

COMERCIOS



PARA TODOS

**Nuestro agradecimiento a todo el comercio abulense
por abrirnos las puertas y colaborar con nuestro trabajo,
por su compromiso con todas las personas,
por participar en la mejora de nuestra sociedad,
por su contribución a hacer de Ávila
una ciudad más de todos y para todos**

CÓMO HACER LOS COMERCIOS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

La existencia de barreras tanto en el entorno urbano, en los servicios o en los equipamientos, limita la autonomía y el bienestar de muchas personas. Por ello es necesario eliminarlas planificando, organizando y gestionando un municipio de forma que todas las personas puedan desarrollar su calidad de ciudadanos en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Es preciso facilitar el acceso a todos los recursos básicos para garantizar el ejercicio de derechos y deberes de todas las personas.

Para lograr estos objetivos y hacer de la ciudad un auténtico espacio para la convivencia humana en todas sus dimensiones, se requiere la inclusión desde la perspectiva de la Accesibilidad Universal en la organización de la ciudad, así como en la provisión de los productos y servicios.



La condición de Accesibilidad Universal requiere realizar adaptaciones en los entornos, productos, bienes y servicios suprimiendo las barreras existentes. Todos los establecimientos abiertos al público deben cumplir con esta condición para permitir que puedan ser utilizados por las personas con discapacidad de manera autónoma, segura y normalizada.

De forma complementaria, es preciso asumir que todo lo que se planifica y diseña nuevo debe estar orientado hacia la diversidad de ciudadanos que habitan una ciudad. Por ello, se hace necesario incorporar la estrategia del Diseño para Todos que se define en el artículo 2.d de la LIONDAU como la actividad por la que se concibe o proyecta desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible.

El Ayuntamiento participa plenamente en la misión de garantizar la calidad de vida y el bienestar a todos los ciudadanos y persigue el objetivo global de lograr la total accesibilidad mediante la coordinación de iniciativas dirigidas a la eliminación gradual de las barreras existentes y desarrollar un modelo que mejore las condiciones de autonomía personal. Para conseguir este objetivo, trabaja en el impulso de los principios fundamentales de accesibilidad:

- ▶ **Integración e igualdad:** aumentar la participación social de las personas con discapacidad e involucrar a la sociedad para convertir la libertad de acceso y tránsito de todos en una realidad cotidiana.
- ▶ **Comodidad y flexibilidad** de uso: mejorar las condiciones de uso y disfrute del entorno a todos los ciudadanos favoreciendo la autonomía personal.
- ▶ **Eficacia y seguridad:** utilizar el medio físico y sensorial de manera satisfactoria y sin riesgos para la salud.

A medida que las actuaciones sobre accesibilidad se van realizando se puede constatar que es toda la sociedad la beneficiada, de ahí la necesidad de obtener el compromiso de todos los sectores de nuestra sociedad y su implicación para aportar su pequeño grano de arena en construir una ciudad a disposición de todos los ciudadanos.

¿POR QUÉ UN COMERCIO ACCESIBLE?



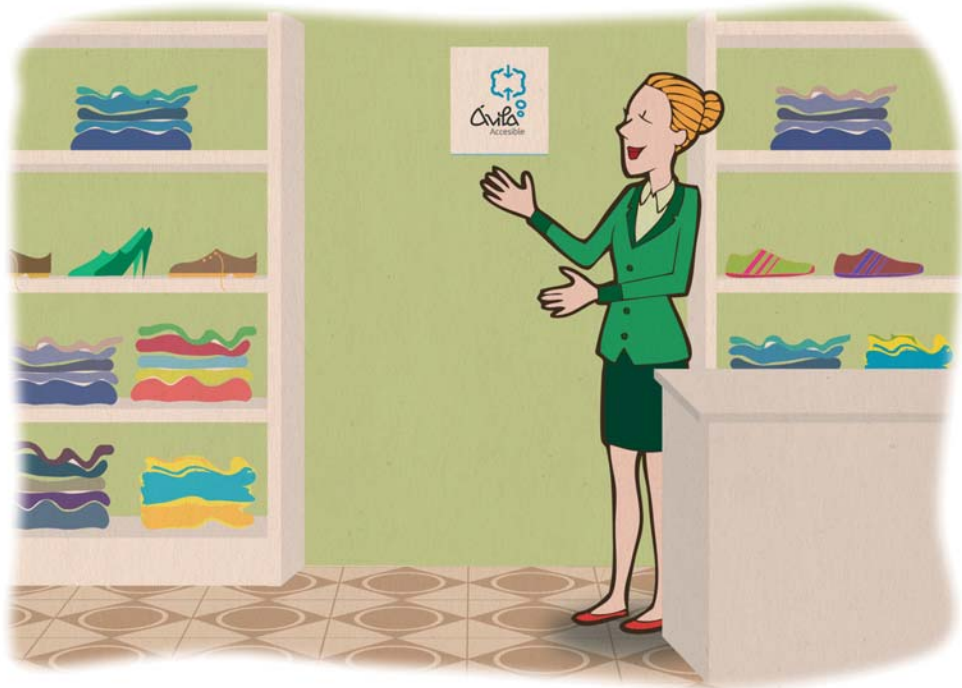
Un establecimiento público se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al local, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y, además, comunicarse con el personal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

ES NECESARIO TENER UN ESTABLECIMIENTO ACCESIBLE

- Porque 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, así como por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Porque la accesibilidad es una **oportunidad de negocio**. Si un comercio no es accesible puede suponer la pérdida de 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.
- Porque la accesibilidad es 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.
- Porque la accesibilidad **mejora la imagen y la calidad** del establecimiento. El Ayuntamiento de Ávila concede el símbolo “Ávila accesible” a los establecimientos que cumplen unos requisitos mínimos en esta materia. La accesibilidad no beneficia exclusivamente a las personas con discapacidad, sino que un comercio accesible ofrece un entorno, producto o servicio más confortable y fácil de utilizar para todas las personas. La adecuación del comercio a las necesidades de las personas con discapacidad mejora la imagen de las empresas ya que las identifica como socialmente responsables.

REQUISITOS LEGALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ▶ 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.
- ▶ 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.



- ▶ Código Técnico de la Edificación (CTE) modificado por el Real Decreto 173/2010, para incorporar parámetros de accesibilidad. 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 establecidas en él.
- ▶ Cada Comunidad Autónoma cuenta con una legislación específica de accesibilidad. No obstante, los criterios de las comunidades 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 Autónoma de Castilla y León las características de accesibilidad exigidas para los establecimientos públicos están determinadas por la siguiente normativa:
 - Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras.
 - Decreto 217/2001, de 30 de agosto, que desarrolla dicho Reglamento.
- ▶ Ordenanza Reguladora sobre el uso de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida y entidades en Ávila. Publicada por el Ayuntamiento de Ávila en el B.O.P. nº 118 de 21 de junio de 2012.

CARACTERÍSTICAS DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS COMERCIOS

Los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes normativas de accesibilidad, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.

Un establecimiento accesible no tiene porqué ser un edificio más complejo, lleno de productos de apoyo poco atractivos. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar una inversión más o menos onerosa, pero en otras es sólo la aplicación del sentido común a través de pequeñas actuaciones.

Para que un establecimiento pueda ser utilizado con comodidad por todos los clientes debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales. Estos se refieren a los siguientes elementos:

- ➔ ACCESIBILIDAD GENERAL
- ➔ ZONAS DE APARCAMIENTO
- ➔ FACHADA Y ESCAPARATES
- ➔ ACCESOS
- ➔ ESCALERAS
- ➔ RAMPAS
- ➔ PUERTAS
- ➔ PASILLOS
- ➔ ASCENSORES
- ➔ ESPACIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- ➔ MOBILIARIO
- ➔ PROBADORES
- ➔ ASEOS COMUNES
- ➔ SEÑALIZACIÓN
- ➔ EL TRATO AL CLIENTE

CÓMO DEBE SER LA ACCESIBILIDAD EN GENERAL



- Los distintos espacios y estancias han de estar libres de obstáculos que entorpezcan o imposibiliten el movimiento de los clientes.
- Los pavimentos deben ser no deslizantes, no reflectantes, sin huecos ni piezas sueltas para evitar posibles caídas.

- El sistema de anclaje de felpudos y alfombras debe ser el adecuado para que no implique riesgo de accidentes en las líneas de paso.
- Los tiradores de las puertas se accionarán con mecanismos de presión o de palanca y se situarán a una altura máxima de 1 metro.
- El equipamiento y mobiliario con los que cuenta el establecimiento, dispondrá de espacio libre de aproximación y estará situado a una altura que facilite su uso a todas las personas.
- Se deben señalar y proteger los elementos colgantes que estén situados por debajo de 2,20 metros para que las personas con deficiencia visual puedan detectar su presencia.
- Las superficies acristaladas deberán señalizarse, para advertir su presencia, mediante una doble banda horizontal de 0,05-0,10 metros de ancho, con contraste de color, situada a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 metros y entre 1,50 y 1,70 metros respectivamente.
- Iluminación homogénea y con una intensidad lumínica que permita una visión clara a las personas con discapacidad visual y no presente zonas contiguas de luz y sombra.
- Se aconseja la existencia de teléfonos de texto, fax o correo electrónico para facilitar la comunicación a las personas con discapacidad auditiva.
- Se recomienda que los sistemas de alarma sean sonoros y visuales de manera que faciliten la detección de situaciones de emergencia a personas con discapacidad auditiva.

CÓMO DEBEN SER LAS ZONAS DE APARCAMIENTO



- En la zona de aparcamiento, debe existir una plaza reservada para personas con movilidad reducida por cada 40 existentes o fracción y estará señalizada verticalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Cuando el número de plazas sea inferior a 40 pero llegue a 10, se reservará también como mínimo una plaza.
- Se recomienda que las plazas se sitúen cerca de los accesos al establecimiento.
- Las plazas de aparcamiento deben cumplir unas dimensiones mínimas de 4,50 metros de largo por 2,20 metros de ancho, y el área de acer-

camiento (que puede ser compartida por dos plazas) debe ser de 1,20 metros si se encuentra ubicada en un lateral y de 1,50 metros si está en la parte trasera, lo que permitirá a los usuarios de silla de ruedas entrar y salir del coche.

- El itinerario desde la zona de aparcamiento hasta la entrada al establecimiento debe ser accesible; asimismo, deberá existir un itinerario accesible que comunique estas plazas con la vía pública.
- En aparcamientos por debajo del rasante o garajes cerrados, se aconseja la instalación de sistemas de comunicación visual con el exterior (vídeo-portero o similar) como ayuda técnica o apoyo para personas con discapacidad auditiva.
- La Ordenanza Municipal aprobada por el Ayuntamiento de Ávila para regular el uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, contempla el derecho de los titulares a estacionar gratuitamente en las plazas de la zona ORA sin límite de tiempo, en las zonas de carga y descarga por un tiempo máximo de dos horas y el acceso a zonas peatonales por un tiempo máximo de treinta minutos. Estas medidas se toman para favorecer los desplazamientos de las personas con movilidad reducida en las distintas actividades de su vida cotidiana.

CÓMO DEBEN SER LAS FACHADAS Y LOS ESCAPARATES

- No debe invadirse la acera con mobiliario tipo atriles, borriquetas, jardineras u otros elementos decorativos. Cuando existan estos elementos se dispondrán alineados en el sentido del itinerario peatonal y, si se instalan en la acera, se hará en el lado de la calzada, separados al menos 0,15 metros del borde. Esto facilita la movilidad a las personas ciegas que se orientan por la línea de edificación.

- Cualquier elemento de mobiliario se instalará respetando el espacio de paso libre mínimo (1,20 metros) medido desde la línea de la edificación.
- Se evitará la utilización de elementos salientes de la fachada (toldos, elementos decorativos, mobiliario, etc.) más de 0,08 metros y situados por debajo de 2,20 metros. En caso de existir, estarán proyectados hasta el suelo para que puedan ser detectados por las personas ciegas con su bastón.
- El rótulo de identificación del comercio debe reconocerse fácilmente con la vista y estar diseñado con símbolos y caracteres normalizados y homologados tal como se expone en el apartado de Señalización.
- En caso de que los productos del escaparate vayan acompañados por rótulos que indican el precio u otra información, éstos tendrán las características descritas en el apartado de Señalización.
- La iluminación de los escaparates estará siempre dirigida a los productos expuestos y no producirá deslumbramientos a los peatones.



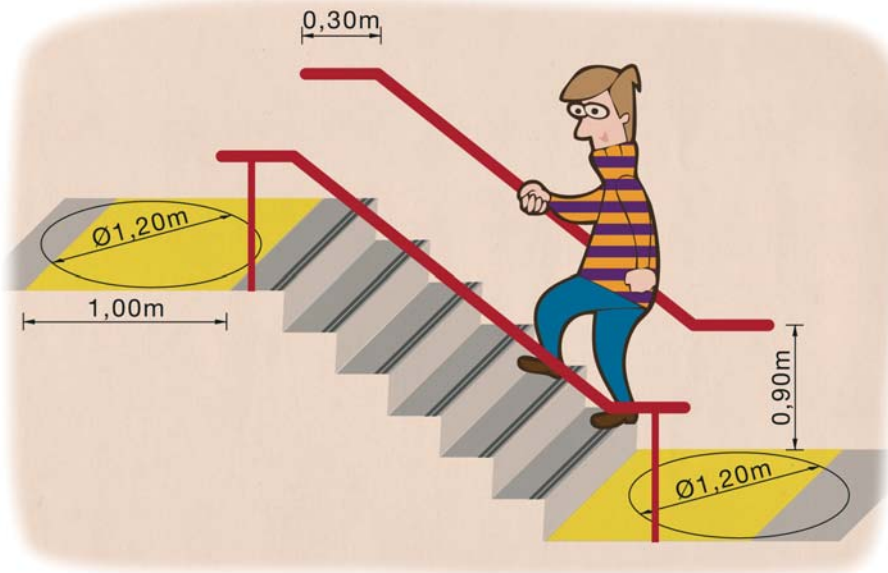
CÓMO DEBEN SER LOS ACCESOS

- En el caso de que la entrada principal no sea accesible, debe existir una alternativa que tenga la misma categoría. Las entradas de mercancías, el garaje, etc. no pueden considerarse como tales.
- Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes, mediante itinerarios accesibles.
- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modo de uso (vídeo y voz) como por su localización. Estarán a una altura de 1,20 metros y presentarán un color contrastado respecto a la pared donde está ubicado.
- 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 aquellos que van acompañados de perros guía o de asistencia.

CÓMO DEBEN SER LAS ESCALERAS

Un solo escalón o desnivel es una barrera que dificulta, e incluso impide, el paso. Por esta razón, en el caso de que en el establecimiento haya escaleras se debe contar con un itinerario alternativo con rampa, ascensor o plataforma salvaescaleras. En ningún caso se recomienda instalar silla salvaescaleras ya que no puede ser utilizada por personas usuarias de silla de ruedas.

En cualquier caso, incluso aunque haya rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen a todos los usuarios su seguridad y comodidad:



- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 metros.
- El pavimento será no deslizante.
- Cada escalón deberá estar provisto de su correspondiente tabica (contrahuella).
- Hay que evitar que los escalones tengan un reborde (bocel) donde se puedan enganchar los pies o los bastones.
- El número máximo de escalones seguidos sin meseta intermedia será de doce.
- Las mesetas serán continuas y deberán tener una dimensión mínima sobre la que se pueda inscribir un círculo de 1,20 metros de diámetro.
- Antes del primer escalón y después del último, se debe colocar en cada planta una banda táctil, de diferente color y textura, de 1 metro de longitud, en la dirección del sentido de la marcha, con el fin de informar con antelación a las personas con deficiencia visual.
- El borde de cada escalón deberá estar señalizado con una o varias bandas rugosas de diferente color y textura, que alcancen la anchura total del peldaño.

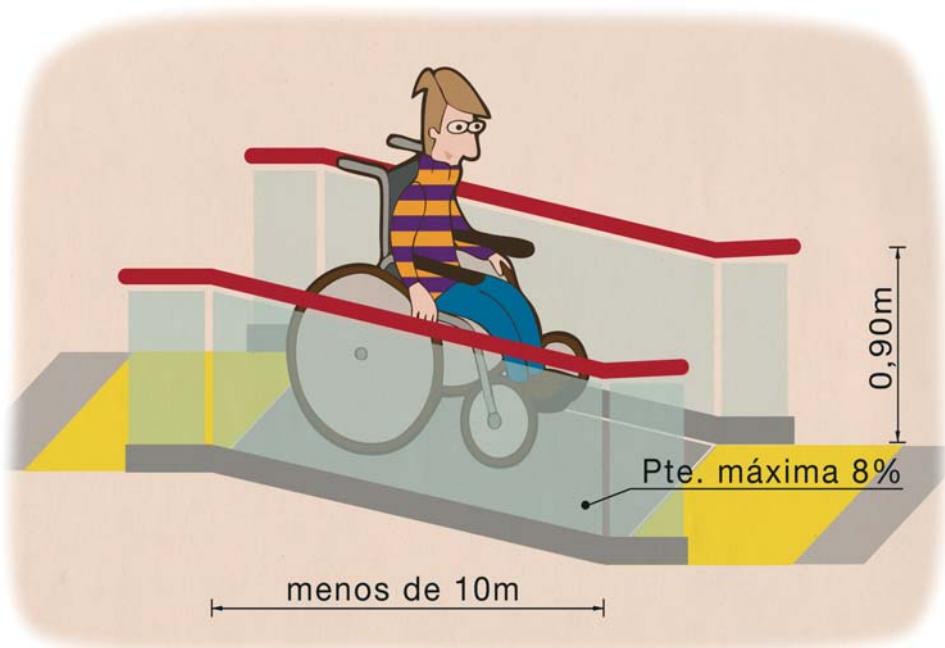
- Las escaleras se dotarán de pasamanos continuos a ambos lados, a una altura mínima de 0,90 metros, que se prolongará 0,30 metros como mínimo en la zona de embarque y desembarque, y contrastará en color con el resto de elementos de la escalera.
- Cuando la anchura de la escalera sea igual o superior a 5 metros, deberá estar provista de una barandilla intermedia.
- Los pasamanos estarán diseñados de manera que puedan ser asidos con facilidad por cualquier persona.
- Cuando la altura libre de paso bajo las escaleras sea inferior a 2,20 metros, se señalará su proyección vertical sobre el suelo mediante un elemento que obstaculice el paso.

CÓMO DEBEN SER LAS RAMPAS

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrar rampas con características que las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

- Las rampas deben tener un ancho libre de obstáculos mínimo de 1,20 metros.
- Las pendientes no deben ser siempre iguales, variarán en función de la longitud de la rampa. El Código Técnico de la Edificación establece que, en itinerarios accesibles, la pendiente será como máximo del 10% cuando su longitud sea menor que 3 metros, del 8% cuando la longitud sea menor que 6 metros y del 6% en el resto de los casos.
- Siempre que sea posible, se recomienda construir rampas con pendientes mínimas, incluso inferiores a los porcentajes establecidos en la reglamentación.
- Si el recorrido de la rampa fuese mayor de 10 metros se dispondrán mesetas intermedias.

- Las rampas que salven una altura de más de 0,50 metros deberán disponer de protecciones laterales con pasamanos.
- Los pasamanos deberán situarse a una altura mínima de 0,90 metros, y deberá continuar en las mesetas, y prolongarse al menos 0,30 metros antes y después de la rampa.
- Debe existir un contraste elevado entre paramentos, barandilla y pasamanos.
- Si existe un borde lateral libre en la rampa, estará protegido mediante un zócalo no menor de 0,10 metros de altura.
- El pavimento de la rampa será no deslizante, continuo y duro.
- El inicio y el final de cada rampa debe señalizarse con una franja de diferente color y textura, que tendrá la anchura de la rampa y 1 metro de longitud en el sentido de la marcha.



CÓMO DEBEN SER LAS PUERTAS



Los huecos libres de puerta deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en silla de ruedas manual o eléctrica o en scooter, teniendo en cuenta que no todos tienen las mismas dimensiones.

Las puertas de entrada y de las diferentes estancias del establecimiento deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de las puertas de las diferentes estancias del establecimiento, debe ser igual o mayor a 0,80 metros, así como el de los huecos de paso.
- Las puertas presentarán contraste de color que facilite su identificación con respecto al paramento donde se ubiquen.

- El sistema de apertura debe ser fácil, nunca con manillas de pomo que requieren el giro de la muñeca. Lo más idóneo son los tiradores de palanca o las manillas de presión y estarán situados a una altura máxima de 1 metro.
- A ambos lados de las puertas, en el sentido de paso de las mismas, existirá un espacio libre horizontal, nunca inclinado, donde pueda inscribirse una circunferencia de 1,20 metros de diámetro.
- Cuando las puertas sean de vidrio estarán señalizadas con una doble banda horizontal, de 0,05-0,10 metros de ancho, con contraste de color y a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 metros la banda inferior y entre 1,50 y 1,70 metros la superior. Con la instalación de estas bandas también se puede integrar el logotipo del establecimiento si así se desea.
- 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 tirador será de un color contrastado respecto a la hoja.

CÓMO DEBEN SER LOS PASILLOS

Los pasillos deben tener una anchura mínima de 1,20 metros y estar libres de obstáculos con el fin de facilitar el desplazamiento a las personas usuarias de silla de ruedas, con problemas de movilidad, equipaje, coches de bebés, etc.

- En cada recorrido igual o superior a 10 metros, debe existir un espacio de maniobra que permita la inscripción de un giro de 1,50 metros de diámetro.
- Los suelos serán no deslizantes y evitarán el deslumbramiento por reflexión.
- Asimismo, deberá existir contraste de color entre el suelo y la pared para diferenciar visualmente ambas superficies.

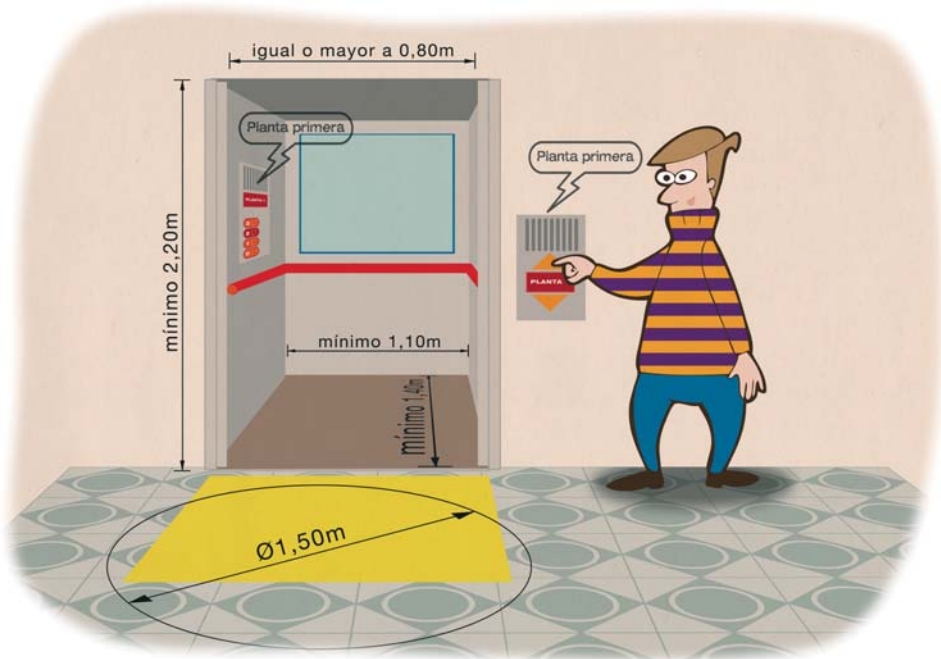


- Se debe evitar la existencia de huecos, cejas o piezas sueltas, así como asegurar el sistema de anclaje de felpudos y alfombras con el fin de prevenir posibles caídas.
- Se recomienda no dejar elementos en los pasillos que reduzcan los huecos de paso y dificulten la deambulaci3n.

C3MO DEBEN SER LOS ASCENSORES

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como es el paso entre dos o m3s pisos. Estos deben cumplir los siguientes requisitos:

- El 3rea de acceso al ascensor tendr3 unas dimensiones m3nimas tales que pueda inscribirse un c3rculo de 1,50 metros de di3metro libre de obst3culos.

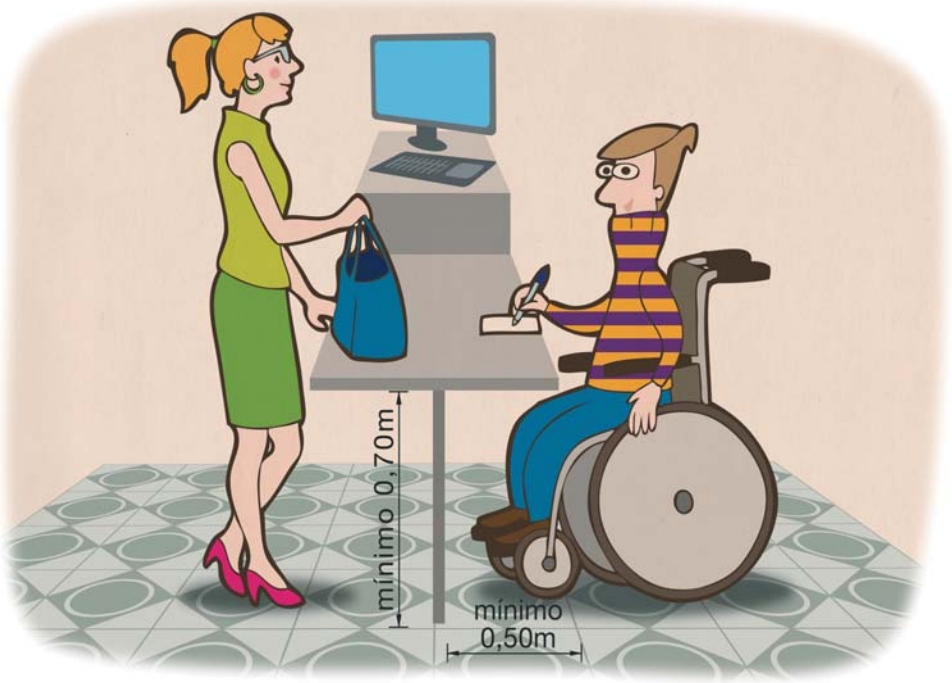


- En esta área de acceso, se colocará en el suelo, delante de la puerta, una franja de textura y color contrastados, de anchura igual a la puerta y longitud de 1 metro.
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 0,80 metros y la altura mínima será de 2,20 metros.
- Las puertas deberán ser telescópicas y su marco exterior tendrá una coloración contrastada con el entorno.
- Las medidas interiores del ascensor serán como mínimo de 1,10 metros de ancho por 1,40 metros de fondo.
- Tanto en el exterior como en el interior de la cabina debe haber un indicador de parada e información visual.
- En cada planta se dispondrá de un sistema luminoso y acústico que indique la llegada del ascensor. Además existirá, en el interior de las cabinas, información sonora que avise del número de planta a la que se llega.

- Deben contar con dispositivos de emergencia con señal luminosa y sistemas de intercomunicación visual con el exterior.
- El pavimento será no deslizante, fijo y duro.
- En las paredes de las cabinas debe haber pasamanos, situados a una altura de entre 0,85 y 0,90 metros.
- Los botones de aviso, tanto interiores como exteriores, deben estar situados a una altura de entre 0,90 y 1,20 metros.
- Los letreros y botoneras deben presentar un contraste cromático reseñable.
- Los caracteres de los botones deben estar en altorrelieve y en braille y su tamaño debe facilitar su lectura a las personas con visión reducida.

CÓMO DEBEN SER LAS ZONAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Los espacios libres de paso permitirán circular entre el mobiliario a personas en silla de ruedas. Los muebles se dispondrán de forma que la distancia mínima entre ellos sea de 0,80 metros.
- Cuando la altura del mostrador sea mayor que la establecida en el reglamento de accesibilidad (0,75-0,80 metros), recomendamos la instalación de un suplemento abatible ubicado a dicha altura, que permita a los clientes usuarios de silla de ruedas o de baja estatura hacer un uso cómodo del mismo.
- El mostrador dispondrá de un espacio previo en el cual pueda inscribirse una circunferencia de 1,20 metros de diámetro libre de obstáculos.
- 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 cliente y el trabajador.



- 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.
- Los establecimientos que dispongan de una zona de espera deben contar con asientos, sillones o bancos que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida; deben tener una altura aproximada de 0,45 metros y disponer de respaldo y reposabrazos.

CÓMO DEBE SER EL MOBILIARIO

- Los muebles en los que se exponen los distintos productos no tendrán aristas vivas ni elementos punzantes sino que serán preferiblemente curvas.
- Los elementos voladizos, situados por debajo de 2,20 metros de altura, estarán proyectados hasta el suelo, ya que constituyen un riesgo para personas con discapacidad visual.
- En el caso de establecimientos en los que los clientes cogen o se sirven directamente los productos, los muebles tendrán un espacio de aproximación adecuado para permitir el acercamiento a los clientes usuarios de silla de ruedas.
- En el caso de las tiendas de ropa, el mismo tipo de prendas puede colocarse a dos alturas. Los percheros pueden colocarse a una altura de 1,60 metros y para personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura a 1,30 metros.
- En el caso de tiendas de alimentación, las vitrinas y neveras dispondrán de iluminación interior.



CÓMO DEBEN SER LOS PROBADORES

- El itinerario que conduce a los probadores debe ser accesible, sin desniveles y tener un ancho de paso de al menos 0,90 metros.
- La puerta o hueco por el que se entra a los probadores tendrá un espacio libre de paso mínimo de 0,80 metros.
- Al menos uno de los probadores debe ser accesible para usuarios de silla de ruedas. Este tendrá unas dimensiones suficientes que permitan describir en su interior una circunferencia de 1,50 metros de diámetro.
- Teniendo en cuenta que una persona con movilidad reducida debe entrar y moverse dentro del probador e incluso en ocasiones irá con un



acompañante, se recomienda que las dimensiones mínimas sean de 2,20 metros de ancho por 2,20 metros de fondo.

- En su interior deberá haber un asiento y junto al mismo existirá un espacio lateral libre que permita la aproximación al mismo. Es conveniente que exista una barra de apoyo horizontal y una vertical, unidas en ángulo recto y ancladas a la pared, y cuya parte más baja esté situada a una altura de 0,75 metros.
- Las perchas se colocarán a distintas alturas, preferiblemente a 1,60 metros y a 1,30 metros.
- El espejo será preferiblemente de cuerpo entero, su borde inferior estará a 30 cm del suelo y el superior a 2,00 metros.
- La iluminación funcionará con interruptor o con sensor de movimiento, nunca con temporizador. El interruptor estará situado entre 90 cm y 1,20 metros.

CÓMO DEBEN SER LOS ASEOS

Los aseos comunes deben cumplir los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- Las puertas y zonas de paso deben ajustarse a las características mencionadas en los apartados correspondientes. Se recomienda la instalación de un sistema de cierre de puertas que permita la identificación de “ocupado o libre” por parte de las personas con discapacidad auditiva. En el caso de existir cabinas se recomienda adecuar bandas libres en las partes superior e inferior de las puertas.
- Debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 1,50 metros.
- El símbolo o pictograma que se utilice como referencia visual, en el caso de aseos adaptados, estará acompañado por el Símbolo Internacional

de Accesibilidad (SIA), que ha de ser fácilmente visible y en altorrelieve, contrastando en color con la puerta o paramento donde se ubique.

- La iluminación ha de ser general y no focalizada, evitando materiales que puedan provocar deslumbramientos a personas con discapacidad visual.
- Los pavimentos serán no deslizantes.

INODORO

- El inodoro tiene que estar provisto de un espacio lateral mínimo de 0,75 metros por 1,20 metros de profundidad.
- El asiento del inodoro debe tener una altura comprendida entre 0,43 y 0,47 metros.
- A ambos lados se instalarán barras horizontales auxiliares de apoyo, a una altura máxima de 0,75 metros (al menos las situadas en el área de aproximación serán abatibles verticalmente). Deberán estar separadas por una distancia de 0,80 metros.
- La longitud de las barras será como mínimo de 0,60 metros.
- La sección transversal de las barras de apoyo tendrá los cantos redondeados y su dimensión máxima no superará los 5 centímetros.

LAVABO

- Delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 1,50 metros.
- Cuando los aseos se concentren en baterías, las cabinas de los aseos accesibles deberán contar con un lavabo en su interior, exento de pedestal y con el borde superior a una altura máxima de 0,85 metros desde el suelo.
- Bajo el lavabo debe haber un hueco mínimo, libre de obstáculos, de 0,68 metros de altura y 0,30 metros de fondo para permitir el acercamiento y un uso cómodo a los usuarios de silla de ruedas.

- La grifería íntegra del aseo debe ser automática, con detección de presencia o manual monomando con palanca alargada.
- El mecanismo de accionamiento de la grifería estará a una distancia máxima de 0,46 metros desde el borde del lavabo.

ACCESORIOS DEL ASEO

- Los accesorios del aseo se colocarán a una altura comprendida entre 0,70 y 1,20 metros y a una distancia de 1 metro del eje del aparato sanitario al que presten servicio.
- El borde inferior de los espejos se situará a una altura máxima de 0,90 metros, al igual que los mecanismos eléctricos.
- Se recomienda la existencia de papeleras cuya apertura no sea de pedal.



CÓMO DEBE SER LA SEÑALIZACIÓN

- 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.
- 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 comprensibles, evitando toda información superflua.
- La información visual relevante se complementará con formatos alternativos como 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 comprender 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.
- 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.
- 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.

EL TRATO AL CLIENTE

El objetivo de un buen trato a los clientes de un establecimiento siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pero en el caso de las personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, el personal de los establecimientos no siempre sabe cómo actuar para cumplir este objetivo. (Ver el folleto *Atención al cliente, atención inclusiva* editado por el Ayuntamiento de Ávila)

Una correcta atención al cliente puede suplir algunas deficiencias de accesibilidad.



Es importante tener en cuenta que:

- Las soluciones de accesibilidad no tienen porqué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético, sencillas 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, una puerta estrecha, incluso una rampa mal diseñada, 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.
- Resulta imposible determinar las necesidades de un cliente sólo por el aspecto visible de su discapacidad; por lo tanto, es mejor no sacar conclusiones precipitadas y preguntar a la persona.
- Las personas con discapacidad son ante todo personas y quieren recibir el trato que se ajuste a sus necesidades concretas. Pregúnteles sin hacerles sentir una molestia o un caso especial.
- Hay que evitar la segregación; las personas con discapacidad no desean ser aisladas de los demás clientes o enviadas por vías de acceso distintas.
- Las personas con movilidad reducida tienen mayores dificultades para utilizar todas las estancias y los servicios de un establecimiento. Permítale llevar y probarse la ropa que compre en casa y acepte la devolución de la misma sin obligarle a cambiarlo por un vale o por otro artículo que quizás tampoco le sirva.
- No todas las personas tenemos la misma capacidad para acceder a todos los entornos. Cuide que sus clientes sean atendidos de forma personalizada teniendo en cuenta sus necesidades concretas, alcáncele aquel producto al que no llega, ábrale la puerta, retire el mobiliario si fuera necesario.
- La distribución del mobiliario en ocasiones puede estrechar las zonas de paso o impedirlo puntualmente. Vigile la ubicación adecuada para facilitar la deambulación a todos los clientes.
- Los mostradores suelen tener una altura superior a la establecida en el reglamento de accesibilidad (0,75-0,80 metros). Adapte una parte del mismo añadiendo un suplemento tal y como recomendamos en el apartado de Zonas de atención al público o bien atienda al cliente que lo necesite fuera del mostrador o desde una mesa de atención cuando disponga de ella.
- También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad. Ofrezca siempre información completa, objetiva y real de las condiciones de su establecimiento.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD

El Ayuntamiento de Ávila en uso de las atribuciones que le otorga la normativa autonómica de Accesibilidad y Supresión de Barreras, es el encargado de valorar el nivel de accesibilidad de los establecimientos a través de la Oficina Municipal de Accesibilidad.

El Símbolo Internacional de Accesibilidad es la marca de calidad que identifica a los establecimientos que cumplen unos requisitos mínimos en materia de accesibilidad.



Los requisitos para la obtención del Símbolo Internacional de Accesibilidad, Ávila Accesible son:

- Presentar solicitud según modelo normalizado en el Registro General del Ayuntamiento.
- Desde la Oficina Municipal de Accesibilidad se realiza visita técnica para analizar y diagnosticar el nivel de accesibilidad que presenta el establecimiento.
- Una vez valorado, se emite informe técnico recomendando las mejoras necesarias para que el establecimiento sea accesible.
- El Consejo Municipal de Personas con Discapacidad es el órgano encargado de ratificar la concesión del Símbolo Internacional de Accesibilidad, Ávila Accesible.

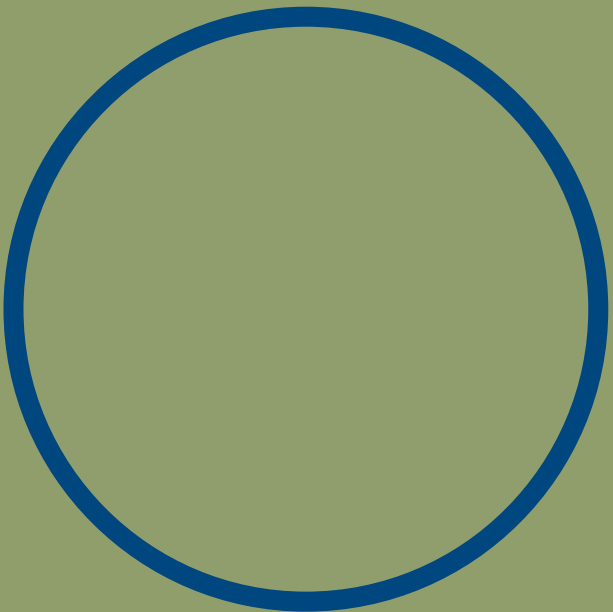
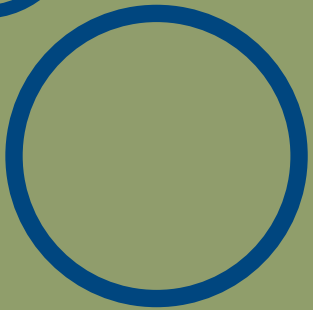
Información:

OFICINA MUNICIPAL DE ACCESIBILIDAD
T. 920 35 40 00 - accesibilidad@ayuntavila.es

Agradecimientos:

CONSEJO MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
COMERCIOS DE ÁVILA

Edita: Ayuntamiento de Ávila. Concejalía de Accesibilidad
Ilustraciones: Enrique Jiménez Beneite
Maquetación e impresión: Miján, Industrias Gráficas Abulenses
Depósito Legal: AV-83-2013



**Ayuntamiento
de Ávila**
Del Rey · De los Leales · De los Caballeros

