Guía de accesibilidad en pequeños comercios

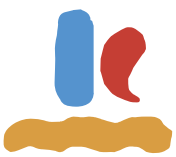
SEGUNDO PLAN MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD: CARTAGENA INCLUSIVA

Ayuntamiento Cartagena
www.cartagena.es

FAMDIF/COCEMFE-MURCIA

Guía de accesibilidad

en pequeños comercios



FAMDIF/COCEMFE-MURCIA

PRÓLOGO

El Excmo. Ayuntamiento de Cartagena está comprometido con el desarrollo de acciones que promuevan y refuercen la capacidad de participación en la vida social y económica de las personas con discapacidad y su derecho a vivir de forma independiente, en el marco del Segundo Plan Municipal de Discapacidad "Cartagena Inclusiva".

Un comercio accesible es y ha sido una necesidad y una demanda de las personas con discapacidad así como un derecho a la accesibilidad universal. El Comercio de Cartagena en su conjunto es un colectivo muy concienciado, que con agrado y a buen seguro habilitaran las medidas para adaptarse a las necesidades de todas las personas y en especial a las de las personas con discapacidad.

Esta Guía de Accesibilidad en Pequeños Comercios tiene la finalidad de ser un documento de asesoramiento técnico, que ofrece información orientativa sobre las pautas generales de actuación y el cumplimiento de las condiciones básicas en materia de accesibilidad.

La Guía ha sido elaborada por la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, FAMDIF, que tiene entre sus fines la eliminación de barreras que afectan a las personas con movilidad reducida y/o personas con discapacidad física, como paso previo e inexcusable para conseguir una plena y efectiva integración, participación y normalización social.

El contenido se ha desarrollado desde la Oficina Técnica de Accesibilidad de FAMDIF (OTAF) formada por un gabinete técnico (coordinador, arquitecto y arquitecto técnico) y con una Comisión Permanente de Accesibilidad, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad, para hacer real el derecho de los ciudadanos a acceder de forma física, autónoma, independiente y segura a los entornos a disposición del público, edificios, establecimientos, bienes, recursos, productos y servicios que la sociedad oferta, para así contribuir al principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Confiamos en que esta guía sea de máxima utilidad para los comerciantes, técnicos, empresarios de establecimientos de uso público y cualquier persona interesada en esta materia, convencidos de que la accesibilidad universal no beneficia únicamente a un colectivo minoritario, sino que repercute de forma directa en la calidad de vida de todos los ciudadanos.

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA
FAMDIF/COCEMFE-MURCIA

Según el DA DB-SUA/2, anejo C define el **pequeño comercio** como "locales de reducidas dimensiones cuya superficie de uso público no excede de 100 m2 y cuya ocupación de público no excede de 50 personas."

6. Probador

Pág. 15

7. Ordenación del mobiliario

Pág. 16

8. Orientaciones para facilitar el acceso y el desplazamiento en interiores

Pág. 18

1. Accesos

Pág. 6

9. Pautas para atender a personas con discapacidad
Pág. 20

5. Pavimentos
Pág. 14

4. Servicios higiénicos accesibles
Pág. 12

3. Punto de atención accesible
Pág. 11

2. Escaparates
Pág. 10

1. ACCESOS

1.1. Umbral

Umbral sin resalte

En los accesos a los edificios o establecimientos se pueden admitir desniveles que no excedan de 5 cm salvados con una pendiente que no exceda de 25%. (Tabla 2.1 Tolerancias admisibles de la DA DB-SUA/2).

1.2. Puerta de acceso

Puerta de anchura libre de paso ≥ 0,80 m

Nunca giratoria.

Las puertas de cristal se deben señalizar a nivel de los ojos (entre 1,50-1,70 m para adultos y 0,85-1,10 m para niños).

En ambas caras de las puertas existe un espacio horizontal libre del barrido de las hojas de diámetro Ø 1,20 m.

Mecanismos accesibles

Mecanismos de apertura y cierre situados a una altura entre 0,80-1,20 m, de funcionamiento a presión o palanca y maniobrables con una sola mano, o son automáticos.

No deben requerir el giro de la mano para su apertura.

Distancia desde el mecanismo de apertura hasta el encuentro en rincón ≥ 0,30 m.

Los mecanismos de apertura serán de manivela u otro sistema fácilmente asible y accionable.

1. Las puertas de acceso del exterior al interior de un edificio tendrán una anchura libre de paso no menor de 0,80 m.

2. Las hojas de dichas puertas serán de fácil manejo y no giratorias. Se admitirán puertas correderas de accionamiento automático. Las puertas giratorias sólo se permitirán cuando anexa a ellas haya otra puerta de mecanismo accesible.

1.3. Desnivel de entrada salvado mediante rampa

Itinerario en pendiente longitudinal

ACCESIBLE	EDIFICIOS EXISTENTES
Ancho ≥ 1,20 m	Ancho ≥ 0,90 m entre pasamanos
Pte ≤ 10%, si L< 3 m	Pte ≤ 12 %, si L< 3 m
Pte ≤ 8%, si L< 6 m	Pte ≤ 10 %, si L < 10 m
Pte ≤ 6%, en el resto	Pte ≤ 8 %, si L < 15 m
	Pte ≤ 6 %, para cualquier longitud

Itinerario en pendiente transversal

Pte transversal ≤ 2%
Reborde de protección de 10cm
Pavimento duro y antideslizante.
Disponer pasamanos a ambos lados.

Aislado

No debe existir escalón.
Debe ser sustituido por una rampa ACCESIBLE.

1. En itinerarios accesibles, las rampas tendrán una anchura libre mínima de 1,20 metros. La pendiente máxima será del 10% cuando su longitud sea menor de 3 m. Se admitirá una pendiente del 8% cuando la longitud sea menor que 6 m y del 6% para el resto de los casos, todo ello referido a cada tramo de las rampas siendo la longitud máxima de cada uno de 9 m. Cuando la rampa salve un desnivel mayor de 0,185 m, dispondrá de dos pasamanos continuos en todo su recorrido en ambos lados y a doble altura (0,90-1,10 m y 0,65-0,75 m).

2. En itinerarios de edificios existentes la anchura libre mínima será de 0,90 metros entre pasamanos y pendiente máxima del 6%. Se admitirá basta un 8% de pendiente en tramos de longitud menor de 15 m, pudiendo aumentar la pendiente hasta el 10% si la longitud es menor de 10 m y hasta el límite máximo del 12% en tramos de longitud menor de 3 m.

3. La sección transversal será no mayor del 2%.

4. Las rampas estarán dotadas a ambos lados de un reborde de protección, de altura no menor de 10 cm.

5. Las rampas estarán pavimentadas con materiales duros y antideslizantes. En el arranque de toda la rampa situada en un edificio o instalación de uso general, se dispondrá una franja transversal de pavimento táctil.

6. Las rampas deben estar claramente señalizadas.

2. ESCAPARATES

Para evitar posibles daños a las personas con deficiencia visual grave, en aceras y vías peatonales no se permitirá disponer salientes respecto a los paramentos laterales, tales como escaparates, molduras, anuncios, toldos, etc.

Los itinerarios accesibles poseerán en todo su desarrollo una altura libre de paso no inferior a 2,20 m.

Las superficies de cristal se deben señalizar a nivel de los ojos (entre 1,50-1,70 m para adultos y 0,85-1,10 m para niños).

Recomendación:
Arrancarán como máximo a 0,60 m del suelo, contrastarán en color con el pavimento y tendrán iluminación nocturna.

3. PUNTO DE ATENCIÓN ACCESIBLE

3.1. Espacio libre de giro

Como criterio general, se considera que el círculo de Ø 1,20 m es suficiente para poder hacer giros no mayores de 90º necesarios para pasar por una puerta, pero es insuficiente allí donde la limitación de espacio y la configuración de los elementos obligue a giros mayores y, en general, a maniobras más complejas que un simple giro. En esas circunstancias se considera necesario aplicar el círculo de Ø 1,50 m.

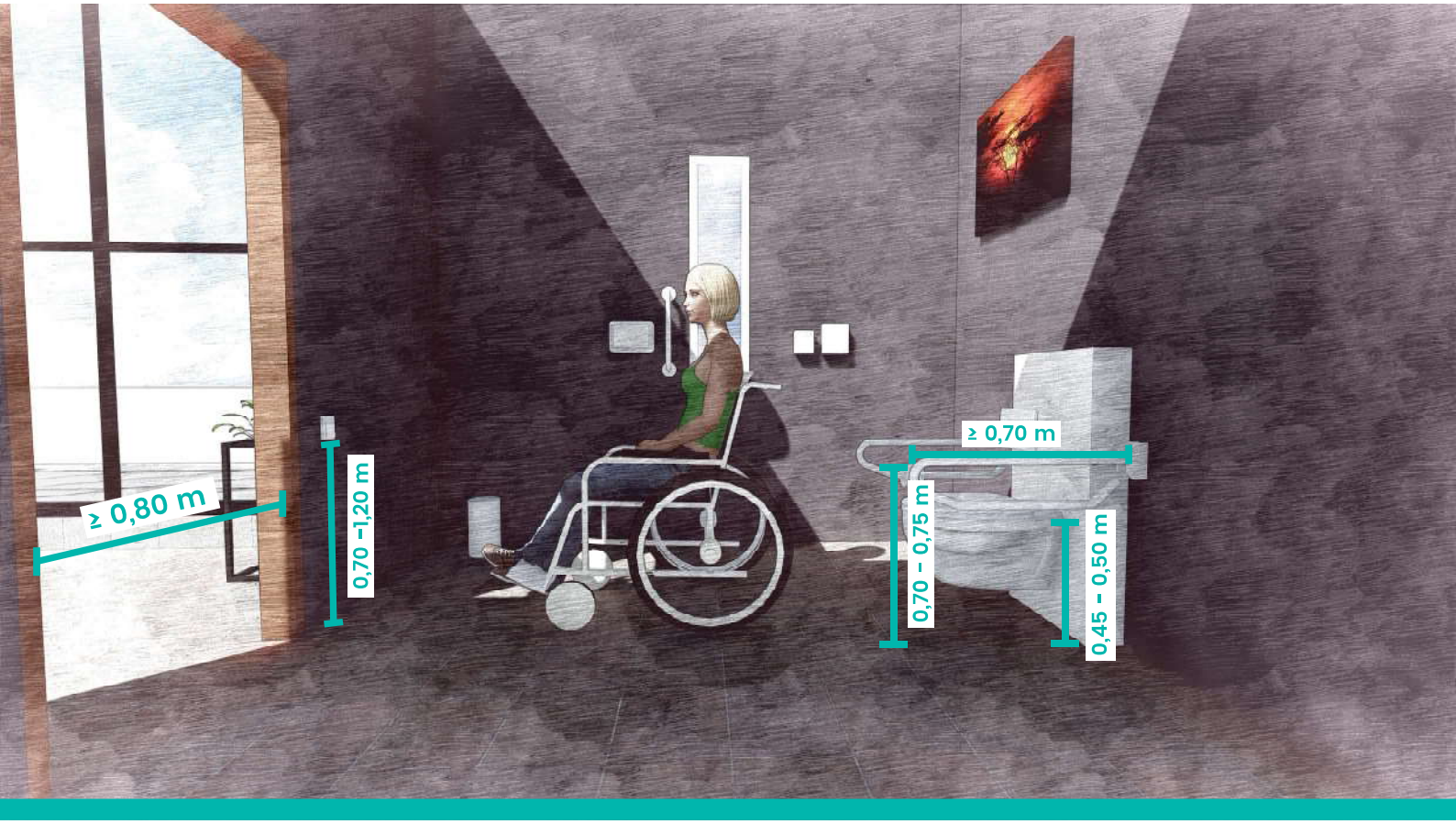
3.2. Pasos del itinerario accesible

Obstáculo aislado	≥ 0,80 m
Circulación	≥ 0,90 m
Doble circulación	≥ 1,50 m
Lugar abierto	≥ 2,20 x 1,80 m

1. El espacio de atención al público debe ser suficiente para permitir el acercamiento de una silla de ruedas.

2. Está comunicado mediante un itinerario accesible con una entrada principal accesible al edificio.

3. Su plano de trabajo tiene una anchura de 0,80 m como mínimo, está situado a una altura de 0,85 m, como máximo, y tiene un espacio libre inferior de 0,70 x 0,80 x 0,50 m (altura x anchura x profundidad), como mínimo.



4. SERVICIOS HIGIÉNICOS ACCESIBLES

En locales cuya superficie de uso público no excede de 100 m2 y cuya ocupación de público no excede de 50 personas, las soluciones que pueden darse son: un único aseo para ambos sexos y accesible; un único aseo accesible para cada sexo; o bien, un aseo por sexo y uno de ellos accesible.

Los locales de superficies superiores a las indicadas deben tener un aseo accesible por cada 10 inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido de ambos sexos.

4.1. Puertas

Ancho ≥ 0,80 m
Son abatibles hacia el exterior o correderas.

4.2. Espacio para giro

Espacio para giro de diámetro Ø 1,50 m libre de obstáculos.

4.3. Inodoro

Altura del asiento entre 0,45 m y 0,50 m
Espacio de transferencia lateral.
Anchura ≥ 0,80 m
Fondo ≥ 0,75 m
En uso público se requiere espacio de transferencia a ambos lados.

4.4. Barras de apoyo

Una a cada lado del inodoro.
La del lado de la transferencia será abatible.
Altura entre 0,70-0,75 m sobre el suelo.
≥ 0,70 m de longitud.
Una barra horizontal a cada lado, separadas entre sí 0,65-0,70 m.
Fáciles de asir, sección circular de diámetro entre 3-4 cm.
Separadas del paramento 45 - 55 mm.
Se diferencian cromáticamente del entorno.

4.5. Portarrollos de papel higiénico
En lugar fácilmente alcanzable desde el inodoro.
Se aconseja incorporarlo en una de las barras para la trasferencia.

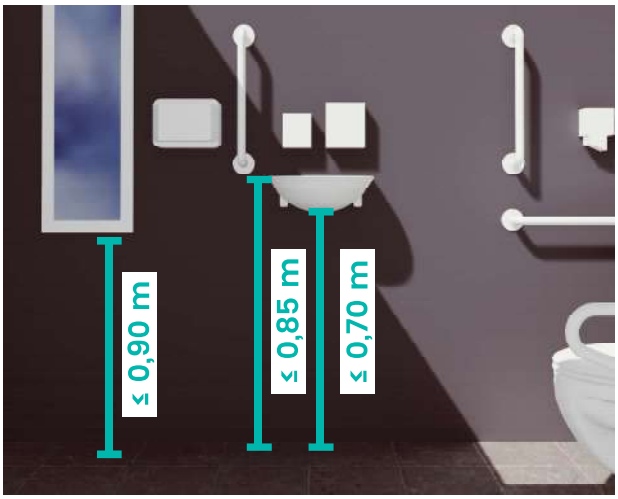
4.6. Lavabo
Sin pedestal ni mobiliario inferior.
Espacio libre inferior mínimo de 0,70 m (altura) x 0,50 m (profundidad).
Altura de la cara superior del lavabo ≤ 0,85 m.

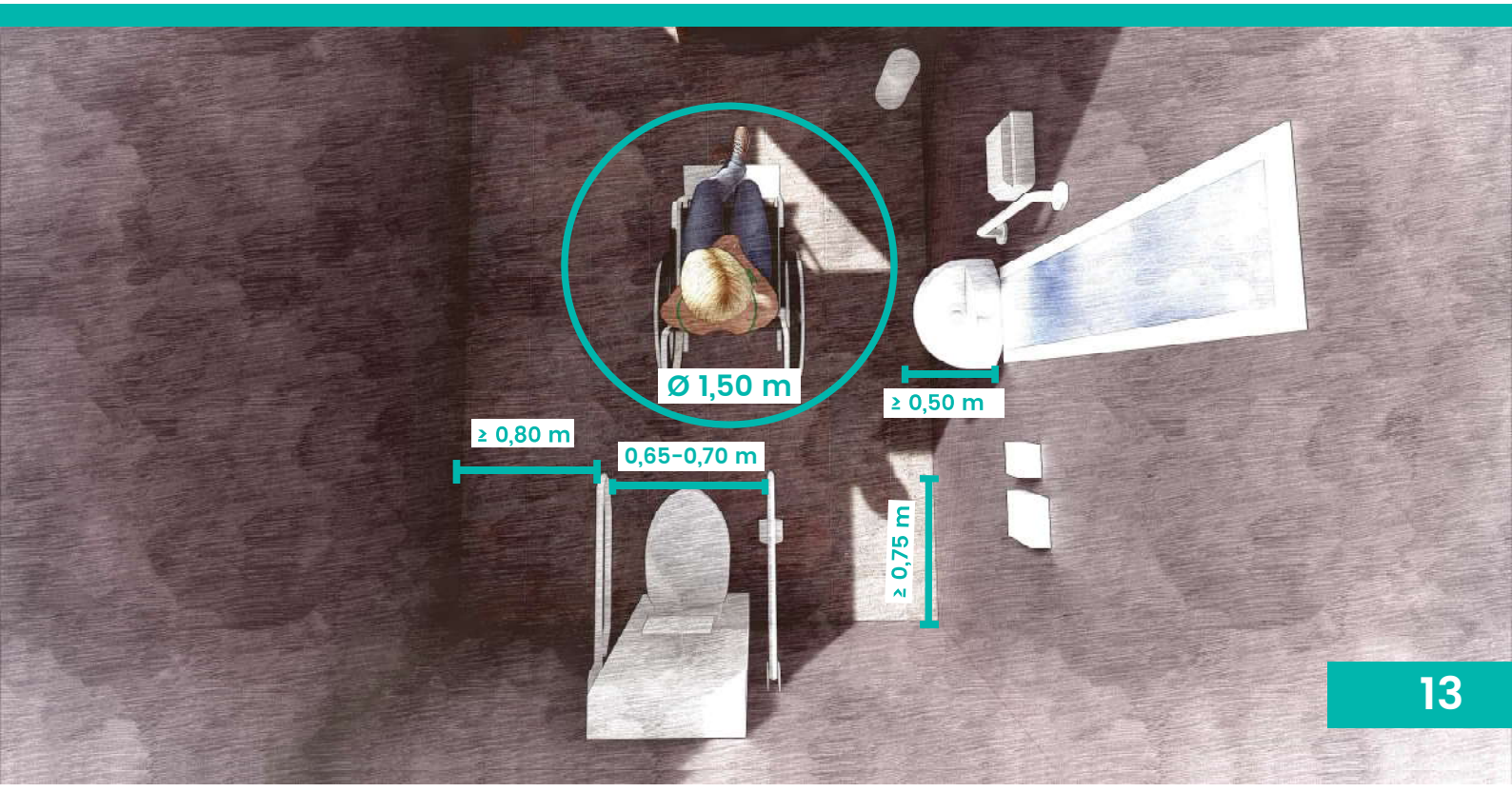
4.7. Espejos
Altura del borde inferior ≤ 0,90 m, o es orientable hasta al menos 10° sobre la vertical.

4.8. Mecanismos y accesorios
Mecanismos de descarga a presión o palanca, con pulsadores de gran superficie.
Grifería automática dotada de un sistema de detección de presencia o manual de tipo monomando con palanca.
alargada de tipo gerontológico.
Alcance horizontal desde asiento ≤ 0,60 m.
Altura de uso de mecanismos y accesorios entre 0,70 – 1,20 m.
Se diferencian cromáticamente del entorno.

4.9. Pavimento
Duro, antideslizante en seco y en mojado y sin resaltes.
Fijado al suelo.

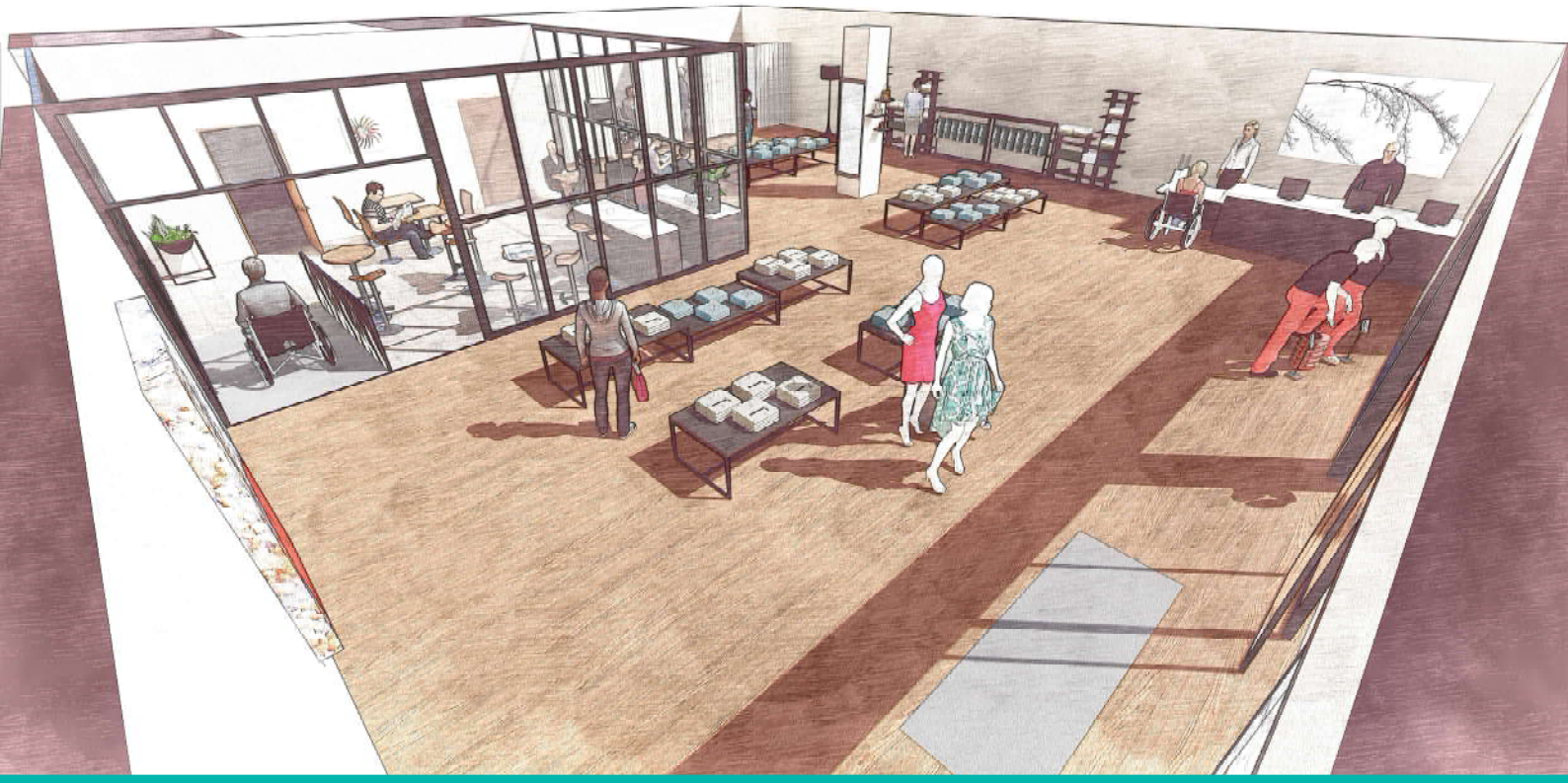
4.10. Señalización
El aseo debe estar señalizado con el SIA y dispuesto para ser usado.

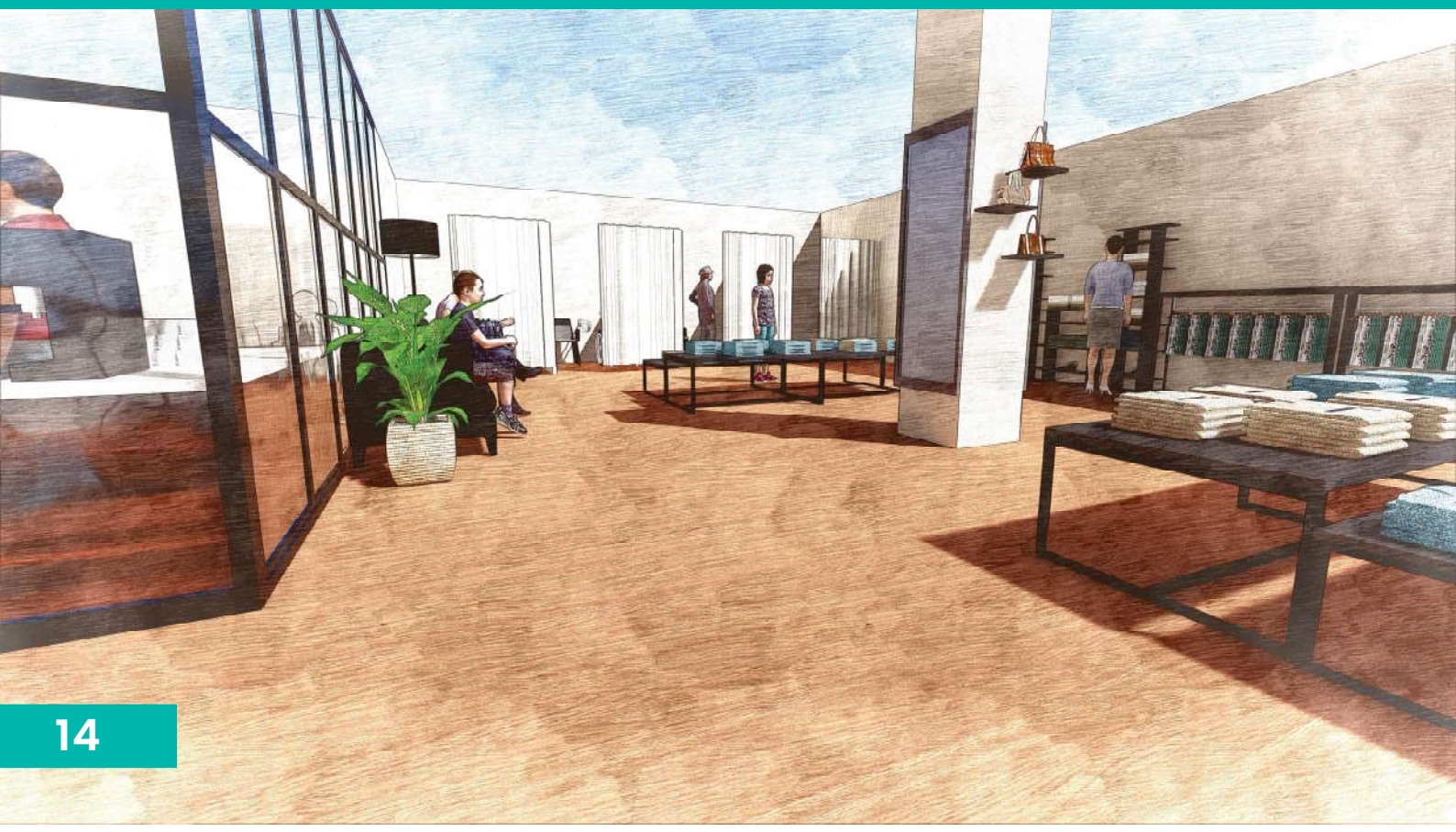


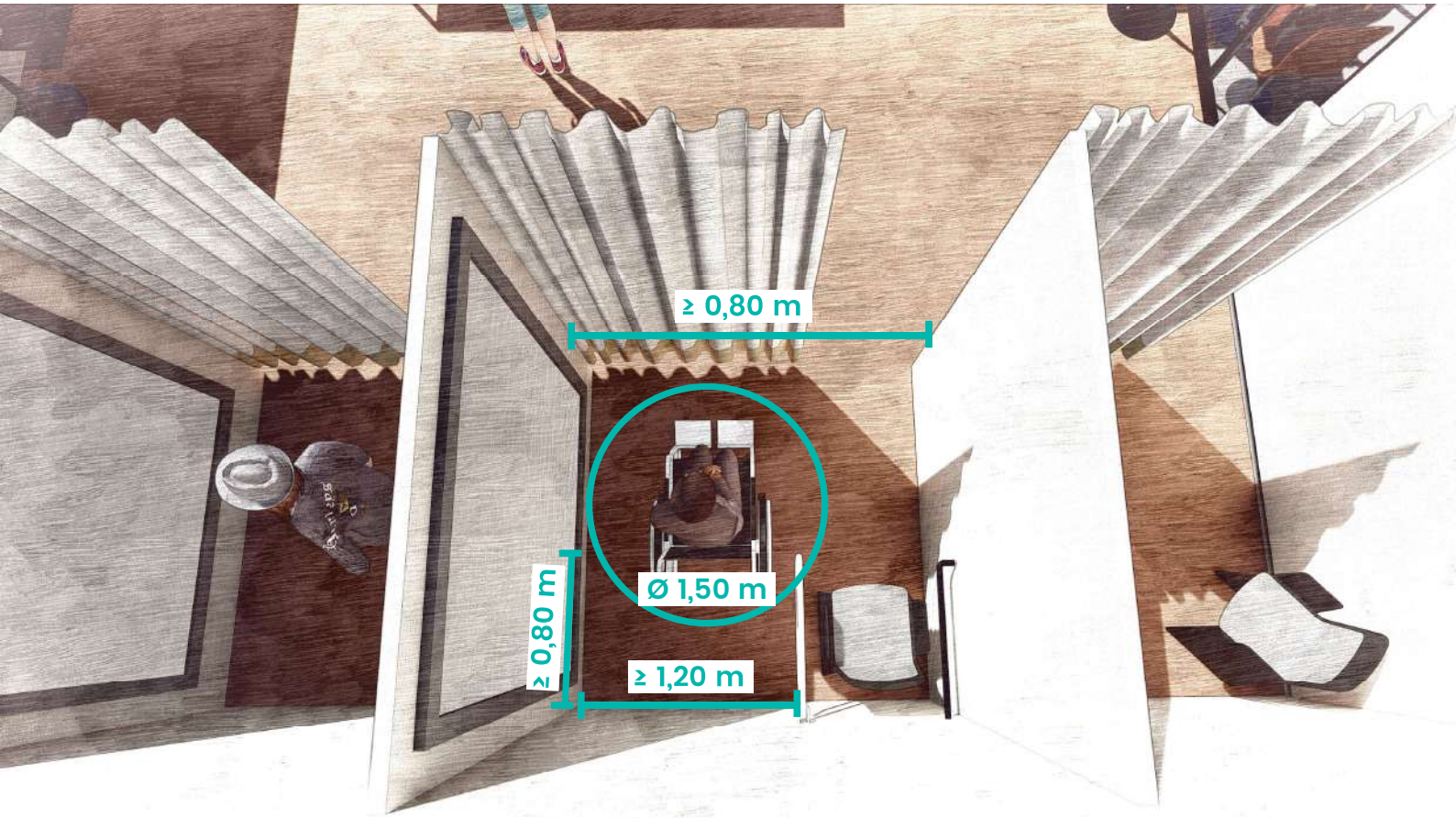


5. PAVIMENTOS

1. El pavimento será duro, antideslizante en seco y en mojado y sin resaltes, no permitiéndose alfombras o moquetas sueltas.
2. Resistente a la deformación.
3. Evitar suelos muy brillantes y pulimentados, ya que ocasionan reflejos y deslumbramientos.







6. PROBADOR

6.1. Puertas
Ancho ≥ 0,80 m
Son abatibles hacia el exterior o correderas.

6.2. Espacio libre de giro
Espacio para giro de diámetro Ø 1,50 m libre de obstáculos.

6.3. Espacio libre para alojar la silla de ruedas y permitir el traslado.
Dimensiones de la plaza de usuarios de silla de ruedas 0,80 x 1,20 m.
Asiento abatible con respaldo o silla con respaldo y reposabrazos.

6.4. Barras de apoyo
Una a cada lado del asiento.
La del lado de la transferencia será abatible.
Iguales características que las indicadas para las barras de transferencia al inodoro.

6.5. Mecanismos y accesorios; tiradores y pavimento
Iguales características que las indicadas para los aseos.

6.6. Señalización
El probador accesible debe estar señalizado con el SIA.

7. ORDENACIÓN DEL MOBILIARIO

7.1. Condiciones generales

Movilidad

1. Espacio para giro de diámetro Ø 1,50 m libre de obstáculos.
2. Se reservarán espacios de dimensión ≥ 0,80 m x 1,20 m para personas con movilidad reducida, localizados según criterios de comodidad y seguridad.

Señalización

Uso de SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad).

Seguridad

1. El mobiliario no tendrá picos o bordes cortantes.
2. Señalización de las grandes superficies acristaladas a dos alturas. (1,50-1,70 m y 0,85-1,10 m).

Ambientales

Diferenciación cromática entre superficies y mobiliario con una iluminancia de 100 lux en zonas interiores.

7.2. Condiciones técnicas

Mesas

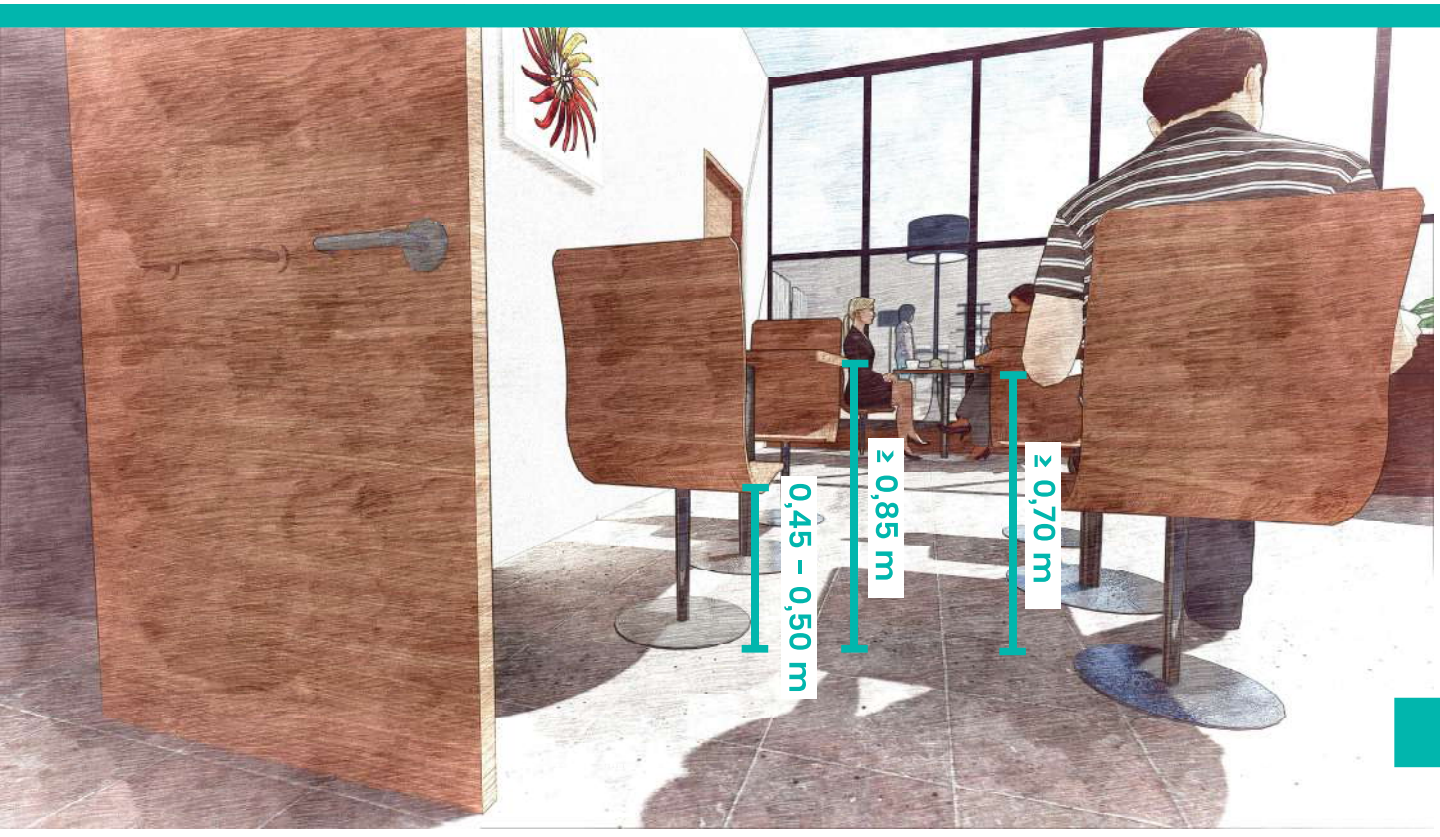
Altura máxima 0,85 m.
Espacio libre inferior: Altura ≥ 0,70 m | Ancho ≥ 0,80 m | Fondo ≥ 0,50 m.

Sillas

Con respaldo.
Altura del asiento entre 0,45 −0,50 m.

Barras y mostradores

Según condiciones de punto de atención accesible.



8. ORIENTACIONES PARA FACILITAR EL ACCESO Y EL DESPLAZAMIENTO EN INTERIORES

8.1 La iluminación

1. Resaltar escaleras, peldaños, rampas, obstáculos, carteles, números, planos, etc., con luz directa y sin reflejos.
2. Los indicadores deben estar sin cristal, o bien que éste sea mate.
3. La iluminación general de una habitación debe ser difusa (de varias direcciones), para evitar sombras.
4. Iluminados, sin reflejos.

8.2 El tamaño

Para facilitar la lectura de carteles, indicadores, etc.:

1. Los caracteres tendrán un contorno nítido y coloración viva contrastada con el fondo y ambos contrastados con la pared, puerta, etc.
2. Letras grandes y con una separación proporcionada.

8.3. El color

1. Se recomiendan colores claros, que reflejan más luz.
2. Los colores fuertes o vivos se ven mejor, pero cansan (en zonas de permanencia).
3. Las puertas deben tener un color que contraste con las paredes, o al menos el marco de la puerta.
4. Los colores fuertes o vivos se deben utilizar para destacar lugares (por riesgo), cambios de nivel, ...
5. Es más importante el tamaño, separación y definición de las letras que el color del fondo.
6. En cuanto a señalética de los colores, el verde significa seguridad y el rojo emergencia.
7. Ninguna combinación de colores es la mejor; lo importante es que haya contraste.
8. Para personas con discapacidad visual son adecuados los colores grisáceos, en diferentes tonos.

8.4 El contraste

1. Para los contrastes de color se pueden utilizar el beige claro, el amarillo y el amarillo claro para superficies grandes; y el rojo oscuro, el azul y el negro para detalles.
2. Hay poco contraste entre verdes y azules. Y demasiado entre blanco y negro, puede causar deslumbramiento.
3. Es importante que se vea bien:
   - Donde termina el suelo y empieza la pared.
   - Los mecanismos de apertura de las puertas.
4. Con un buen contraste aumentamos la potencia de iluminación de un 15% a un 20%.

9. PAUTAS PARA ATENDER A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.1. PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA

¿Qué es el trastorno de Espectro Autista - TEA?

El TEA es un trastorno del neurodesarrollo que se caracteriza por la presentación de dificultades en la comunicación, la adaptación de la conducta, el razonamiento y la interacción social. Estas alteraciones se mantienen a lo largo de la vida y necesitan un tratamiento especializado que estimule su lenguaje, su cognición y sus habilidades sociales y conductuales.

Características:

- Les cuesta mantener el contacto visual.
- Se entretienen con actividades repetitivas.
- Pueden presentar lenguaje oral o no.
- Algunos son hiperactivos o hipoactivos.
- No muestran interés por relacionarse con otras personas.
- Se resisten a cambios en las rutinas.
- Pueden presentar apego inusual a ciertos objetos.
- Su conducta puede parecer alterada.
- Tienen dificultades para interpretar señales sociales.

RECOMENDACIONES PARA ATENDER A UNA PERSONA CON TEA

Usa un lenguaje sencillo. Para favorecer la comprensión del lenguaje oral, usa un lenguaje claro, con frases cortas e intenta apoyarte en gestos o imágenes.

Intenta evitar que espere demasiado. Las esperas prolongadas pueden alterar la conducta de las personas con TEA. Intenta evitar que esperen demasiado.

Ayúdale con el dinero y con el cambio. Asegúrate que la persona con TEA comprende lo que paga y lo que se le devuelve.

Ten en cuenta las posibles sensibilidades sensoriales. Algunas personas con TEA tienen dificultades para mantener una conducta adecuada cuando los estímulos ambientales son muy intensos (ruidos, luz, contacto físico).

9.2. PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL Y/O DISCAPACIDAD INTELECTUAL

¿Qué es la parálisis cerebral y la discapacidad intelectual?

Parálisis cerebral: es un trastorno global de la persona que puede afectar con distinta gravedad a la movilidad y al lenguaje, debido a una lesión en el cerebro durante la infancia.

Discapacidad intelectual: es una disminución de la inteligencia general que dificulta el aprendizaje, por lo que suele acompañarse de reducción de habilidades para funcionar con autonomía, que se produce antes de los 18 años.

RECOMENDACIONES PARA ATENDER A UNA PERSONA CON PARÁLISIS CEREBRAL Y/O DISCAPACIDAD INTELECTUAL

NATURALIDAD: ha de ser el trato habitual que corresponde a su edad.
RESPETO: ha de ser trato adecuado a su dignidad como persona.

- Si quieres algo de él o ella pregúntaselo directamente, sin intermediarios.
- Si no comprendes lo que te dice hay que hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea. No aparentes haber comprendido si no es así.
- Responde a sus preguntas asegurándote que te ha comprendido.
- Para acercarte a él o ella utiliza su nombre, no utilices motes o bromas que pueden ser molestos.
- Colabora para que sus conductas sean propias de su edad.
- Él o ella experimenta cambio de emociones como todas las personas.
- Le gusta expresar sus opiniones y tomar decisiones sobre su propia vida.
- Se da cuenta de lo que sucede a su alrededor, aunque no exprese la opinión.
- Su capacidad le limita, pero no le anula.
- Utiliza mensajes claros y sencillos para comunicarte con él o ella.
- Trátale como te gustaría que te trataran a ti.

9.3. PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL

Si crees que una persona puede tener una discapacidad visual, recuerda que hay diferentes grados, no todas las personas acceden de la misma forma a la información. Antes de ayudar a una persona con discapacidad, pregúntale si lo necesita y cómo puedes hacerlo, quien mejor puede informar de sus necesidades es la propia persona.

RECOMENDACIONES PARA ATENDER A UNA PERSONA CIEGA O CON DISCAPACIDAD VISUAL

• Trata a la persona de forma natural, con respeto, háblale directamente a ella, no a quien la acompaña.
• Usa tu tono de voz habitual, háblale despacio y claro, no grites.
• Salúdala, preséntate y ponte a su disposición, asegúrate que sabe que te estás dirigiendo a ella.
• Adviértela cuando te ausentes y al volver, dejando a la persona en un lugar cómodo y seguro, facilitando que tenga referencias táctiles del lugar donde esté, llevándole la mano a las mismas.
• Si le ofreces algo, pónselo en la mano o indícale dónde está; ten en cuenta que necesitará más tiempo para apreciar sus características.
• Describe el artículo que le interesa (color, diseño, utilidades, etc.), haz que lo toque, aconséjale, infórmale sobre cómo le queda, etc.
• Evita señalar. Sustituye términos como "aquí", "allí" o "ahí" por expresiones como: "a tu derecha", "delante de la puerta", "detrás de ti", etc. Utiliza con normalidad palabras como "ver", "mirar", etc.
• No utilices gestos para responder, usa respuestas orales.
• Evita expresiones como "¡Cuidado!", utiliza mejor "¡Alto!" con el fin de evitar que siga avanzando.
• Si has de facilitarle asiento, indícale verbalmente dónde está, colocando su mano en el respaldo o asiento.
• Si pide ir al WC, acompáñala e indícale su situación y la de sus elementos, sin excederte en la información.
• Si alcanzas un grado de confianza, avísala de incidencias estéticas (manchas en ropa, falta de un botón, etc.)
• Confírmale el dinero que te ha entregado y dale el cambio en la mano. En el caso de pagar con tarjeta de crédito acércale el TPV a sus manos.

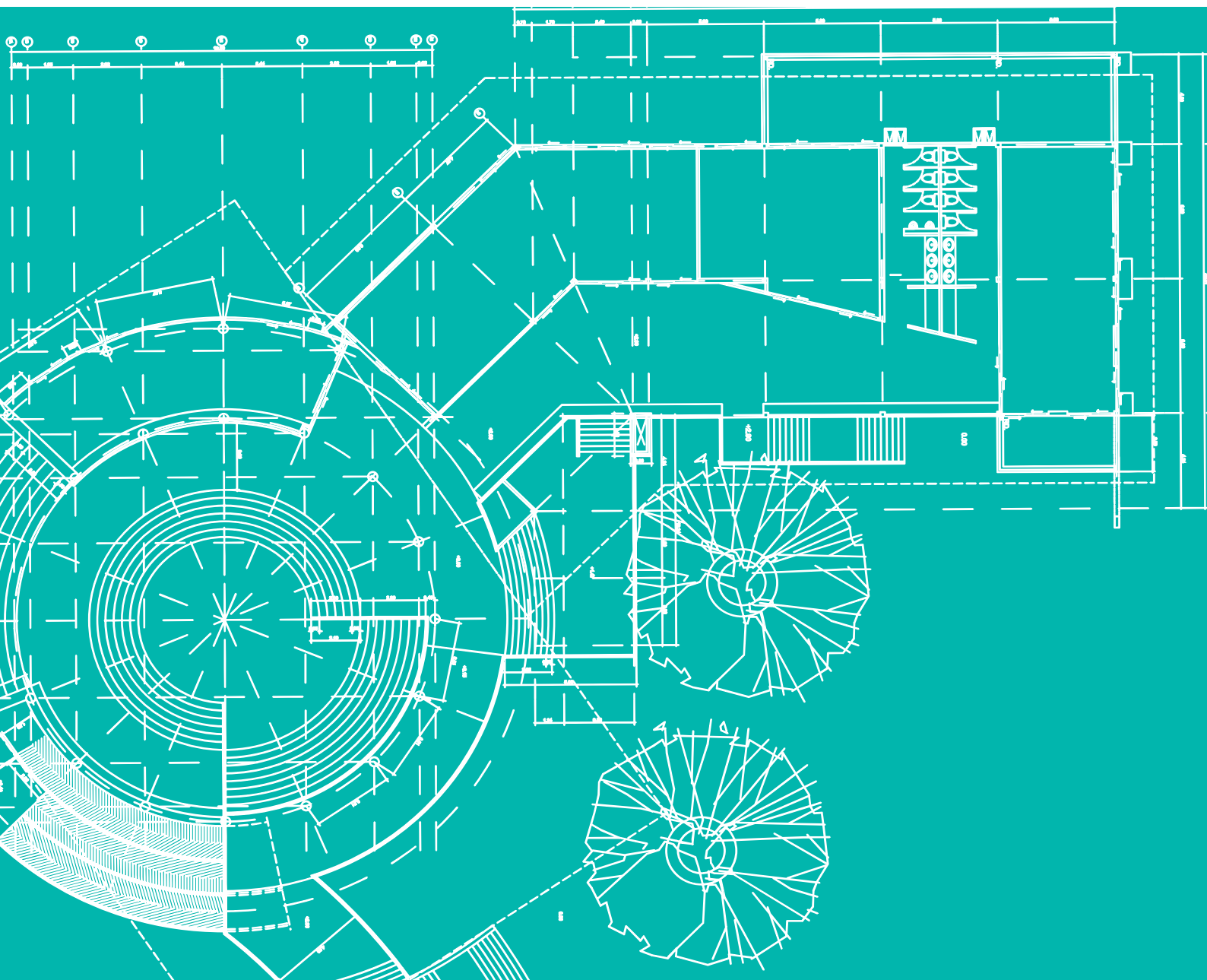
PAUTAS ESPECÍFICAS PARA PERSONAS QUE NECESITEN QUE LAS GUÍES CON CONTACTO FÍSICO

• Al acompañarla se le debe ofrecer nuestro brazo, no tomar el suyo, generalmente te agarrará por encima del codo, y caminar medio paso por delante de ella, advirtiéndole de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
• Mientras vamos con ella es conveniente ir explicando dónde estamos y qué hay a nuestro alrededor.
• Si vas a pasar por una puerta o cualquier otro estrechamiento, pon el brazo por el que te coge hacia atrás y se colocará detrás de ti.
• Haz una pequeña parada antes de subir o bajar escalones, e infórmala de sus características, si son de subida o bajada, y volver a parar brevemente al finalizar.
• En escaleras mecánicas es preferible colocarle la mano sobre el pasamanos.

Y recuerda:

• En caso de que vaya acompañada de un perro-guía, no distraigas al animal y preguntarle primero si quiere agarrarse o prefiere seguirte.

• Si la persona utiliza un bastón rojo y blanco es una persona con sordoceguera, y muchas de las pautas de interacción con estas personas son diferentes. Lo primero que tenemos que hacer es darle a conocer nuestra presencia, tocando suavemente su hombro o el brazo.



Oficina Técnica de Accesibilidad - OTAF

Famdif/Cocemfe - Murcia
C/ Mariano Montesinos, 14 - Bajo | Murcia 30005
Telf. 968 292 826 - Fax 968 292 816
famdif@famdif.org
accesibilidadfamdif@gmail.com

Oficina Técnica de Accesibilidad - OTA

Ayuntamiento de Cartagena - Edif. La Milagrosa
C/ Sor Francisca Armendáriz, 6 - 1ª planta
Telf. 968 128 800 Ext. 7383
Martes de 9:00 a 13:00 horas
oficina.accesibilidad@ayto-cartagena.es

www.famdif.org

Ayuntamiento Cartagena
www.cartagena.es

FAMDIF/COCEMFE-MURCIA
FEDERACION DE ASOCIACIONES MURCIANAS
DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA Y ORGANICA