



Via Libre

¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD? LA ACCESIBILIDAD? BARES Y RESTAURANTES





¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

BARES Y RESTAURANTES

EQUIPO Y DIRECCIÓN TÉCNICA

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad

Colabora: Hostelería de España / CERMI

ISBN: 978-84-88934-70-3

DEPÓSITO LEGAL: M-7134-2020

Colabora:





ÍNDICE

1. Presentación	9
1.1. Utilidad de este documento	10
2. Accesibilidad en bares y restaurantes	12
3. Entornos accesibles en bares y restaurantes: modo de actuación	15
3.1. Plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad	17
3.2. Itinerarios exteriores de acceso al establecimiento	18
3.3. Entrada y puertas de acceso al establecimiento	20
3.4. Infraestructura del edificio y circulación interior dentro del establecimiento	22
3.5. Mobiliario, mostradores y barras	24
3.6. Elementos accesibles en los procesos de información y comunicación	26
3.7. Máquinas expendedoras e interactivas	27
3.8. Aseos	28
3.9. Terrazas y veladores	33
3.10. Menaje	35
3.11. Seguridad	36
3.12. Medidas generales por servicios	37
3.13. Pautas para una correcta atención al cliente	40

4. ¿Cómo adapto mi establecimiento si..? \ 43

4.1. ¿...en el acceso (o en el interior del local) hay escalones sueltos? \ 43

4.2. ¿...la barra del bar es demasiado alta? \ 44

4.3. ¿...las mesas son demasiado bajas o demasiado altas? \ 44

4.4. ¿...tengo dos aseos de reducidas dimensiones? \ 45

4.5. ¿...el único aseo disponible se encuentra ubicado en la planta inferior? \ 46

4.6. ¿...no dispongo de cartas ni menú en formatos alternativos? \ 46

4.7. ¿...la terraza se sitúa sobre una tarima? \ 47

4.8. ¿...la terraza supone un obstáculo para las personas que circulan por la acera? \ 48

4.9. ¿...creo que la atención al cliente debe aportar mayor valor a mi negocio? \ 48

4.10. ¿...quiero apostar por experiencias y eventos destinados a todas las personas? \ 49

4.11. ¿...quiero que mi establecimiento sea seguro para todas las personas? \ 51

5. Normativa \ 54

Normativas de referencias \ 54

Documentos de normalización \ 55

1

PRESENTACIÓN



1. PRESENTACIÓN

Son más de 300.000 los locales destinados a la hostelería en España. Los bares, restaurantes, cafeterías y pubs emplean a 1,3 millones de personas y representan el 4,7% del PIB nacional¹. Estos lugares, destinados a prestar servicios de restauración y entretenimiento (desayunos, comidas, cenas, bebidas, etc.) son lugares habituales de encuentro y reunión, representando una parte importante de la cultura y de las costumbres locales, por lo que presentan características particulares según su ubicación geográfica.

En 2017, más de 3 millones de personas obtuvieron la consideración de personas con discapacidad en España², habiéndose llevado a cabo valoraciones a más de 4 millones de personas que presentaron algún grado de discapacidad³, cifra que representa el 9% de la población actual de España⁴. Un sector

1. *Hostelería de España*

2. *Reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33%*

3. *IMSERSO. Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad (31/12/2017)*

4. *Instituto Nacional de Estadística (INE)*

de la sociedad que va en aumento, al cual todas las personas vamos a pertenecer en un momento dado de nuestras vidas, bien de manera transitoria o permanente, y que ha de ser tenido en cuenta íntegramente en la adopción de políticas sociales, culturales, económicas y, por supuesto, educativas y laborales.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define la accesibilidad universal como la “condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios [...] para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas”. En consecuencia, el 4 de diciembre de 2017 se cumplió el plazo límite para que todos los bienes y servicios a disposición del público permitieran el acceso y uso, sin problemas ni restricciones, de todas las personas, sin importar su condición funcional.

La cultura y la tradición españolas quedan ejemplificadas en el uso intensivo que se hace de

bares y restaurantes como lugares de encuentro social, entretenimiento y disfrute colectivo e individual, convirtiéndolos en enclaves estratégicos donde implantar el Diseño para Todas las personas y asegurar la Accesibilidad Universal.

1.1. Utilidad de este documento

Este documento proporciona recomendaciones y consejos prácticos para conseguir que su bar, restaurante o cafetería sea accesible a más personas, incluyendo a quienes tienen una discapacidad, permanente o temporal, así como tener también en cuenta las posibles necesidades de las personas mayores. Ampliar el público objetivo, especializarse, innovar y trabajar nichos de negocio son estrategias que pueden traducirse en importantes ventajas competitivas.

Este documento le ayudará a:

- » Comprender cuáles son nuestras responsabilidades legales respecto al marco normativo vigente.

- » Entender cuáles son las dificultades a las que se enfrenta la clientela con discapacidad cuando desea disfrutar del entorno y servicios que ofrece nuestro establecimiento.
- » Conocer algunos aspectos técnicos básicos, así como información relevante para incrementar el nivel de accesibilidad, tanto en las instalaciones como en los servicios y atención prestados.
- » Reflexionar acerca de cuestiones de vital importancia en nuestra sociedad actual, como son la diversidad, la igualdad de derechos y la igualdad de oportunidades.



2

ACCESIBILIDAD EN

BARES Y RESTAURANTES

2. ACCESIBILIDAD EN BARES Y RESTAURANTES

En 2018, el gasto medio anual por hogar destinado al ocio y a la cultura se situó en los 1.643 €, mientras que el destinado a restaurantes (conjuntamente con hoteles), ascendió a los 2.948 €⁵. La gastronomía española, su calidad y diversidad, la cultura de “pinchos” o el “tapeo”, se han convertido, además, en un importante reclamo turístico para el país, conformando una oferta sólida y altamente demandada.

A determinadas horas, de acuerdo a las particularidades de cada establecimiento, los bares y restaurantes albergan un gran número de personas con características muy diversas. Una demanda diversa para una oferta igual de diversa. Esta rica heterogeneidad exige que, en el diseño del local así como en el de sus servicios asociados, se tengan en cuenta los parámetros de accesibilidad que actualmente recoge el marco

normativo legal, los cuales, aunque cada vez más presentes, no siempre lo están.

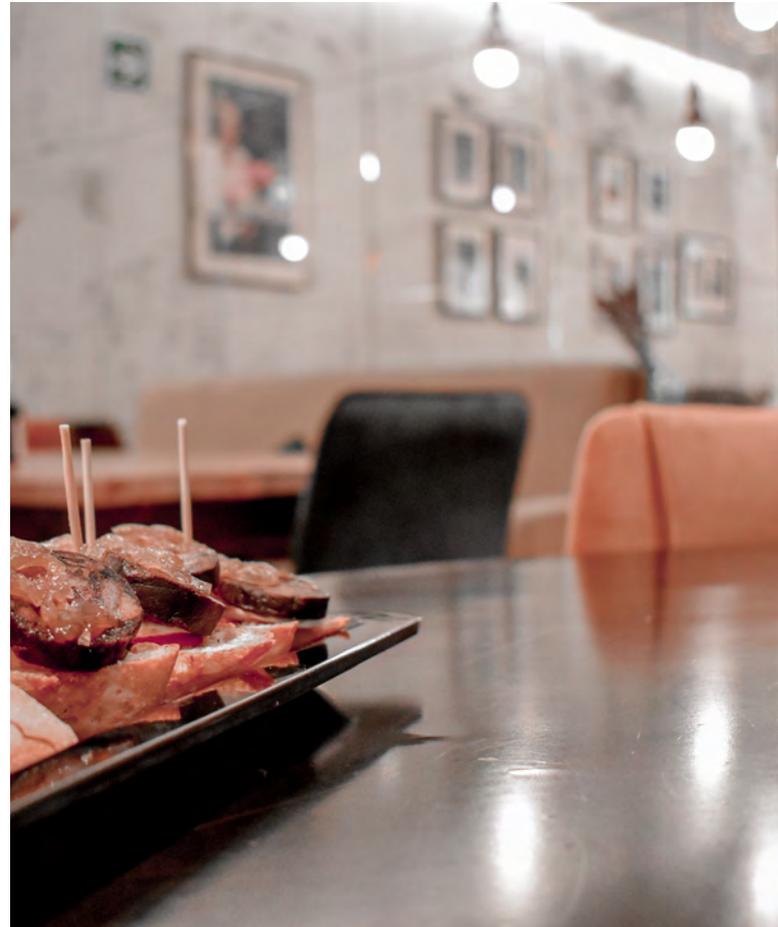
Es decir, se trataría de que los bares y restaurantes, en línea con sus particularidades, estuvieran diseñados y dotados con aquellos elementos y medios necesarios que permitieran a cualquier persona acceder a ellos, asegurando que los trabajadores conozcan cómo facilitar el uso de los servicios y productos a todas las personas, garantizando el pleno acceso en igualdad de condiciones.

Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios.

Además, se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todas las personas.

5. Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF), 2018. INE.

Es por ello que, cuestiones tales como el acceso a los establecimientos, el diseño interior y exterior de sus espacios o el mobiliario, adquieren gran relevancia, sin olvidar la necesidad de incluir criterios accesibles en los procesos de comunicación e información que permitirán el consumo de la oferta en condiciones de seguridad y autonomía y, por tanto, la satisfacción de todas las personas.





3

ENTORNOS ACCESIBLES

EN BARES Y RESTAURANTES

3. ENTORNOS ACCESIBLES EN BARES Y RESTAURANTES: MODO DE ACTUACIÓN

Las recomendaciones que se incorporan en este documento se dirigen tanto a quienes deben diseñar los bares, cafeterías y restaurantes, como a quienes poseen, gestionan y trabajan en estos establecimientos, por ser las personas que tendrán en su mano garantizar tanto la accesibilidad física como aquella asociada a los servicios del establecimiento.

Es clave señalar, ante las dudas que todavía emergen al respecto, que la aplicación de un diseño para todas las personas y de criterios de accesibilidad universal no tiene por qué ir acompañada de repercusiones sobre el coste. En establecimientos de nueva apertura, no solo su implantación es obligatoria, sino además sinónimo de inversión a futuro. Por un lado, se evitarán reformas a medio plazo, por otro, será posible satisfacer las necesidades de más personas, incrementando con ello la clientela.

Para mejorar la prestación de los servicios de hostelería y satisfacer con ello todas las demandas y necesidades, es imprescindible aplicar pautas de diseño para todas las personas y accesibilidad universal tanto en el espacio físico y en los productos y servicios ofertados, como en la atención que se dispensa a la clientela, aspecto éste fundamental y directamente relacionado con la percepción de calidad en la hostelería y el turismo.

“La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%”. Se trata, por tanto, de que todas las personas puedan acceder, transitar, informarse, consumir y disfrutar de la experiencia en condiciones de igualdad, seguridad y autonomía.

Por ello, para abordar las recomendaciones, se ha planteado la realización de un recorrido similar al que realizaría cualquier cliente, con o sin discapacidad, que hubiera elegido un determinado establecimiento (bar, restaurante, cafetería o establecimiento análogo) para disfrutar de los servicios ofertados:

- » Plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad próximas al establecimiento.
- » Itinerarios exteriores de acceso al establecimiento.
- » Ubicación y disposición de terrazas.
- » Entrada al establecimiento / puertas de acceso.
- » Interior del establecimiento.
- » Mobiliario, mostradores y barras.
- » Menaje, cartas de platos y bebidas.
- » Aseos de uso público.
- » Atención al cliente y formación del personal.
- » Sistemas de entretenimiento. Elementos de información y comunicación.
- » Medidas de seguridad elementales en establecimientos de uso público.
- » Instalaciones provisionales.



3.1. Plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad

Las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida resultan fundamentales para asegurar que las personas con este perfil puedan acceder de manera autónoma, cómoda y segura a nuestro establecimiento.

Si el espacio destinado al aparcamiento de uso público estuviera asignado al bar, cafetería o restaurante, se debe tener presente la reserva de plazas para personas con discapacidad.

El número de plazas, así como su diseño, dimensiones, ubicación y señalización, están determinados de acuerdo a lo estipulado en la normativa vigente, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico, siendo por tanto necesario tener ambas en consideración. En todo caso, la dotación no podrá ser inferior a una plaza reservada para personas con movilidad reducida por cada cuarenta plazas estándar.

Según la legislación estatal, las dimensiones mínimas de estas plazas serán de 5 m de largo por 2,20 m de ancho, sean éstas perpendiculares, diagonales o paralelas a la acera. Además, contarán con el denominado espacio de transferencia, un espacio adicional para facilitar la entrada y salida del usuario al vehículo, así como con señalización horizontal y vertical a través del símbolo internacional de accesibilidad, permitiendo su reconocimiento y fácil detección.

Por último, debe tenerse en cuenta que las plazas reservadas para personas con movilidad reducida deben situarse en una localización próxima a la entrada del establecimiento, lo más cerca posible de los pasos peatonales, si los hubiere, y estar comunicadas con éste mediante un itinerario accesible.

3.2. Itinerarios exteriores de acceso al establecimiento

En general, si el establecimiento se sitúa en la vía pública y, de manera específica, en el caso de que estuviera situado dentro de una parcela privada propiedad del propio establecimiento, el itinerario peatonal que permita llegar a él debe ser accesible y estar separado claramente del tráfico de vehículos.

El itinerario debe estar bien iluminado, señalizado y comunicado hasta el acceso al establecimiento, discurriendo junto a la línea de fachada u otro elemento que claramente marque la diferencia entre el suelo y la edificación. Además, debe tener una anchura libre de paso que garantice el giro, cruce y cambio de dirección de las personas.

De igual manera, se encontrará libre de obstáculos, tanto a nivel del suelo como en altura (toldos, carteles, sombrillas,...), permitiendo así una deambulación cómoda, autónoma y segura para todas las personas. En el caso de inviabilidad técnica, deberá plantearse acceso alternativo

mediante itinerario diferenciado y correctamente señalizado que permita su localización.

El pavimento del itinerario peatonal accesible debe ser antideslizante y no presentar resaltes excesivos ni piezas sueltas que puedan provocar tropezones al deambular. Igualmente, debe presentar una superficie estable y tener una pendiente que respete los parámetros marcados por la normativa vigente.

En resumen, el itinerario accesible desde la vía pública (también desde las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida) hasta el acceso del establecimiento debe asegurar un tránsito cómodo y seguro para todas las personas en igualdad de condiciones.



3.3. Entrada y puertas de acceso al establecimiento

La entrada principal debe permitir la transición de la clientela desde el exterior hasta el interior, y viceversa, sin que exista diferencia de nivel entre ambos espacios. De ser así, esta diferencia de nivel habrá de resolverse mediante el diseño y colocación de una rampa accesible. En caso de tratarse de una rampa de gran longitud, se incluirán mesetas intermedias cada diez metros, destinadas al reposo y a evitar recorridos excesivamente largos y continuos. Son elementos igualmente relevantes las barandillas y pasamanos para evitar caídas y facilitar la deambulaci3n segura de las personas.

El dise1o y caracter3sticas de las puertas de acceso al establecimiento, incluyendo todos los elementos necesarios para su se1alizaci3n y manipulaci3n (mecanismos y sistemas de apertura, interfono o timbre, etc.), as3 como la anchura y la altura libre de paso, deben adecuarse a los par3metros normativos dictados por el C3digo T3cnico de la Edificaci3n.

Se evitar3 el uso de puertas giratorias, tanto manuales como autom3ticas, ya que suponen un elemento de riesgo para muchas personas al acceder a los recintos.

Para facilitar la localizaci3n del acceso, las puertas contrastar3n en color con los elementos pr3ximos a ella. En el caso de que cuenten con partes fijas o m3viles con paramentos de vidrio, deber3n incorporar elementos visualmente contrastados con el fondo colocados a la altura de los ojos para evitar posibles colisiones.

Se garantizar3 el acceso al establecimiento a las personas con discapacidad visual acompa1adas de perros-gu3a. Igualmente, se permitir3 el acceso a personas que vayan acompa1adas por perros de asistencia.

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



- » En la entrada del establecimiento se facilitará información sobre las medidas adoptadas en materia de prevención del COVID-19, en formatos diferentes y, preferiblemente, accesibles, como por ejemplo, códigos QR que redirijan a sitios web accesibles, textos en lectura fácil, servicios de interpretación en lengua de signos, etc.
- » - Los dispensadores de gel hidroalcohólico estarán ubicados en lugares que faciliten su localización mediante el uso de contrastes cromáticos, especialmente para aquellas personas que tengan dificultades visuales, minimizando así la necesidad de contacto físico.
- » - También se habrá de tener en cuenta asegurar el acceso hasta los dispensadores, así como su manipulación y uso, a personas que tienen dificultades de destreza en los miembros superiores. Se recomienda que estos dispositivos

cuenten con mecanismos de activación y uso sencillos y fácilmente comprensibles por parte de todas las personas.



3.4. Infraestructura del edificio y circulación interior dentro del establecimiento

Los espacios interiores se diseñarán, en la medida de lo posible, como espacios diáfanos y ordenados, con pasos de circulación de anchura adecuada y que se encuentren libres de obstáculos, especialmente de elementos verticales y salientes que puedan ocasionar impactos a nivel del cuerpo, tropiezos o caídas. Se recomienda diferenciar claramente las zonas de paso de aquellas destinadas a la estancia (barras, mesas, comedores, etc.).

Para mayor comodidad y seguridad de toda la clientela y del personal, se evitarán los desniveles y los escalones sueltos. En caso de existir, serán salvados mediante rampas que se adapten en su diseño a los parámetros y prescripciones técnicas recogidas en la normativa vigente (Código Técnico de la Edificación -CTE-).

Las condiciones acústicas del establecimiento determinan la calidad comunicativa, siendo un factor altamente relevante para personas

con determinadas necesidades. Los materiales que se empleen en el diseño y la construcción proporcionarán un buen aislamiento acústico para evitar ruidos provenientes del exterior, ecos y reverberaciones dentro del local, pues estos dificultan los procesos comunicativos tanto de la clientela como del personal.

La iluminación deberá ser uniforme, pudiendo emplear gradaciones para la diferenciación de elementos, espacios, servicios o señalización existentes. Se evitarán los contrastes fuertes que desorienten o deslumbren, y se reforzará la iluminación en escaleras y cambios de nivel.

La señalización visual debe ser precisa, clara y sencilla, empleando contrastes cromáticos y tamaños de caracteres adecuados. Su ubicación será estratégica, referenciando elementos relevantes. Se recomienda el uso de pictogramas estandarizados, por ser estos internacionalmente reconocibles y fácilmente comprensibles por una gran mayoría de personas. La señalización habrá de ser tanto visual como sonora cuando sea preciso (p.e., sistemas de alarma y aviso de evacuación).

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



En el interior del establecimiento debe garantizarse un flujo constante de aire puro y limpio. La Organización Mundial de la Salud recomienda que se aumente la tasa de ventilación por medios naturales o mecánicos, preferiblemente sin reciclar el aire. En caso de que no pueda renovarse el aire, será preciso limpiar los filtros con frecuencia, sobre todo en aquellos lugares donde existe un riesgo alto de exposición a la COVID-19 para trabajadores y clientela.

En caso de que se hayan instalado mamparas transparentes separadoras de protección, éstas deberán estar señalizadas convenientemente de tal manera que se garantice su fácil localización y detección.

Dentro del establecimiento, situados en lugar visible y a una altura que permita su uso accesible para todas las personas, se recomienda disponer de aquellos suministros que sean necesarios para un correcto mantenimiento de la higiene, tanto

del personal como de la clientela, incluyendo: puestos para la higiene de las manos (gel hidroalcohólico), preferiblemente con sistema de activación mediante automatismo; pañuelos de papel desechables; cubos de basura; mascarillas (homologadas según la normativa vigente).



3.5. Mobiliario, mostradores y barras

Los elementos de mobiliario, su diseño y disposición, confieren personalidad y carácter a los establecimientos de hostelería pero, más importante aún, deben ser útiles, cómodos y seguros para clientela y trabajadores. Por ello, en primer lugar, deberán ser fácilmente identificados, por lo que se recomienda su contraste cromático con suelo y paredes.

Las mesas serán estables y contarán con un espacio libre inferior que permita la aproximación y uso de personas usuarias de silla de ruedas. Es también recomendable disponer de mesas circulares, pues favorecen el contacto visual entre todas las personas, cuestión especialmente relevante para personas con discapacidad auditiva. Por su parte, las sillas contarán con respaldo y reposabrazos, y serán estables pero no pesadas, pudiendo ser movidas con facilidad.

Los mostradores y las barras deberán ser accesibles y estar bien iluminados y señalizados, mediante contrastes cromáticos con paredes y suelo, de tal

manera que permitan ser detectados con facilidad por personas con discapacidad visual, a la par que mejorar la comunicación general entre clientela y personal. Todos los mostradores y barras que sean susceptibles de uso por parte de todas las personas deberán contar con, al menos, una zona rebajada en altura de 80 cm, y con espacio inferior libre que permita la aproximación de personas que usen silla de ruedas.

Si el establecimiento tuviera una zona de autoservicio, los expositores deberán estar bien iluminados, asegurando un buen contraste cromático entre los recipientes existentes y la base sobre la que se asienten. La altura a la que se sitúen los productos será determinante para que todas las personas puedan acceder a ellos, debiendo existir una zona rebajada en el mostrador, a 80 cm de altura, que permita el uso autónomo del autoservicio a personas de talla baja y personas usuarias de sillas de ruedas.

Además, mostradores y barras dispondrán de un espacio con instalación de bucle magnético para facilitar la comunicación con personas usuarias

de prótesis auditivas (audífonos e implantes cocleares).

Se recomienda usar, al menos, un sistema de información que permita la conexión con un servicio de videointerpretación.

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



- » De acuerdo a las normativas locales, autonómicas y estatales vigentes, se ha de cumplir con la distancia de seguridad recomendada entre mesas/mobiliario en todo momento, así como el cumplimiento del número máximo de comensales por mesa.
- » La separación de 1,50-2,00 m entre mesas favorecerá el uso y deambulación de las personas que demandan más espacio, por ejemplo, aquellas que utilizan una silla de ruedas.
- » Se aboga por minimizar las aglomeraciones en la medida de lo posible; para ello, escalone las

llegadas y las salidas de comensales, numere las entradas, designe los asientos disponibles y haga marcas en el suelo que faciliten la disposición del mobiliario a fin de respetar las distancias de seguridad.

- » En caso de disponer de mamparas, éstas deberán ser transparentes a fin de posibilitar la comunicación en lengua de signos y facilitar la lectura labial de los interlocutores.
- » Las mamparas transparentes deberán incorporar elementos contrastados que avisen de la existencia de las mismas (como bandas señalizadoras o elementos similares) para facilitar que sean detectadas por parte de personas con dificultad visual. Igualmente, las mamparas deberán evitar la producción de reflejos que provoquen molestias a personas con discapacidad visual.

3.6. Elementos accesibles en los procesos de información y comunicación

Al igual que el mobiliario, el ambiente y la atmósfera generados en un establecimiento determinan su carácter y diferencian su oferta. Más relevante aún, el adecuado tratamiento de estos elementos tiene la capacidad de potenciar y mejorar los procesos de comunicación e información llevados a cabo por clientela y trabajadores.

Si el establecimiento dispone de pantallas y aparatos de televisión, estos deberán disponer de opción de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos, para que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la información de igual manera que el resto de la clientela, cumpliendo así la premisa de igualdad de oportunidades. Conviene, no obstante, que el volumen del sonido de cualquier aparato sea discreto para no dificultar la comunicación.

Los teléfonos y, de haberlos, demás sistemas de comunicación, deberán igualmente ser accesibles para todas las personas.

Si los eventos deportivos, musicales, literarios, etc. forman parte de la oferta habitual, deberán reservarse sitios de fácil acceso y con suficiente visibilidad para personas con movilidad reducida, así como asegurar un espacio con instalación de bucle magnético para las personas con audífonos e implantes cocleares.

Se recomienda usar, al menos, un sistema de información que permita la conexión con un servicio de videointerpretación.

3.7. Máquinas expendedoras e interactivas

Los avances de la tecnología y la presencia de nuevos modelos de negocio que fomentan el autoservicio, han derivado en la presencia y uso de este tipo de máquinas, las cuales exigen un alto grado de destreza, especialmente a personas con discapacidad.

Para resolver los problemas que pudieran plantearse, será imprescindible la intervención del personal para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas. Cuantos más criterios de accesibilidad, usabilidad y diseño para todas las personas presenten, tanto a nivel de software como de diseño externo, más personas podrán utilizarlas, más ingresos se generarán con ellas

Se cuidará la ubicación de este tipo de máquinas para que no produzcan reflejos ni deslumbramientos, especialmente si incorporan pantallas de visualización. La tipología y tamaño de los textos serán los adecuados. También deben incorporar instrucciones en braille, información

simultánea visual y sonora, y selección de idioma, además de tener una altura adecuada y posibilitar la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas. Otras características relevantes, son:

- » Ubicación dentro de itinerarios accesibles, no dificultando la circulación de las personas.
- » Espacio mínimo de aproximación, libre de obstáculos.
- » Teclas distinguibles visual y táctilmente.
- » Estandarización del teclado numérico en cuanto a tamaño, distribución espacial y color.
- » Todos los métodos de pago deberán ser fácilmente localizables, visual y táctilmente, mediante contraste cromático y borde en altorrelieve.
- » Confirmación sonora en cada uno de los pasos, especialmente de activación de las teclas y de la expedición del producto.

- » Si existen varias máquinas para la misma función o que expenden el mismo producto, al menos una de ellas deberá cumplir las condiciones especificadas.

3.8. Aseos

En los establecimientos de restauración, los aseos, su ubicación, diseño, y mantenimiento son cuestiones muy relevantes para la clientela. Para asegurar la no discriminación en su uso, los aseos deberán ser accesibles para todas las personas y estarán correctamente señalizados. Habrá, por tanto, que asegurar su ubicación en itinerarios accesibles dentro del establecimiento, evitando plantas bajas y altas en caso de contar con un único núcleo, excepto si existe ascensor / elevador accesible.

| Señalización

La señalización, dibujos o símbolos, tanto direccionales como informativos (uso destinado a hombres o mujeres, cambiadores de bebés o cabinas mixtas en su caso) deben ser grandes,

estar cromáticamente contrastados con el color de la puerta e incluir texto en altorrelieve y en braille. Se recomienda el uso de pictogramas estandarizados, al ser fácilmente reconocibles por la mayoría de las personas, incluyendo el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

| Puertas

La puerta de entrada al aseo tendrá una anchura mínima y libre de paso de 80 cm y una altura no inferior a 210 cm, para que resulte cómoda a todas las personas y permita, además, el acceso de las personas usuarias de silla de ruedas, bastones, etc. Se recomienda que la puerta sea corredera, pero de ser abatible, lo hará hacia el exterior, y su apertura será de fácil accionamiento y manipulación, mediante presión o palanca, evitando mecanismos giratorios tipo pomos. Este mecanismo permitirá, además, ser desbloqueado desde el exterior. El cerrojo permitirá conocer la disponibilidad del aseo desde el exterior. Adicionalmente, y por motivos de seguridad, las puertas de los aseos dispondrán de una franja libre en su zona inferior, que posibilite la visión.

Dimensiones y diseño

Las dimensiones interiores del aseo garantizarán un espacio suficiente que permita la maniobrabilidad cómoda y segura de un usuario de silla de ruedas; un espacio mínimo libre de obstáculos de 150 cm de diámetro en el cual poder realizar un giro completo de 360° de manera segura.

El pavimento será no deslizante, tanto en seco como en mojado, y su mantenimiento adecuado, evitando resaltes que incrementen el riesgo de tropiezos y caídas. Además, contrastará cromáticamente con las paredes para una mejor ubicación y diferenciación del espacio y sus elementos, evitando superficies brillantes que generen reflejos.

Todos los elementos interiores permitirán una fácil manipulación y estarán dentro de la longitud de alcance de las personas usuarias de sillas de ruedas.

Los interruptores serán accionables mediante presión en una gran superficie, evitando

aquellos de giro y palanca, y se diferenciarán cromáticamente de la superficie donde se sitúen.

Iluminación y seguridad

La iluminación en el interior del aseo será suficiente y difusa, evitando la colocación de bombillas alrededor del espejo. Su control se ejercerá siempre desde el interior, evitando siempre la iluminación por temporizador y, con ello, que las personas con movilidad reducida no puedan volver a accionarla.

La cabina adaptada contará con sistema de llamada de auxilio que permita a cualquier usuario accidentado poner en conocimiento su situación. Se recomienda la colocación de un cordón perimetral en la cabina, a 30 cm del suelo. Este sistema de llamada permitirá al usuario verificar que su llamada ha sido recibida. Cualquier aviso de emergencia ubicado en los aseos habrá de emitir señales visuales y sonoras simultáneamente.

Lavabo y espejo

Siempre que sea posible, se instalará un lavabo que permita regular su altura de uso. Se colocará de forma que no suponga un obstáculo para el paso y dejará un espacio libre inferior de 70 cm que permita la aproximación frontal de una persona que utilice silla de ruedas para desplazarse.

Se recomienda que la grifería sea automática, accionable mediante detección de presencia o de tipo monomando, si fuera activable manualmente.

El espejo se situará a una altura tal que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él (aproximadamente 90 cm entre el suelo y su parte inferior). Para evitar reflejos y destellos, no se colocará iluminación intensa alrededor de él.

Inodoro y barras de apoyo

El plano del asiento del inodoro estará colocado a una altura de entre 45-50 cm, que facilite la acción de sentarse o levantarse y también la transferencia o paso desde la silla de ruedas al

inodoro, y viceversa. Dispondrá a ambos lados de espacio de transferencia no inferior a 80 cm. En establecimientos de pequeñas dimensiones, excepcionalmente podrá ubicarse una cabina adaptada de dimensiones menores con un único espacio de transferencia.

El mecanismo de accionamiento de la cisterna será bien mediante pulsador de gran superficie, bien mediante palanca, evitando otros mecanismos que requieren habilidad motriz fina, destreza y fuerza.

Para posibilitar la transferencia, el inodoro, dispondrá de dos barras de ayuda firmemente ancladas a cada uno de los lados, que permitirán apoyarse o agarrarse con fuerza al levantarse, sentarse o en la maniobra de transferencia.

Si la cabina dispusiera de un único espacio de transferencia, la barrá abatible se situará en este lado, y la fija en el opuesto. Si la aproximación pudiera realizarse por ambos lados, entonces ambas barras serán abatibles. Es conveniente que una de las barras disponga de un accesorio para

colocar el papel higiénico. Las barras, tanto fijas como abatibles, se colocarán en la posición y a la altura establecida por la normativa vigente.

De acuerdo con el mantenimiento general del aseo, los acabados de las barras deberán estar tratados frente a bacterias y gérmenes, ser resistentes a la oxidación y al desgaste, de fácil limpieza, y antideslizantes, ya sea con manos secas o húmedas. Igualmente, deberán ser agradables al tacto, tanto térmicamente como en su textura.

| **Urinario**

La altura de colocación de, al menos, uno de los urinarios permitirá su utilización a los niños y a las personas de talla baja. Su ubicación posibilitará el acercamiento frontal de una persona usuaria de silla de ruedas. Al menos uno de los urinarios contará con asidero firmemente anclado al paramento.

| **Accesorios**

Todos los accesorios del núcleo de aseo adaptado habrán de ubicarse a una longitud de alcance adecuada para personas usuarias de sillas de ruedas y personas de talla baja, lo que favorecerá también su uso por parte de niños. Es importante que ninguno de estos accesorios represente un obstáculo, y menos aún elementos volados con los que impactar. Para una mejor identificación por parte de personas con discapacidad visual, conviene que estén cromáticamente contrastados con las paredes y otras superficies donde se ubican.

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



- » En el caso de las cabinas reservadas para personas con discapacidad, deberá controlarse su uso estricto por parte de estos usuarios, extremando, en la medida de lo posible, la higienización del espacio después de cada uso, ya que el riesgo de contagio es mucho mayor al tener necesariamente que estar en contacto con las superficies del inodoro, las barras de apoyo, etc.
- » Los aseos exclusivos para el uso por parte de las personas con discapacidad deberán contar con adecuados protocolos sanitarios que garanticen la correcta higiene y limpieza de los mismos.

Con relación a los dispensadores de jabón y gel hidroalcohólico, deberán disponer de mecanismos de activación y uso que sean sencillos y fácilmente comprensibles por parte de todas las personas.



3.9. Terrazas y veladores

En el caso de que el bar o restaurante cuente con terraza, bien sea temporal o permanente -tipo carpa-, deberá respetar las indicaciones dadas y, además, tener en cuenta que:

- » Las terrazas ubicadas en aceras deberán organizarse de forma alineada en el tramo más próximo al bordillo, en zona de mobiliario urbano, dejando libre la línea de fachada, y respetando una anchura de acera que permita el paso a todas las personas, de acuerdo a los parámetros dictados en la normativa vigente.
- » Los toldos son elementos volados, por lo que se extenderán de forma que ninguno de sus elementos, tanto delanteros como laterales, invadan el itinerario peatonal, asegurando una altura suficiente para evitar colisiones contra ellos.
- » De igual manera, las sombrillas respetarán una altura mínima adecuada, no invadiendo el

espacio de paso y no extendiéndose fuera de los límites de la terraza.

- » En ningún caso la acera será invadida con objetos y elementos de cualquier tipo (carteles, pizarrás de menús, elementos destinados al juego infantil, etc.).



MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



- » Las nuevas regulaciones que permiten la proliferación y aumento en superficie de terrazas y veladores, deberán respetar las zonas de tránsito de las aceras y espacios en los que se ubiquen, así como los elementos de señalización podotáctil en el suelo que permiten la localización a personas con discapacidad visual.
- » La separación de 1,50-2,00 m entre mesas favorecerá el uso y deambulación de las personas que demandan más espacio, por ejemplo, aquellas que utilizan una silla de ruedas.
- » En caso de disponer de mamparas, éstas deberán ser transparentes a fin de posibilitar la comunicación en lengua de signos y facilitar la lectura labial de los interlocutores.
- » Las mamparas transparentes deberán incorporar elementos contrastados que avisen

de la existencia de las mismas (como bandas señalizadoras o elementos similares) para facilitar que sean detectadas por parte de personas con dificultad visual. Igualmente, las mamparas deberán evitar la producción de reflejos que provoquen molestias a personas con discapacidad visual.



3.10. Menaje

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

Igualmente, para facilitar su identificación visual, se aconseja tener en cuenta el color de la vajilla en función del color de la mantelería o superficie sobre la que vaya a apoyarse. Por ejemplo, si la mantelería es de color blanco se aconseja que la vajilla sea de color negro, y viceversa.

Del mismo modo, se recomienda utilizar cristalería decorada o con color, que ayude a distinguir el vaso o la copa del resto de los elementos y de la superficie sobre la que se apoya. Así, también se evitarán derrames, vuelcos y roturas por golpes, especialmente cuando la iluminación sea insuficiente.



3.11. Seguridad

En bares, cafeterías y restaurantes se requiere disponer del correspondiente plan de evacuación en caso de emergencia, el cual habrá de contemplar la diversidad de la clientela, especialmente a aquella que pueda tener mayores dificultades de orientación y movilidad en situaciones de emergencia, como personas con discapacidad y personas mayores.

Estas personas saldrán, en caso de emergencia, en primer lugar o en último y, preferiblemente, lo harán acompañadas, a fin de optimizar el flujo de personas que evacúan la instalación.

Los sistemas de notificación de la emergencia habrán de ser accesibles, por este motivo se deberá disponer de dispositivos de alarma que incluyan señales acústicas y luminosas, es decir, que puedan ser percibidas a través de más de un sentido.



3.12. Medidas generales por servicios

Elementos de soporte para la comercialización de los servicios

Los soportes destinados a la promoción en formatos editados, que recojan las características deberán informar sobre las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad de una manera objetiva, esto es, ofreciendo información práctica que pueda ser valorada por cada usuario, evitando la simple catalogación de “accesible”.

Si el local tiene una página web, sus contenidos deberán ser accesibles para las personas con discapacidad, en cumplimiento de la normativa vigente.

Administración

Los gestores del establecimiento deberán ser conocedores de la normativa vigente estatal, autonómica y municipal en materia de Accesibilidad Universal y Discapacidad.

Es importante involucrar a todo el personal para conseguir su sensibilización. En este sentido, resulta interesante que desde la dirección del establecimiento se organice algún curso de formación al objeto de difundir la cultura del respeto a la diferencia, la no discriminación y la accesibilidad entre sus profesionales.

Del mismo modo, conviene incorporar la accesibilidad como una cuestión transversal en la gestión del establecimiento.

Todas las adaptaciones y servicios de accesibilidad con los que cuente el establecimiento estarán debidamente señalizados, propiciando así su uso por quienes los pudieran necesitar. La difusión de esta información responde además a objetivos de marketing, pudiendo establecer importantes diferencias y ventajas competitivas para el establecimiento.

La carta y otros elementos informativos

Cualquier soporte informativo, especialmente, la lista de productos y precios, expuesta en el

exterior o en el interior del establecimiento, deberá tener un tamaño lo suficientemente grande como para permitir su fácil lectura a personas con discapacidad visual.

Se recomienda además que la carta de alimentos sea diseñada teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- » El nombre del plato deberá acompañarse de una breve descripción que incluya los ingredientes principales. Se recomienda incorporar una fotografía del plato descrito.
- » Evitar los tamaños pequeños de letra, así como colores y formas que dificulten su lectura y comprensión. Para asegurar una mejor y más cómoda visualización, el formato de la letra será sencillo, y contrastará cromáticamente con el fondo.
- » Asegurar formatos alternativos e incluir, en la medida de lo posible, soluciones tecnológicas, como por ejemplo, tablets o el uso de códigos QR. Se deberá disponer de cartas en braille y alto relieve, actualizadas y que incluyan precios.

La inclusión de los menús en webs accesibles posibilita que personas con discapacidad visual puedan hacer uso de ella a través de sus propios dispositivos móviles.

| Menús

El incremento continuo de las cifras de población con algún tipo de intolerancia o alergia está derivando en importantes oportunidades de negocio mediante la oferta de un sinfín de productos, con especial atención al gluten y la lactosa. De igual manera, los elevados índices de colesterol y tasas mayores de diabetes propician la aparición de una oferta centrada en bajos, o nulos, niveles de azúcar.

Los establecimientos están obligados a indicar en sus cartas los alérgenos incluidos en sus alimentos, siendo siempre recomendable prestar atención a las necesidades expresadas por la clientela y preguntar en caso de duda.

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



- » Algunos formatos accesibles, como por ejemplo, el Braille y el altorrelieve, suponen que la persona debe “tocar” para conocer esa información, algo que parece “vetado” en este momento. En este sentido, habrá que extremar las medidas de higienización, especialmente en elementos de uso y contacto frecuente.
- » El uso de mascarillas, además de disminuir la vocalización y el volumen, en el caso de personas con discapacidad visual puede incluso provocar desorientación a la hora de ubicar a los interlocutores.
- » Para las personas sordas y sordociegas, el uso de mascarillas convencionales anula parte de la expresión facial e impiden que puedan realizar una lectura labial con sus interlocutores. Como solución, se recomienda el uso de mascarillas transparentes y pantallas protectoras por parte del personal con el fin de facilitar el acceso a la información y la comunicación.

- » Para las personas que tienen una discapacidad cognitiva o psicosocial, el uso de mascarillas puede provocar desconfianza, hipersensibilidad o problemas de conducta, al estar oculto parte del rostro del interlocutor.



3.13. Pautas para una correcta atención al cliente

Esta cuestión, absolutamente esencial en las empresas de servicios, se encuentra íntimamente ligada con los niveles de calidad ofrecida y calidad percibida y, por ende, con el éxito o fracaso a la hora de fidelizar clientes. En la actualidad, los bares, restaurantes y cafeterías que deseen verdaderamente tener un largo recorrido, habrán de equiparar la relevancia del producto ofertado con la gestión de los recursos humanos, pues es aquí donde reside una ventaja competitiva no siempre aprovechada¹.

A este respecto, el Programa Anfitriones del Turismo² recuerda que *“el personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista”*, realizando un compendio de las 10 reglas principales de atención al cliente:

1. *Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería, FORETUR. Novasoft, Junta de Andalucía.*

2. *Manual de buenas prácticas para la atención al cliente. Restaurantes.*

1. Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, sé capaz de ponerte en su lugar.
2. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
3. Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
4. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
5. No digas NO, busca una solución.
6. Escucha con atención y exprésate con claridad.
7. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
9. Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conoce bien el destino en el que te encuentras.

Para cualquier persona, con y sin discapacidad, la atención recibida es determinante para

la satisfacción del servicio. Por tanto, es imprescindible que los profesionales de bares, cafeterías y restaurantes tengan la formación adecuada para tratar a todas las personas, incluidas aquellas con distintas capacidades, y, además, es muy importante que sean conscientes de que esa diversidad -aquello que hace diferente en sus capacidades a cada persona- puede no ser visible; de hecho será invisible en numerosas ocasiones.

La Guía “¿Cómo gestionar la accesibilidad? Atención al cliente”³, recoge como pautas generales y básicas de atención al cliente la naturalidad, el respeto, la diversidad, la autonomía, la dignidad, la seguridad, la normalización y la compatibilidad. Esta publicación ofrece además múltiples claves sobre cómo atender correcta y eficientemente a personas con diferentes tipos de discapacidad – física, sensorial, cognitiva-.

3. Fundación ONCE

MEDIDAS ADICIONALES EN EL CONTEXTO DEL COVID-19



De manera general, deberán seguirse las pautas de seguridad e higiene planteadas por las autoridades competentes, estableciendo las especificidades oportunas para cada persona y sus necesidades.

Dada la vulnerabilidad que algunas personas con discapacidad pueden presentar frente a situaciones de contagio como la provocada por el COVID-19, estas medidas deberán extremarse por parte de todas las personas.



¿CÓMO ADAPTO MI ESTABLECIMIENTO SI...?

4. ¿CÓMO ADAPTO MI ESTABLECIMIENTO SI...?

La enorme diversidad y tipología de establecimientos de restauración favorece que las casuísticas sean tantas como locales existen, debiendo por tanto de particularizar cada caso en la transición hacia establecimientos accesibles y de acuerdo con la normativa vigente.

No obstante, existen situaciones recurrentes que suponen barreras para el uso y disfrute, por parte de todas las personas, de los productos y servicios ofertados. Este capítulo pretende mostrar algunas de ellas, así como ofrecer soluciones parejas que permitan conformar espacios más accesibles.

4.1. ¿...el acceso o el interior presentan escalones sueltos?

Los escalones sueltos suponen obstáculos en los itinerarios peatonales, impidiendo una deambulación segura y autónoma.

Tanto si en el acceso como en el interior del establecimiento se encontraran escalones sueltos, habrán de solucionarse mediante la instalación de rampas accesibles¹, no inferiores a 1,20 m de ancho y adecuadas en longitud y pendiente.

En situaciones donde el espacio útil no permita la instalación de rampa accesible como elemento fijo, es posible emplear una rampa móvil para salvar escalones sueltos que obstaculizan el itinerario. Ésta puede contar con ruedas en la parte inferior para ser desplazada con mayor facilidad, o bien diferentes soluciones para no interrumpir el paso cuando no se utilice, pero asegurando siempre su disponibilidad como, por ejemplo, fijarla a la pared adyacente.

En ambos casos, y más específicamente cuando de rampas móviles se trate, serán considerados los elementos de seguridad pertinentes (pasamanos, barandillas y rodapiés²), siempre de acuerdo a los condicionantes de cada casuística.”

1. Código Técnico de la Edificación. Documento Básico de Seguridad de utilización y accesibilidad.

2. En algunas Comunidades Autónomas, se exige disponer de señalización en los embarques de la rampa mediante el uso de pavimentos

En el caso particular del acceso al establecimiento, cuando lo que nos encontramos es un pequeño resalte en el umbral de la puerta que evita la entrada de agua del exterior, existe la posibilidad de disponer un pequeño plano inclinado (de no más del 25% de pendiente), siempre y cuando este resalte tenga menos de 5 cm de altura.

4.2. ¿...la barra del bar es demasiado alta?

La barra de un establecimiento de hostelería puede actuar no sólo como un punto de atención y acogida al público, sino ser el verdadero centro del local, donde transcurre toda la acción. Dado que una barra es un espacio para permanecer de pie o sentado en un taburete, su altura suele estar comprendida entre 1,00-1,10 metros. Sin embargo, las personas de talla baja y las personas usuarias de sillas de ruedas encuentran habitualmente en la altura excesiva de estos elementos barreras que impiden una correcta visualización, comunicación y estancia.

tacto-visuales, para que la rampa pueda ser detectada por todas las personas, en especial por personas con discapacidad visual.

Para que todas las personas puedan hacer un uso normalizado de este elemento tan relevante en los establecimientos de hostelería, se puede rebajar alguno de sus tramos a 85 cm de altura (al menos en 80 cm de anchura de la barra). Esto posibilitará un mejor contacto visual y una comunicación adecuada con los trabajadores del local, así como que los usuarios puedan apoyar vasos y platos, y alcanzar objetos situados sobre ella (servilletas, menús, palillos, etc.).

Además, de manera general, se deben disponer las vitrinas de productos dejando suficientes espacios de barra libres para favorecer la comunicación.

4.3. ¿...las mesas son demasiado bajas o demasiado altas?

La altura inadecuada de las mesas ocasiona que éstas no puedan ser utilizadas. Si son demasiado altas, podrían ser incómodas, e incluso no adecuadas, para una gran parte de la clientela, por ejemplo, obstaculizando la aproximación y estancia a personas de talla baja, personas usuarias de silla de ruedas, personas mayores y menores,

personas usuarias de bastón, etc., y también, pudiendo representar elementos de riesgo por golpeo. Si son demasiado bajas, imposibilitan una adecuada aproximación de usuarios de silla de ruedas, suponiendo además un esfuerzo para personas con movilidad reducida, personas mayores, mujeres embarazadas, etc., que han de acomodarse en asientos bajos.

Ante la imposibilidad de modificar por completo el mobiliario del establecimiento, es necesario contar con un número determinado de mesas que permitan su uso por por todas las personas, garantizando además su uso prioritario por personas con discapacidad. Estas mesas deben tener una altura máxima de 85 cm y presentar un espacio libre inferior de, al menos, 70 cm de alto por 80 cm de ancho y 50 cm de fondo, medidas adecuadas para que un usuario de silla de ruedas pueda hacer uso de la mesa y de sus servicios asociados (bebidas, comida, juegos de mesa, etc.). Por ello se recomienda que se utilicen mesas sin pie central.

Es importante que exista un itinerario libre de obstáculos desde el acceso del establecimiento hasta las mesas o, al menos, hasta un cierto número de ellas, asegurando con ello una deambulación autónoma y segura.

4.4. ¿...tengo dos aseos de reducidas dimensiones?

Es habitual que los establecimientos cuenten con cabinas específicas para hombres y mujeres, incluyendo cambiadores de bebés. Si ninguna de las cabinas existentes se encontrara adaptada, ante la imposibilidad física de poder disponer de una cabina adaptada para cada sexo, habrán de realizarse adaptaciones, al menos, en una de ellas, preferentemente en aquella con espacio suficiente para la inclusión de los elementos requeridos, de manera que se posibilite su uso por personas usuarias de silla de ruedas. Esta cabina deberá permitir un uso mixto.

En determinados casos en los que el espacio no permitiera la ubicación de dos espacios de transferencia, uno a cada lado del inodoro donde

además se colocarán barras de apoyo abatibles, existe la posibilidad de disponer de un solo espacio de transferencia a un lado del inodoro, asegurando el uso efectivo y real de personas usuarias de silla de ruedas.

Si ninguna de las dos cabinas existentes tuviera las dimensiones suficientes para conformar un aseo adaptado, cabe la posibilidad de unificar ambas, dando como resultado una única cabina de uso mixto.

4.5. ¿...el único aseo disponible se encuentra ubicado en la planta inferior?

En caso de que el aseo adaptado se encuentre en una planta inferior o en una planta superior del establecimiento, comunicado con la sala únicamente mediante escaleras, será necesario instalar una plataforma elevadora que permita salvar este elemento a las personas usuarias de silla de ruedas o con problemas de movilidad, en condiciones de seguridad y autonomía.

En caso de que el aseo no esté adaptado, ni exista espacio suficiente en su ubicación actual para

adaptarlo, habrá de considerarse su reubicación a la planta de acceso desde la calle en la próxima renovación del establecimiento, asegurando así el cumplimiento de la normativa vigente¹.

En todo caso, los tramos de escaleras hasta el aseo deben contar con todos los elementos de seguridad necesarios (barandillas y pasamanos), así como estar correctamente señalizados (incluyendo la señalización de los bordes de los peldaños y la señalización de los embarques de la escalera mediante el uso de pavimentos tacto-visuales), para un uso seguro, especialmente, a aquellas personas con discapacidad visual y movilidad reducida que puedan utilizarlas.

4.6. ¿...no dispongo de cartas ni menús en formatos alternativos?

Hay establecimientos que cambian a menudo su carta, por lo que se entiende complejo contar siempre con un menú en formato braille, con macro-caracteres o en lectura fácil, por ejemplo. Sin embargo, la tecnología ofrece soluciones atractivas, económicas y muy válidas, que

posibilitan a todas las personas acceder al menú del establecimiento, facilitar su comprensión y realizar pedidos de manera autónoma.

Tal sería el caso de aplicaciones móviles para ser descargadas en los propios dispositivos de los clientes, la inclusión del menú en la web del establecimiento o su presentación en dispositivos electrónicos de su propiedad (como tabletas). De esta manera, es posible jugar con los diferentes formatos alternativos para conformar menús accesibles para todas las personas: menús sonoros y en macro-caracteres para personas con discapacidad visual, menús en lectura fácil para personas con discapacidad cognitiva, menús signados para personas con discapacidad auditiva que no lean, etc.

Hay que tener en cuenta, no obstante, una cuestión capital: la creación y desarrollo de herramientas tecnológicas debe realizarse bajo criterios de accesibilidad universal³, y de acuerdo a las pautas y recomendaciones del World Wide

Web Consortium (W3C)⁴. Sólo así será posible su uso real y efectivo por todas las personas.

4.7. ¿...la terraza se sitúa sobre una tarima?

Una terraza ubicada sobre una tarima implica un desnivel en su acceso y, por pequeño que éste sea, un obstáculo. Detectar y salvar este desnivel es el principal objetivo para permitir un uso seguro y autónomo a todas las personas.

Para su correcta adecuación, los desniveles habrán de ser salvados mediante rampas accesibles que no invadan el itinerario peatonal en el viario público. Tanto si el desarrollo de la rampa tiene lugar en el interior de la terraza como en el exterior, habrá de tenerse en cuenta un espacio suficiente de giro (diámetro de 150 cm) libre de obstáculos (mesas, sillas, calefactores) para las personas usuarias de silla de ruedas.

En el caso particular de que la diferencia de altura entre la tarima de la terraza y la acera de acceso sea menor

3. RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

4. <https://www.w3.org/>

de 5 cm, existe la posibilidad de disponer un pequeño plano inclinado (de no más del 25% de pendiente).

Una casuística muy común en España es la ubicación de terrazas en playas urbanas y, por tanto, rodeadas de firmes tan inestables y dificultosos para la deambulación como arena o piedras. Para asegurar el uso de esta tipología de terrazas será necesario que tanto la terraza, o parte de ella, como el itinerario peatonal que la comunique con el establecimiento, estén entarimados a través de pasarelas o infraestructuras fijas con un ancho mínimo de 1,80 m y cuyo material sea apto para andar descalzo⁵.

4.8. ¿...la terraza supone un obstáculo para las personas que circulan por la acera?

Es habitual encontrar terrazas dispersas a causa del movimiento de sillas y mesas por parte de la clientela, situaciones difícilmente controlables por el establecimiento, lo que deriva en una invasión del

5. Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

viario público más allá de la superficie permitida de la terraza. Como consecuencia, se producen estrechamientos de paso, aglomeraciones de personas, aparecen obstáculos en forma de sillas, mesas, pizarras de menús, etc.

Si la supervisión y control del establecimiento no es suficiente para asegurar un correcto uso del espacio de terraza, se recomienda acotar ésta mediante la colocación de paramentos laterales y traseros, correctamente señalizados para evitar impactos, y asegurando una distancia mínima libre de 1,80 m desde el límite de ésta hasta la fachada. Es importante que la línea de fachada permanezca siempre limpia y despejada de obstáculos, pues es la referencia empleada por las personas con discapacidad visual y usuarias de bastón blanco durante su deambulación por los espacios públicos urbanizados.

4.9. ¿...creo que la atención al cliente debe aportar mayor valor a mi negocio?

El trato adecuado y profesional al cliente, como ocurre en todas las actividades económicas, debe

integrar procesos de formación que incrementen y potencien las habilidades y capacidades del personal. Entre ellos, es indispensable la inclusión de cursos, jornadas y talleres que proporcionen conocimientos específicos sobre las cuestiones de la discapacidad y de la accesibilidad y, más concretamente, sobre la atención a personas con discapacidad. El desarrollo y mejora de la empatía, de la escucha, de la paciencia y del respeto, son importantes valores aplicables al trato con todas las personas en todos los entornos laborales.

Pero además, la atención al cliente ha de ser también parte integrante de la estrategia de gestión de la empresa. Específicamente, en aquellas de gran tamaño, con establecimientos grandes y elevada rotación de personal, se recomienda adoptar una política de accesibilidad⁶. Dirección, gerencia y puestos intermedios habrán de integrar en la estrategia acciones de formación destinadas a incrementar el conocimiento sobre el marco normativo vigente en materia de accesibilidad, especialmente en referencia a las

6. UNE 170001 Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad

obligaciones, plazos de cumplimiento y régimen sancionador.

Ambas acciones redundarán en una mejor y más consciente atención a todas las personas que acudan al establecimiento, influyendo directamente en los niveles de calidad y fidelización de clientes.

14.10 ¿...quiero apostar por experiencias y eventos destinados a todas las personas?

La no discriminación e igualdad de oportunidades no sólo son principios fundamentales y obligaciones establecidas en el marco normativo vigente⁷, sino importantes ventajas competitivas para los locales de hostelería.

Para que los eventos y experiencias sean accesibles a todas las personas, es necesario atender tanto cuestiones relativas al medio físico como aquellas

7. Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

referidas a los formatos y elementos de información y comunicación empleados.

En cuanto al medio físico se refiere, será necesaria la reserva de espacios y plazas para aquellas personas con necesidades especiales, asegurando tanto una correcta visibilidad como una adecuada audición de escenarios y pantallas, donde transcurre la acción, debiendo estar comunicadas por itinerarios libres de obstáculos y con ancho de paso suficiente.

Por su parte, los elementos empleados en la comunicación han de incluir formatos alternativos para permitir su comprensión por todas las personas. Para las personas con discapacidad visual, las audio descripciones son fundamentales, es decir, información en formato de audio de lo que acontece durante los eventos y que únicamente se percibe a través de la vista (horarios de comienzo y fin, pausas, posibles retrasos). Por ejemplo, de cara a un concierto, resulta interesante realizar una descripción previa de cómo se sitúa el grupo, de los instrumentos que intervienen e incluso de la vestimenta de sus integrantes. Esto posibilitará

la conformación de una imagen mental y una composición de lugar más certeras. Los subtítulos y el uso de lenguas de signos posibilitan que las personas con discapacidad auditiva puedan, así mismo, disfrutar de experiencias que únicamente se perciben a través del oído. En el caso de conciertos, estos pueden igualmente ser disfrutados a través de la vista y de las vibraciones que se producen, siendo por tanto imprescindible contar con buena visibilidad. Si de recitales se trata, la subtitulación o guiones escritos aseguran la comprensión de lo que se transmite de manera oral. En estos espacios, resulta además fundamental la instalación de un bucle magnético de inducción⁸ para usuarios de audífonos o implantes cocleares. Estos elementos favorecen la percepción nítida del sonido, eliminando ruidos ambientes innecesarios.

Como se ha indicado ya en esta guía, existen herramientas tecnológicas que proporcionan importantes apoyos. Tal es el caso de los modos accesibles de canales y televisores, en los que puede disfrutarse de subtítulo e interpretación

8. UNE-EN 60118-4; *Electroacústica. Audífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para audífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.*

en lengua de signos, debiendo por tanto estar siempre activados y, ante la misma programación, elegir el canal más apropiado para ello.

4.11. ¿...quiero que mi establecimiento sea seguro para todas las personas?

Garantizar la seguridad de todas las personas es una cuestión de máxima relevancia en cualquier establecimiento, con especial atención a aquellos locales en los que, además, se produzcan aglomeraciones de gente, incrementándose con ello el riesgo. Para ello, es indispensable cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad específica para personas con discapacidad⁹.

En las situaciones de emergencia, la falta de criterios de accesibilidad en infraestructuras y elementos hace que las personas con discapacidad sean más vulnerables. Así, los planos que habitualmente informan de las rutas y salidas de emergencia, no son comprensibles

9. Código Técnico de la Edificación. Documento Básico de Seguridad de utilización y accesibilidad y Documento Básico de Seguridad en caso de incendio.

por todas las personas, debiendo para ello tener un tamaño adecuado y contener información en altorrelieve, braille y macro-caracteres. Hay que prestar especial atención a las rutas de evacuación, asegurando un ancho de paso mínimo de 1,20 m libre de obstáculos durante todo el recorrido, la inexistencia de escalones, el uso de puertas de no menos de 80 cm de ancho, disponer de iluminación de emergencia adecuada y señalización mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad de las rutas de evacuación accesibles.

Las alarmas exclusivamente sonoras no son perceptibles por personas con discapacidad auditiva, al igual que aquellas visuales, no lo son por parte de personas con discapacidad visual. Por tanto, las alarmas deberán poder ser percibidas a través de ambas señales, sonoras y visuales, asegurando su percepción en todos los espacios del local, incluyendo aseos, reservados y espacios destinados al personal.

Se procurará siempre que las personas con discapacidad se ubiquen en espacios del local que cuenten con criterios de accesibilidad para

su evacuación, debiendo además el personal del establecimiento estar atento en situaciones de este tipo y en caso de que alguna persona requiriera de asistencia para su evacuación hasta un espacio seguro.



5

NORMATIVAS



NORMATIVA DE REFERENCIA

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.

REAL DECRETO 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

REAL DECRETO 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y

utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

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.

ORDEN VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los

requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN

UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO.

UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

UNE 139803:2004 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web.

UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware.

UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidad del software (ISO 9241-171:2008).

UNE-En 60118-4 Electroacústica. Aurífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para audífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.

UNE 41500:2001 IN Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.

UNE 41501:2002 Símbolo de accesibilidad para la movilidad. Reglas y grados de uso.

UNE 41510:2001 Accesibilidad en el urbanismo.

UNE 41513:2001 Itinerarios urbanos accesibles en casos de obras en la calle.

UNE-ISO 21542:2012 Edificación. Accesibilidad del entorno construido.

UNE 41524:2010 Accesibilidad en la edificación. Reglas generales de diseño de los espacios y elementos que forman el edificio. Relación, dotación y uso.



Fundación
ONCE

Via Libre

Colabora:

