianza y quiere abrazarle o besarle en el saludo, es fundamental que se le avise antes de hacerlo para que no se asuste.
- Para llamar su atención, puede tocar su mano u hombro.
- De ser necesario, comunique que está haciendo o qué va a hacer.
- Si se aleja, digáselo expresamente, sobre todo cuando estén en grupo.
- Hable despacio y claro, pero sin gritar, mirándole siempre a la cara.
- Durante una conversación, sobre todo si están en grupo, debe decir su nombre para demostrarle que espera su respuesta.
- Colóquese donde la persona pueda verle, especialmente si tiene resto de visión.

## Uso del lenguaje

---

- No utilice palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...” ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...” porque indican una posición concreta y son interpretables.
- Sea preciso y concreto a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos ya que pueden llegar a confundir.
- No debe sustituir la comunicación por los gestos, porque no los verá. Sobre todo para describir el tamaño o las características de las cosas, es mejor dar información verbal que pueda entender.
- Otra forma de dar explicaciones, es la de guiar sus manos o sus brazos y ofrecerle un modelo corporal diciéndole “déjame tus manos que voy a explicarte cómo es.”
- Ante situaciones de riesgo no se deben utilizar palabras como “¡ay!, ¡cuidado!...”, sino hacer uso de palabras como “¡alto!, ¡quieto!...”, para evitar que la persona siga avanzando. Inmediatamente debe explicarle el peligro de forma verbal y ayudarle si es necesario.





## Guiar a una persona con discapacidad visual

- Al llegar al establecimiento, si el cliente lo considera oportuno, se le puede explicar la organización del mismo y si está interesado se puede acompañar en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.
  - En un hotel es importante no cambiar las cosas de lugar mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual. Esto le evitará tropezos.
  - Si la persona precisa que le conduzca a un sitio determinado, ofrezca el brazo y camine ligeramente por delante de ella.
  - Habitualmente la persona cogerá al guía ligeramente por encima del codo; si es más alto, preferirá hacerlo por el hombro y en el caso de niños cójale de la mano.
  - En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colóquese en el lado opuesto.
  - Advértale de posibles obstáculos que encuentren a su paso.
  - En escaleras indique si sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).
- A la hora de cruzar una puerta o hueco de paso, indíquesele y colóquese delante de él.
  - Indique los cambios de dirección, hacia la derecha o izquierda en la medida en que se aproximan.
  - No la deje sola, sin advertírsele antes.



*Persona con discapacidad visual que se desplaza con bastón guía.*

### 4. Personas con discapacidad intelectual<sup>6</sup>

- Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes, por ello debemos hablarle de forma clara y pausada. A la hora de ofrecer información, cuanto más sencilla y clara mejor.
- Asegurese de que el cliente ha comprendido su mensaje. Puede hacerlo preguntándole si lo ha comprendido, y si no es así intente explicarlo de otra forma más sencilla.
- Trate a la persona con discapacidad intelectual de acuerdo a su edad. Como un niño si es un niño, o como un adulto si lo es.
- A la hora de esperar una respuesta tenga paciencia y dé tiempo para pensar. Cada cual tiene su ritmo.
- Ante una situación de estrés o dificultad, responda con paciencia y espere a que se calme, pues las personas con discapacidad intelectual tienen más dificultades para controlar su conducta.
- No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir. Todos tenemos derecho a expresarnos, aunque nos cueste más.

- Respete las decisiones que haya tomado. NO es NO y SÍ es SÍ.



*Persona con discapacidad intelectual*

### 5. Personas con otras necesidades

Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta. Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc. En la relación con estas personas, como para el resto de las mencionadas, tenemos que preguntarles que necesitan y cómo desean ser atendidas.

<sup>6</sup> Con la colaboración de FEAPS Madrid (Federación de Organizaciones en favor de personas con Discapacidad Intelectual de Madrid).





**Anexo 1:**  
**Ficha básica de diagnóstico**  
**de la accesibilidad**  
**de un establecimiento**



A continuación se presenta un breve cuestionario de valoración que servirá a los gestores de los establecimientos para medir el nivel de accesibilidad y la atención a clientes con discapacidad.

## Información general

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_  
Tipo de establecimiento: (ej. restaurante) \_\_\_\_\_  
Calle \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_  
Código Postal \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_

### Datos complementarios

Web: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ Horarios: \_\_\_\_\_

## Accesibilidad

### Entrada

**Acceso**  Sin desniveles  Con rampa  Con ascensor  
 Con plataforma elevadora  
 Desnivel < 2 cm  Un escalón (altura: \_\_\_\_\_ cm)

**Tipo de puerta**  Abatible  Giratoria  Corredera  
 Automática  Manual

**Ancho de puerta** \_\_\_\_\_ (cm)

**Obstáculos de la puerta**  Puerta de vidrio sin señalización visual  
 Puerta difícil de abrir  
 Pomo o tirador difícil de utilizar

### Circulación interior

**Ancho libre de paso** \_\_\_\_\_ (cm)

**Circulación con la silla de ruedas**  Total  
 Parcial (Explíquelo en el apartado de comentarios)

**Dimensiones del ascensor  
(ancho x fondo)**  Grande (> 100 x 125 cm)  
 Estándar (100 x 125 cm)  
 Pequeño (< 100 x 125 cm)

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

En la Comunidad de Madrid

## Adaptaciones del ascensor

- Señales sonoras  Señales visuales
- Botones con braille
- Botones con altorrelieve
- Testigo luminoso de emergencia
- Puertas con sensor de presencia
- Cabina acristalada
- Cabina con bucle de inducción magnética

## Rótulos de señalización

- No hay  Textos de color contrastado
- Pictogramas homologados
- Con braille  Con altorrelieve

## Servicios y equipamientos

Altura del mostrador de atención al público \_\_\_\_\_ (cm)

### Aseo común

- Adaptado<sup>1</sup>  Parcialmente adaptado<sup>2</sup>
- No adaptado

### Habitación adaptada para persona con discapacidad

- Física  Visual  Auditiva

### Cuarto de baño para PMR

- Adaptado<sup>3</sup>  Parcialmente adaptado<sup>4</sup>
- No adaptado

### Personal de atención al público con formación en atención a clientes con discapacidad

- Sí
- No
- Una persona conoce la Lengua de Signos Española (LSE)

### Bucle de inducción magnética

- En zona de atención al público  Móvil  Fijo
- (Indique la ubicación en el apartado de comentarios)

### Mobiliario y equipamiento

- Adaptado<sup>5</sup>  Parcialmente adaptado<sup>6</sup>
- No adaptado

### Menú en braille

- Sí  No

### Servicios dirigidos a personas con discapacidad

- Física  Visual  Auditiva  Intelectual





## Entorno exterior

- Aceras**  con vado rebajado  estrechas (<120 cm)  
 estándar (> 120 cm)  pavimento homogéneo
- Nombre del establecimiento**  fácil de identificar  difícil de identificar
- Plaza de aparcamiento**  en el parking del establecimiento
- reservado para PMR**  en la calle

## Comentarios

---

---

---

1. Aseo adaptado
  - a. Ancho de puerta: 80 cm
  - b. Espacio libre de giro: Min. Ø 1,50 m
  - c. Ancho de espacio lateral al inodoro:  $\geq 80$  cm por ambos lados
  - d. Barras de apoyo de inodoro: una a cada lado y abatibles
  - e. Lavabo: sin pedestal y con grifo monomando
2. Aseo parcialmente adaptado:
  - a. Ancho de puerta: 78 cm
  - b. Espacio libre de giro: Min. Ø 1,20 m
  - c. Ancho de espacio lateral al inodoro:  $\geq 80$  cm por un lado
  - d. Barras de apoyo de inodoro: una en el lado opuesto al de acercamiento
  - e. Lavabo: con grifo monomando
3. Cuarto de baño adaptado
  - a. Mismas características del aseo adaptado
  - b. Ducha: con espacio de acercamiento  $\geq 80$  cm de ancho, plato de ducha a ras de suelo.
  - c. Accesorios ducha: Asiento de ducha homologado. Barra de apoyo horizontal fija, grifo monomando y alcahofa regulable en altura en pared lateral del asiento.
  - d. Bañera: con espacio de acercamiento  $\geq 80$  cm de ancho.
  - e. Accesorios bañera: Asiento de bañera homologado. Barra de apoyo horizontal fija, grifo monomando y alcahofa regulable en altura en pared larga de bañera.
4. Cuarto de baño parcialmente adaptado
  - a. Mismas características del aseo parcialmente adaptado
  - b. Ducha: con espacio de acercamiento  $\geq 70$  cm de ancho, plato de ducha con desnivel < 2 cm
  - c. Accesorios ducha: Asiento de ducha homologado. Barra de apoyo horizontal fija en pared lateral al asiento.
  - d. Bañera: con espacio de acercamiento  $\geq 70$  cm de ancho.
  - e. Accesorios bañera: Asiento de bañera homologado. Barra de apoyo horizontal fija en pared larga de bañera.
5. Mobiliario y equipamiento adaptado
  - a. Con espacio de aproximación lateral  $\geq 80$  cm
  - b. Con espacio de aproximación frontal para la silla de ruedas (ancho ? 80 cm, fondo 1,20 m)
  - c. Alturas de elementos que deben manipularse o alcanzarse: entre 40 cm y 1,40 m
  - d. Hueco adecuado bajo mesas y mostradores para la silla de ruedas
6. Mobiliario y equipamiento parcialmente adaptado
  - a. Con espacio de aproximación lateral  $\geq 80$  cm
  - b. Alturas de elementos que deben manipularse o alcanzarse: entre 30 cm y 1,50 m



**Anexo 2:**  
**Legislación de obligado cumplimiento  
en materia de accesibilidad**



## Legislación de obligado cumplimiento en materia de accesibilidad

En el ámbito estatal la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución.

Posteriormente el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, es también de gran relevancia ya que en él se establecen los parámetros que deben cumplir en esta materia todos los edificios y entornos de nueva planta o de edificación existente, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Este RD es también de aplicación para los comercios y establecimientos públicos, y establece los siguientes plazos para que las edificaciones cumplan con las condiciones mínimas de accesibilidad exigidas:

### 1 de enero de 2010

**Caso 1:** edificios nuevos

**Caso 2:** obras de ampliación, reforma o rehabilitación llevadas a cabo en edificios existentes.

### 1 de enero de 2019

**Caso 1:** edificios existentes que sean susceptibles de ajustes razonables.

Además de los criterios recogidos en este RD, cualquier nuevo edificio u obra de ampliación realizada en el territorio español, incluyendo los establecimientos de uso comercial y uso público, debe cumplir con las exigencias del Código Técnico de la Edificación (CTE) que fue modificado por el Real Decreto 173/2010<sup>7</sup>, para incorporar parámetros de accesibilidad.

El incumplimiento de las exigencias de accesibilidad, así como la negativa a adoptar las medidas de ajuste razonable se considera una infracción grave por la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. La sanción económica para una infracción grave varía desde los 301 € hasta los 90.000 €. Además de las sanciones económicas, y cuando las

<sup>7</sup> Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

# ¿Cómo hacer un comercio accesible para todas las personas?

## En la Comunidad de Madrid

infracciones se refieran a temas de “accesibilidad”, se deberá imponer la obligatoriedad legal de “hacer accesible” el entorno, edificio, o elemento en un plazo determinado.

Asimismo, cada Comunidad Autónoma cuenta con una legislación específica de accesibilidad ya que tienen derivadas las competencias en esta materia. No obstante los criterios de las C.C.A.A. que deben cumplirse deben ser más restrictivos que la normativa estatal o en caso contrario el nivel mínimo exigido corresponderá al determinado en el Código Técnico de la Edificación anteriormente citado.

En la Comunidad de Madrid las características de accesibilidad exigidas para los comercios y establecimientos públicos están determinadas por las siguientes normativas:

- LEY 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- DECRETO 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.



Realizado por:



Avda. Doctor García Tapia, 129, local 5  
28030 Madrid

Teléfono: 91 371 52 94

Fax: 91 301 61 20

Correo electrónico: [predif@predif.net](mailto:predif@predif.net)

Página Web: [www.predif.org](http://www.predif.org)

Con la colaboración de:



Patrocinado por:

