# Hacia una oficina universal y accesible

## Entornos de oficina accesibles para todas las personas

seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

## SOBRE LAS FUNDACIONES COLABORADORAS

**Fundación SERES** (Sociedad y Empresa Responsable), es una es una fundación dedicada a la promoción de la acción social estratégica dentro de las empresas con el objetivo de facilitar la integración social de colectivos desfavorecidos que contribuya a la mejora global de la realidad social. www.fundacionseres.org

La **Fundación ONCE** para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad es el instrumento de cooperación y solidaridad de los ciegos españoles hacia otros colectivos de personas con discapacidad para la mejora de sus condiciones de vida. Su objetivo principal consiste en la realización de programas de integración laboral, formación y empleo para personas con discapacidad y de accesibilidad universal para la creación de entornos, productos y servicios. www.fundacionONCE.es

La **Fundación Aguirre Newman** es una institución sin ánimo de lucro creada en junio de 2000 por el Grupo Aguirre Newman que tiene como misión desarrollar proyectos de acción social, facilitar servicios de consultoría inmobiliaria al sector social y mejorar el conocimiento y la formación en el sector inmobiliario.www.aguirrenewman.com

1. Oficina, clasificación y descripción *p. 4 a 7*
2. Accesibilidad universal y diseño para todas las personas *p. 8 a 24*
3. La accesibilidad universal y el uso de los espacios y servicios en oficinas *p.25 a 28*
4. Gestión de la accesibilidad *p.29 a 31*
5. Recomendaciones generales de diseño *p.32 a 61*
   - 5.1. Itinerarios accesibles p.*33 a 42*
   - 5.2. Puertas p. *42 a 44*
   - 5.3. Ascensores y elementos elevadores p. *45 a 47*
   - 5.4. Despachos p. *48 a 50*
   - 5.5. Mobiliario y equipos de trabajo p. *50 a 51*
   - 5.6. Aseos p. *52 a 55*
   - 5.7. Información y señalización p. *56 a 59*
   - 5.8. Seguridad p. *60 a 61*
6. La atención al cliente p. *62 a 67*
7. Ergonomía y accesibilidad universal: la atención a los trabajadores p.*68 a 71*
8. Recursos a disposición p.*72 a 86*
   - 8.1. Documentos de normalización p. *73 a 74*
   - 8.2. Normativa sobre accesibilidad p. *75 a 85*
   - 8.3. Otros recursos en páginas web p. *86 a 86*

# 1. OFICINA, CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN

seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

# 1. Oficina, clasificación y descripción

Se denomina oficina al espacio de trabajo destinado a prestar servicios administrativos, técnicos, financieros, de información o de otro tipo, bien a las empresas o a los particulares.

Etimológicamente procede del latín “officium”, y no denota necesariamente un lugar sino el entorno de trabajo de una persona concreta.

Se propagó desde Roma a través de culturas con una administración sofisticada, como el Imperio Bizantino o el Islam. En este periodo las oficinas eran edificios complejos con espacios para los escribanos y cuartos destinados a la custodia de pergaminos o documentos.

Con el Renacimiento llegaron nuevas técnicas como la impresión, aunque este sistema no modificó sustancialmente las formas de trabajo comunes hasta el momento. Hasta iniciado el proceso de la Revolución Industrial se prosigue, en gran medida, con los trabajos manuscritos, y la distinción entre oficina privada y biblioteca queda muy diluida.

La incorporación de herramientas mecánicas, primero, y sobre todo de la informática y las nuevas tecnologías después, han llevado a un cambio sustancial de estos espacios de trabajo.

Podemos clasificar el recinto destinado a este uso de muchas maneras:

- Atendiendo a la configuración de espacios puede ser abierta o compartimentada.
- Por su relación con los usuarios puede ser pública o privada.
- Por su ubicación puede ser un edificio completo o bien un despacho profesional o doméstico.
- Por el número de empresas que componen el edificio puede ser multioficina perteneciente a distintas empresas o bien una oficina única para un gran usuario.
- Su relación con el entorno también puede condicionar la tipología de oficina de que se trate, ya que se puede tratar de un local a pie de calle en cualquier edificio, o de un edificio exclusivo, y puede estar situado en el centro de las ciudades o bien en un parque empresarial en el extrarradio.

- Los espacios de oficinas precisan ajustarse a una serie de condiciones, además de a una serie de dotaciones requeridas por la normativa vigente y las necesidades de los procesos que desarrollan.

  Además de los requisitos de iluminación, ventilación, dimensiones mínimas y alturas libres de planta, precisamos las siguientes dotaciones exigibles también, a otros usos:

- Obligatorias: abastecimiento de agua potable, energía eléctrica, calefacción, agua caliente sanitaria, servicios higiénicos, saneamiento, evacuación de residuos sólidos urbanos, aparcamiento. Además, dependiendo de las condiciones del edificio, sistema de evacuación de gases, humos y polvos, servicio de comunicaciones y aparatos elevadores.

  De las dotaciones descritas, aquellas que lo precisen deberán estar perfectamente diseñadas para cumplir los requisitos de seguridad y accesibilidad en los edificios.

- Opcionales: climatización y trazado de voz y datos.

# 2. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS

seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

# 2. Accesibilidad universal y diseño para todas las personas

*Discapacidad versus capacidad*

Hablar de discapacidad es hablar de los déficits y limitaciones que aparecen al realizar una actividad o de las restricciones que surgen a la hora de participar en sociedad.

Las situaciones de discapacidad surgen cuando no se tiene en cuenta en el diseño que todas las personas tienen y pasan por estados de salud diferentes que tienen que ver con el estado de sus funciones corporales y capacidades, sea temporal o permanente, sus características personales (edad, sexo, etc.) y las condiciones ambientales y culturales en las que se desenvuelven.

Todas las personas tienen derecho a realizar las actividades que deseen y a participar en la sociedad con independencia del estado de cualquiera de sus funciones corporales y capacidades: ver, oír, oler, trasladar pesos, andar o recorrer largas distancias, manipular o alcanzar objetos, razonar, manejar el estrés, resolver problemas, establecer relaciones formales, comunicar en diferentes lenguajes, conversar, etc. El estado de esas capacidades tiene que considerarse incluyendo los productos de apoyo (muletas, bastones, sillas de

ruedas, gafas, lupas, audífonos, etc.) que utilicen y los que haya que incorporar cuando sean necesarios, por ejemplo para ejercer las funciones asociadas a un puesto de trabajo o para prestar un servicio concreto. Así, andar será rodar con una silla de ruedas, leer será oír un mp3, oír será mirar al intérprete de lengua de signos, etc.

Tener en cuenta las capacidades humanas necesarias para la realización de una actividad o para la participación ayudará a considerar las posibles dificultades que pueden surgir en la relación con el entorno.

### *¿Qué se quiere decir cuando se habla de accesibilidad universal?*

La accesibilidad universal de los edificios, los espacios públicos y los servicios que se prestan en ellos es la expresión que se utiliza cuando se trata de describir las características que permiten que sean utilizados de forma autónoma y segura por cualquier persona con independencia de su capacidad.

Alcanzar la accesibilidad universal es conseguir que las personas con discapacidad participen en la sociedad en situación de igualdad, de modo que las oportunidades sean las mismas para todas.

Los conocimientos actuales, la ciencia y las aplicaciones de la tecnología aportan soluciones para la mayoría de las situaciones. Cuando se aplican esos conocimientos para resolver las necesidades de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, se consigue que la realización de cualquier actividad sea más sencilla, fácil y segura para cualquiera.

En ocasiones, puede ser necesario aplicar soluciones individuales específicas para lograr una mejor interacción con el entorno lo que cada día es más sencillo también gracias a los avances tecnológicos.

### *La accesibilidad universal en el uso de los espacios y servicios de oficinas:*

Las oficinas, en general, tienen la doble condición de centros de trabajo y centros de prestación de servicios. Por ello, es necesario no sólo que permitan el adecuado ejercicio de la actividad profesional a quienes la desarrollan en ellas, sino también el acceso y uso de sus instalaciones y servicios a cualquier persona. Deberán haber sido concebidas, diseñadas y dotadas de los elementos y medios necesarios para permitir que cualquiera, con independencia de sus características y condiciones personales, pueda acceder, utilizar y disfrutar del servicio de que se trate y que quienes lo prestan, además, conozcan como facilitar ese acceso y uso garantizando la igualdad de condiciones.

Hablar de accesibilidad universal en las oficinas es, por lo tanto, hablar de la creación o habilitación de espacios en los que cualquier persona, especialmente las personas con discapacidad, puedan trabajar o ser atendidas. Hablar de accesibilidad universal es entonces hablar del diseño o adecuación de las oficinas para hacerlas utilizables por todos los posibles trabajadores; estarán concebidas, diseñadas y dotadas de los elementos y medios necesarios que permitan que cualquiera, con independencia de sus características y condiciones personales, pueda trabajar en ellas.

*La herramienta básica de la accesibilidad universal: el diseño para todas las personas*

Procurar un diseño para todas las personas teniendo en cuenta los criterios para lograr la accesibilidad supone planear, proyectar y construir el entorno teniendo en cuenta los posibles requerimientos de cualquier individualidad.

Sin embargo, dado que en la mayoría de los casos se trata de edificios o despachos de oficinas en funcionamiento, se tratará de renovar el edificio o entorno construido de que se trate o algunos de sus elementos, así como de incorporar los objetivos de accesibilidad en la gestión cotidiana de la organización empresarial para dar respuesta a las necesidades del personal, stakeholders,...

En la actualidad, gracias a la aprobación de la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*, se ha producido un cambio fundamental en la mentalidad con respecto a la accesibilidad que ha pasado a convertirse en elemento garante de la igualdad de oportunidades.

Esta ley define la accesibilidad universal como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Con esta definición se reconoce que las carencias en la accesibilidad pueden ser causa de discriminación al impedir o dificultar el uso cotidiano de entornos, productos y servicios.

En la misma ley se indica que para alcanzar la accesibilidad universal la herramienta práctica es el Diseño para todos, que es la actividad por la que se conciben o proyectan 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 utilizadas por todas las personas con la mayor extensión posible.

### *Principios del diseño universal.*

Los principios del diseño universal o diseño para todas las personas desarrollados en la Universidad de Carolina del Norte en el Centro de Diseño universal, son fundamentales para lograr que los entornos y los productos sean utilizados por todas las personas, cada una con sus características diferenciales –edad, habilidad, funcionalidad de sus capacidades, cultura, etc.– y en las innumerables circunstancias y condiciones ambientales en las que pueden encontrarse. En Europa se aplica de forma extensa al diseño, entendiéndolo también de manera genérica, para abarcar la multitud de situaciones que en la interacción con el entorno pueden surgir a causa de la diversidad humana.

Estos principios se pueden resumir en:

**Igualdad de uso.**

El diseño del entorno, producto o servicio debe facilitar el uso y hacerlo de manera adecuada y segura a todas las personas sean cuales sean sus capacidades, cultura o habilidades.

**Flexibilidad.**

El diseño del entorno, producto o servicio debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias, habilidades y capacidades individuales de uso.

**Sencillez y comprensión intuitiva.**

El producto, servicio o entorno diseñado será comprendido por quien vaya a utilizarlo, al margen de su experiencia, conocimientos, capacidades y habilidades cognitivas, incluida su capacidad de concentración.

**Facilidad en la percepción de la información.**

La información que incorpora o transmite el entorno, producto o servicio tiene que llegar a todas las personas con independencia de sus capacidades, como se ha comentado, y de las condiciones ambientales del entorno.

**Tolerancia al error.**

El diseño del producto, servicio o entorno debe minimizar el efecto que sobre el uso puedan tener las acciones fortuitas o las que se producen por equivocación.

**Adecuación en las dimensiones.**

Cualquier entorno, producto o servicio debe ser diseñado con las dimensiones apropiadas para permitir su uso -deambulación, localización, alcance, manipulación y comunicación-.

### Eficacia en el esfuerzo

El diseño debe crear productos y servicios que puedan ser usados por cualquiera de forma eficaz con el mínimo esfuerzo posible.

## *Otras claves para lograr la accesibilidad universal*

Esta guía tiene como objetivo dar a conocer pautas o criterios que, en aras a lograr la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad, permitan garantizar unas condiciones básicas de accesibilidad para el acceso y uso de forma autónoma de oficinas, y lo hagan más cómodo, en general, a cualquier posible usuario-cliente, así como a cualquier trabajador.

Se trata, en resumen de lograr que se pueda:

- Acceder/Salir (evacuación en caso de emergencia)
- Transitar
- Utilizar los elementos a disposición –sea un cliente o trabajador-
- Y obtener el servicio, en el caso de ser cliente, o realizar la función y tareas asociadas que corresponda al puesto de trabajo, en el caso de ser trabajador.

Una clave para analizar las posibles dificultades de accesibilidad que presentará un entorno es partir de las acciones que deben poder realizarse y, desde cada una de ellas, pensar que van a ser llevadas a cabo por personas que ven, oyen, comprenden, se mueven, manipulan, etc. de muy diversas maneras o que utilizan dispositivos de apoyo – bastones, sillas de ruedas, prótesis auditivas, comunicadores, PDAs, etc.– o van acompañadas por animales que les asisten o realizan determinadas actividades con la ayuda de otras personas.

Cuanto más accesible sea una oficina más fácil resultara su uso, no solo para los clientes o trabajadores con alguna discapacidad sino también para cualquiera; los beneficios de la accesibilidad se trasladan en forma de incremento de comodidad y seguridad e, indudablemente, tienen un reflejo en el resultado económico de la compañía.

Concentrando el foco en la edificación, en lo que a primera vista suele resultar lo más evidente, cuando un edificio o parte de un edificio se vaya a diseñar o se vaya a remodelar hay que cumplir los criterios dados del diseño para todas las personas y los criterios de accesibilidad universal marcados por la legislación vigente: *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* y legislación autonómica y municipal especifica.

En la práctica con los edificios ya construidos, suele ser frecuente encontrarse con dificultades y, entonces, como se propondrá más adelante, es importante tener en cuenta la incorporación de productos de apoyo que resuelvan las necesidades y, especialmente, incorporar en la gestión cotidiana, en los procesos –y recogerlo

en los procedimientos-, aquellas cuestiones necesarias que garanticen la universalidad de la accesibilidad con eficacia y aportando beneficios.

Otra importantísima clave para solucionar cualquiera de las posibles dificultades asociadas al entorno, a los productos o a los servicios que en ese espacio se disponga y presten, es contar con profesionales expertos en diseño para todos y en accesibilidad universal.

### *Productos de apoyo*

Cuando el desarrollo de la técnica no puede resolver las dificultades que aparecen a la hora de realizar actividades y participar en la vida social o cuando las soluciones a aplicar resultan desproporcionadas o cuando los factores ambientales o personales no lo permitan, se pueden utilizar productos de apoyo o ayudas técnicas.

Un producto de apoyo es cualquier producto, instrumento, equipo o sistema que sirva para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia o una dificultad de interacción con el entorno. Son ejemplos de productos de apoyo los bastones y sillas de ruedas, los comunicadores, las lupas, los bucles magnéticos, las prótesis auditivas, las barras de los aseos, etc.

Las oficinas contarán con aquellos productos de apoyo necesarios en los puntos en los que los clientes vayan a ser atendidos por los profesionales o para el uso por parte de estos profesionales.

Entre los múltiples dispositivos posibles están:

- los que permiten la adaptación de acceso cuando en el portal hay varios escalones –plataformas elevadoras, sillas de traslado tipo oruga, etc. En principio, en este caso y salvo que no lo hubiera, el personal de portería será quien, en su caso, se ocupe de dar respuesta a la necesidad de uso de esos sistemas incorporados para salvar los escalones;

- los que permiten la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, como los sistemas de Frecuencia Modulada (FM) para usuarios de prótesis auditivas, y los bucles magnéticos, tanto los fijos que se instalan habitualmente en las zonas de atención tipo mostrador, como los móviles –trasladables u utilizables en cualquier mesa o espacio de atención a clientes- que permiten atender a las personas que utilizan audífonos –con posición T– o implantes cocleares.

  Estos dispositivos tienen un coste relativo muy bajo en relación al beneficio que pueden proporcionar en la comunicación con clientes con deficiencias auditivas usuarias de prótesis auditivas, tanto personas con discapacidad como personas mayores. Igualmente prestarán un magnífico servicio a profesionales que sean personas con discapacidad auditiva.

- los que permiten el acceso a la información escrita a las personas con discapacidad visual como documentos en soportes alternativos: braille, letras grandes, archivos informáticos, etc.

- los que favorecen el uso de ordenadores y la conexión a Internet como teclados y ratones adaptados, software específico para personas con deficiencia visuales o de manipulación, etc.

En el caso de que las adecuaciones a realizar, cuyo objeto sea evitar situaciones de discriminación para personas con discapacidad, se consideraran desproporcionadas entraría en juego el concepto de ajuste razonable que viene definido en la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* –LIONDAU- como: "las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos".

*Para determinar si una carga es o no proporcionada se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que suponga para las personas con discapacidad su no adopción, la estructura y características de la persona, entidad u organización que ha de ponerla en práctica y la posibilidad que tenga de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda.*

*A este fin, las Administraciones públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.*

*Las discrepancias entre el solicitante del ajuste razonable y el sujeto obligado podrán ser resueltas a través del sistema de arbitraje previsto en el artículo 17, de esta ley, sin perjuicio de la protección administrativa o judicial que en cada caso proceda.*

*Criterios para la accesibilidad a la información y señalización*

Cuando la información se presente a través de textos (carteles, rótulos, paneles,…):

- El texto será claro y comprensible para todas las personas, así como adecuado al soporte y a la información que pretende aportar.
- El tamaño de la letra será el adecuado a la distancia de lectura, que dependerá de la ubicación del elemento informativo. Si la distancia desde la que se va ver la información es de unos 0,50 m, el tamaño de los caracteres deberá ser de al menos 1 cm para que pueda ser leída por personas con deficiencia visual.
- Según se indica en la norma *UNE170002 "Requisitos de accesibilidad para la rotulación"*, se aconseja situar los carteles informativos a una altura entre 90 y 175 cm, en una anchura máxima de cartel de 60 cm.
- El tipo de letra seleccionado deberá favorecer la legibilidad, prefiriéndose las tipografías Verdana, Arial o similares.
- El soporte de la información no emitirá reflejos al recibir luz natural o artificial.

- La ubicación de los elementos informativos será tal que se pueda acceder a ellos y a la información que pretenden aportar.
- Los elementos informativos estarán correctamente iluminados.
- El rótulo debe contrastar cromáticamente con el paramento donde esté ubicado y, a su vez, los caracteres del rotulo lo harán con el fondo del mismo.

En el caso de rótulos se aplicarán los criterios recogidos en la norma *UNE 170002:2009 Requisitos de accesibilidad para la rotulación*.

Aunque en cada oficina deberá valorarse la necesidad o el deseo de utilización del símbolo internacional de accesibilidad, conviene conocer que tiene por objeto informar al usuario de las condiciones de accesibilidad de un entorno o servicio real o virtual y suele identificar, entre otros, los elementos siguientes: puertas de entrada y salida accesibles, itinerarios horizontales accesibles, elementos de comunicación vertical accesibles (ascensores, plataformas, etc...), recintos, instalaciones y servicios accesibles (incluidos también los servicios online).

*La accesibilidad de la información a través de las web*

Las dificultades que las aplicaciones desarrolladas en entornos web pueden plantear a las personas con discapacidad se resumen en grandes apartados, según se refieran a las que surgen por la presentación de información (en formatos visuales o de audio) o por la forma de expresar y presentar los contenidos o, finalmente, las que se plantean por el uso de los dispositivos de acceso.

También habrá que tener en cuenta al desarrollar la web, el tipo de hardware (dispositivos de acceso a la información: tipo de pantalla, teclado, conexión...- o de software –navegador, sistema operativo...) que utilice el usuario.

Para resolver las dificultades de accesibilidad que se encontraron a medida que se extendía el uso de Internet, nació la Web Accessibility Initiative (Iniciativa de Accesibilidad Web), conocida como WAI por sus siglas en inglés. Se trata de una actividad desarrollada por el World Wide Web Consortium -W3C-, que tiene como objetivo "facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en este área".

Desde el primer momento han tratado de hacer más accesible la web para todos los usuarios. Así detectaron dificultades de uso asociadas no sólo a las deficiencias, a la discapacidad de algunos usuarios, sino también a circunstancias externas –ruidos, interferencias en la capacidad de atención visual, dispositivos de acceso anticuados...-.

Las pautas establecidas vienen a resolver las dudas que los diseñadores informáticos encuentran a la hora de desarrollar sitios web accesibles recordándoles, por ejemplo, que deben proporcionar alternativas a los contenidos visuales y auditivos, utilizando la subtitulación de vídeos y mensajes sonoros y transcribiendo la información visual a texto para que las personas con deficiencias auditivas o visuales puedan acceder a toda la información, o que deben utilizar marcadores y hojas de estilo y hacerlo de manera apropiada para que la estructura de presentación de la información permita comprender la jerarquización de los contenidos y las relaciones entre ellos o que tendrán que asegurarse de que los documentos sean claros y simples.

Estas pautas, además de servir de apoyo para un diseño accesible, establecen niveles de prioridad que luego podrán ser verificados y marcan los niveles de conformidad, más conocidos como niveles de accesibilidad. Los niveles de prioridad y sus correspondientes de accesibilidad son:

**Prioridad 1:** se identifican con este grado las cuestiones que deben ser resueltas positivamente, que deben cumplirse necesariamente, para evitar que determinados grupos de personas se queden sin poder acceder a la información de un sitio web. Cuando todos los puntos asignados con prioridad 1 se desarrollan satisfactoriamente el sitio web alcanza el nivel de accesibilidad o nivel de conformidad "A".

**Prioridad 2:** se identifican así los puntos que deben cumplirse para evitar serias dificultades de acceso a la información del sitio web para algunos grupos de personas. Cuando todos los puntos con prioridad 1 y 2 se satisfacen se alcanza el nivel de conformidad "AA".

**Prioridad 3:** se designan con este nivel a aquellos puntos que se debería cumplir ya que, de otra forma, algunas personas podrían encontrarse con ciertas dificultades para acceder a la información de ese sitio web. Si se verifican satisfactoriamente todos los puntos de prioridad 1, 2 y 3 el nivel de accesibilidad o nivel de conformidad alcanzado es el "AAA".

Partiendo de estas pautas y como resultado del esfuerzo conjunto de tres proyectos europeos en el que participaron veintitrés organizaciones especializadas en accesibilidad web, se ha creado la Metodología Unificada de Evaluación Web (UWEM). Y utilizando esta metodología, en los primeros meses del año 2007, nació EURACERT como sello certificador fruto de ese trabajo de armonización realizado a nivel europeo.

El objetivo es poder otorgar un reconocimiento de sitio web certificado en accesibilidad con esta marca a través de la aplicación de la UWEM.

# 3. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y EL USO DE LOS ESPACIOS Y SERVICIOS EN OFICINAS

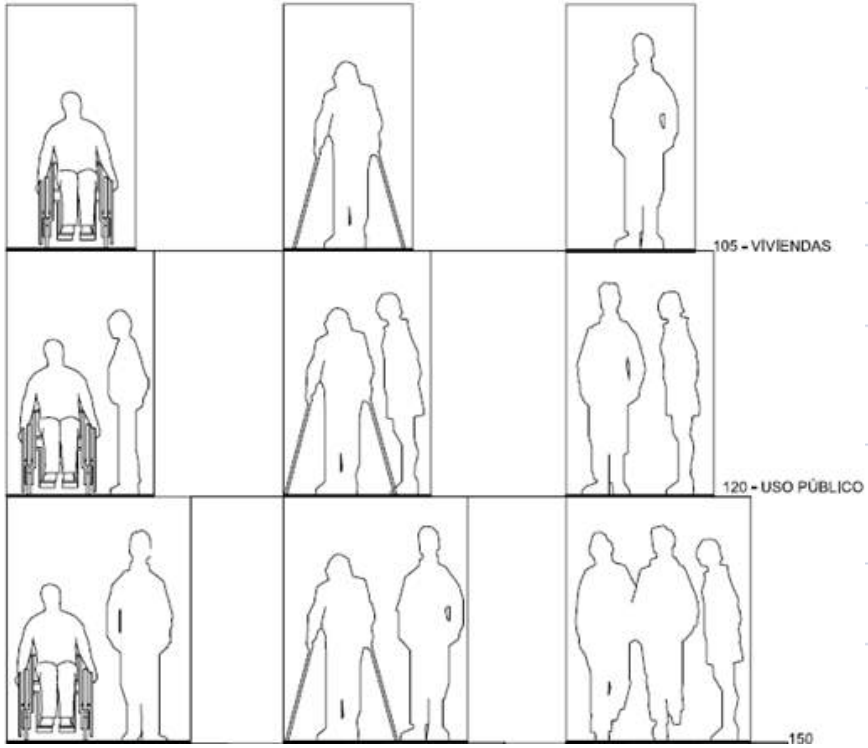
seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

# 3. La accesibilidad universal y el uso de los espacios y servicios en oficinas

- La accesibilidad universal establece que, entre otras cosas, el diseño debe permitir un uso flexible de los entornos, productos y servicios, acomodado a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
- Aspectos tales como el cumplimiento de la normativa en cuanto a los anchos de paso, las pendientes de escaleras y rampas, o la señalización informativa y de emergencia son fundamentales para configurar un espacio universalmente accesible.
- Para que la oficina cumpla los criterios de accesibilidad, debe garantizarse el acceso y desplazamiento de todos los usuarios, cumpliendo con las dimensiones mínimas de paso de todos los usuarios en cualquiera de los espacios de oficina, en condiciones máximas de seguridad y comodidad.




Pasillos rectos. Anchura libre. Cotas en cm.

(*) Datos y esquemas extraídos de la "Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001", publicada por IMSERSO

| Dimensiones antropométricas asociadas al desplazamiento | |
|---|---|
| Ancho | |
| Persona caminando | 57 cm |
| Persona caminando con muletas | 121 cm |
| Persona con silla de ruedas | 150 cm |
| Persona con perro guía | 76 cm |
| Persona con cochecito de gemelos | 150 cm |

| Dimensiones antropométricas asociadas al desplazamiento (en cm) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Giros | 90º | | 180º | | 360º | |
| Espacio | Mínimo | Cómodo | Mínimo | Cómodo | Mínimo | Cómodo |
| Dimensiones | 120 x 140 | 140 x 140 | 150 x 150 | 150 x 180 | Ø 150 | Ø 180 |

Los criterios técnicos a considerar para lograr la accesibilidad básica al entorno físico se pueden centrar en la comunicación horizontal y vertical, los aseos, espacios reservados, servicios e instalaciones. Igualmente se valorará el acceso al inmueble y la deambulación exterior.

Por otra parte, aspectos más específicos referidos a la iluminación exterior e interior, a los acabados de los materiales y la introducción de mobiliario utilizable por todas las personas, la maniobrabilidad de las puertas así como a la unificación de los equipos de ofimática y archivos son factores que influyen extraordinariamente en el nivel de accesibilidad de las oficinas.

# 4. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

# 4. Gestión de la accesibilidad (VER 8.1 DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN)

Lograr que el entorno, los productos y los servicios de una compañía cumplan los requerimientos de accesibilidad universal es una responsabilidad de la dirección de la compañía e implica una toma de decisión que cale en el funcionamiento de la organización.

Es aconsejable incorporar los criterios que mantienen la accesibilidad del entorno y de los servicios que se prestan en los sistemas habituales de gestión o estableciendo un sistema de gestión específico. Los requerimientos mínimos imprescindibles son:

1. Establecer qué objetivos desea alcanzar respecto a la accesibilidad universal (y en cuanto a los criterios del diseño para todos): Qué política se desea tener en relación con las personas con discapacidad –trabajadores, clientes, proveedores,…- para hacer posible su incorporación a los centros de trabajo y para que los servicios que presta lleguen a cualquiera con independencia de sus capacidades o habilidades.

2. Elaborar un diagnóstico de situación: conocer qué es accesible y qué no.

3. Elaborar un plan de actuación:

- Qué acciones se van a realizar para hacer accesible las oficinas y los servicios que se prestan en o desde ellas.
- Qué se hará siempre que haya un cambio en el entorno o en los servicios.
- Y qué actuaciones se llevarán a cabo para el mantenimiento y mejora de los niveles de accesibilidad.

4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se esté cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.

# 5. RECOMENDACIONES GENERALES DE DISEÑO.

# 5. Recomendaciones generales de diseño

## *5.1. Itinerarios accesibles*

Un itinerario accesible es aquel que no dificulta el tránsito a un edificio y dentro de él a todas las personas.

Características generales:

- En el *Real Decreto RD 505/2007, del 20 de Abril, por la que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados*, y en el *Código técnico de Edificación, 17 de marzo de 2006*, se fijan las condiciones básicas aplicables a los accesos a los edificios, a los desplazamientos interiores en una misma planta o entre diferentes plantas, al equipamiento de los edificios, a la información y señalización y a la seguridad en caso de incendio.
- Los accesos a los edificios deben realizarse sin desniveles y con anchura de paso suficiente para permitir circular a las personas que lleven coches de bebé, que vayan en silla de ruedas y en cualquier circunstancia.
- En los accesos a los edificios no deben existir barreras arquitectónicas ni obstáculos que dificulten o imposibiliten la entrada. Debe existir al menos un itinerario peatonal que conecte todos los espacios entre sí y con la vía pública.

- En todo edificio existirá un itinerario accesible fácilmente localizable que comunique al menos una entrada principal accesible con la vía pública con las plazas accesibles de aparcamiento. Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo, estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes mediante itinerarios accesibles. (*RD 505/2007, del 20 de Abril, por la que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados*).

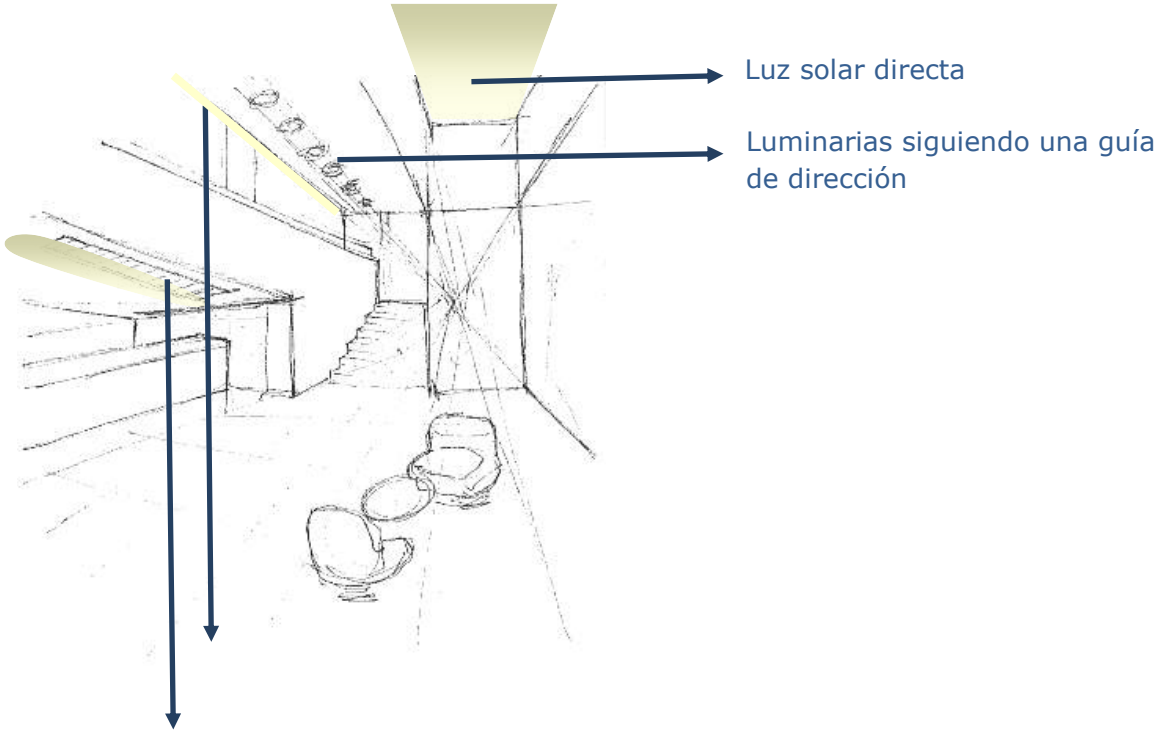
- La parcela dispondrá al menos de un itinerario accesible que comunique una entrada principal al edificio. (1.*1.1 Accesibilidad en el exterior del edificio. Exigencia básica DB SUA 9: Accesibilidad. Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad*).

- Todo acceso al interior de cualquier edificio debe estar correctamente señalizado e iluminado.

- La iluminación es un factor determinante para garantizar la correcta accesibilidad del itinerario. El sistema de iluminación debe ser uniforme, tratando de evitar los excesivos contrastes y cambios bruscos en los recorridos interiores y en la transición del interior al exterior de las oficinas.

  La mejor iluminación es la que combina luces directas e indirectas y luz natural con luz artificial, evitando los deslumbramientos, que provocan una mayor fatiga visual además de una escasa percepción de los contrastes.

La forma adecuada de colocar las luminarias es de manera uniforme, formando una línea direccional o en las esquinas o intersecciones. Por otra parte, el sistema de iluminación debe estar adecuado a cada una de las zonas de uso

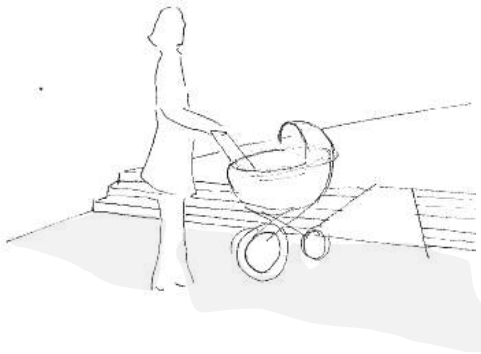


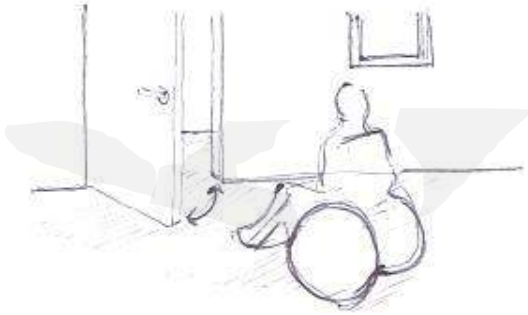

Luminarias por encima de la línea de visión

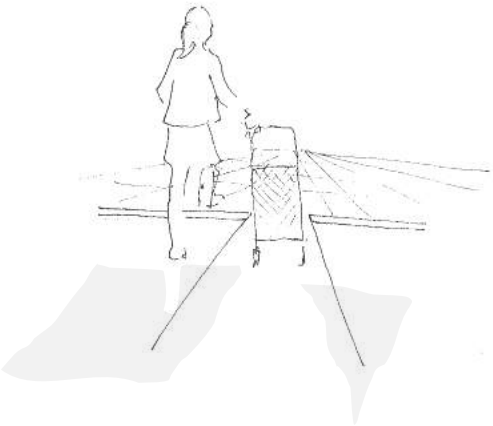
- La utilización de contraste en mobiliario y objetos debe ser la adecuada para facilitar su identificación y evitar obstáculos.

- No pueden aparecer escalones aislados en el desarrollo de un itinerario accesible. Deberá tenerse en cuenta que no se considera parte de un itinerario accesible a las escaleras, rampas y pasillos mecánicos, a las puertas giratorias, a las barreras tipo torno y a aquellos elementos que para la seguridad no sean adecuados para personas con marcapasos u otros dispositivos médicos. (*Terminología. Itinerario accesible. Exigencia básica DB SUA 9: Accesibilidad. Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad*).

- Los itinerarios cuya pendiente exceda del 4% se considerarán rampa, debiendo cumplir con los parámetros exigibles a estos elementos.

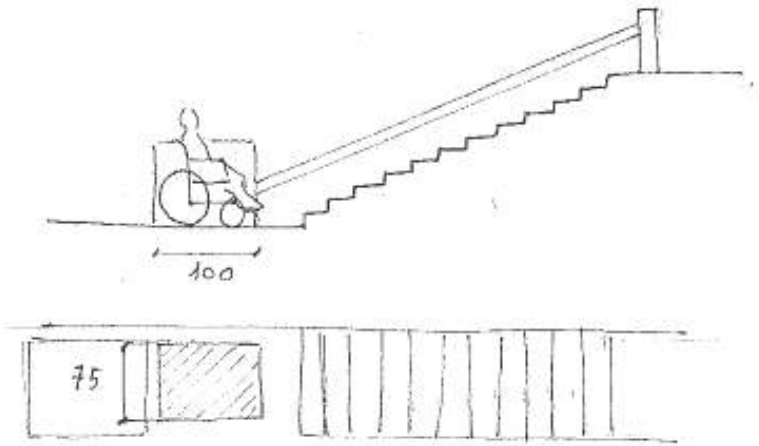


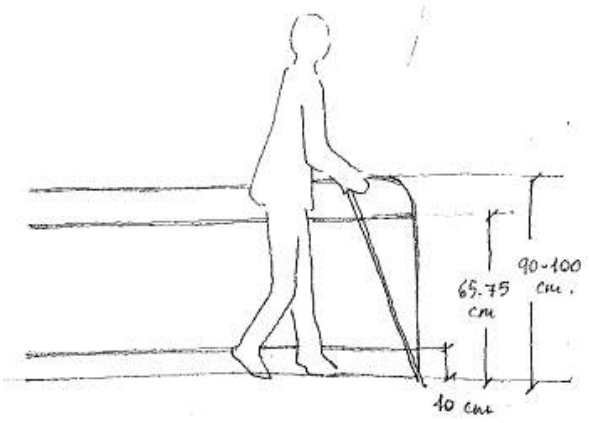




Los itinerarios deben permitir el desplazamiento a todas las personas usuarias de los entornos construidos.

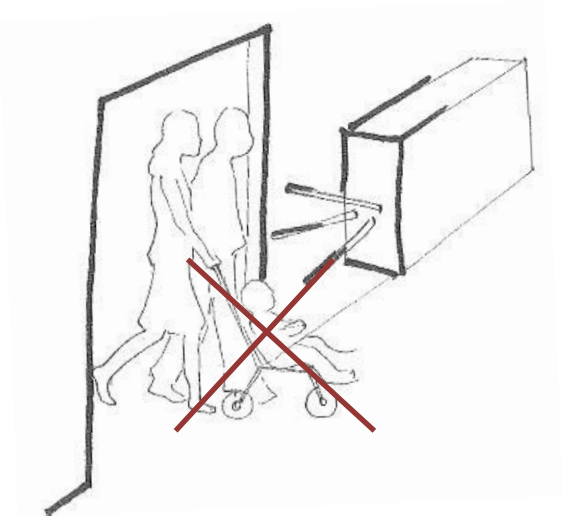
- Los pavimentos deben ser de superficies duras, antideslizantes y continuas, no resbaladizos, sin juntas ni aberturas que dificulten el paso o provoquen riesgo de caída a las personas.
- Será conveniente evitar escaleras de acceso o en su caso, disponer de rampas, salvaescaleras, o plataformas elevadoras para el acceso de personas usuarias de silla de ruedas o aquellas que por cualquier circunstancia no pueden subir escaleras. En caso de incorporar mecanismos específicos tendrá que estar sujetos a mantenimiento.
- Se debe disponer de ayudas específicas para facilitar el desplazamiento a todas las personas.




Ayudas técnicas para el desplazamiento en planos horizontales e inclinados, rampas y escaleras. Pasamanos ergonómicos continuos a doble altura y zócalo de protección. Guía Técnica de Accesibilidad en la edificación 2.001.

- Control de paso accesible. Si existen sistemas de control fijos de accesos y salidas, tales como arcos de detección, torniquetes, etc., que supongan un obstáculo a personas que lleven cargas, que llevan un cochecito de bebé o vayan en silla de ruedas, se dispondrán pasos alternativos accesibles. (*2.4 RD 505/2007, del 20 de Abril, por la que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados*).



Necesidad de disponer accesos alternativos principales a aquellos que incluyan tornos de control o puertas giratorias.

- Las rampas existentes en los itinerarios accesibles tendrán pavimento antideslizante con adecuado contraste cromático entre los planos horizontales que comunica, lo que se consigue incorporando la necesaria señalización de arranque y desembarco.

**Dimensiones:**

- La pendiente de las rampas será del 10% cuando su longitud sea menor de 3 m, del 8% cuando su longitud sea menor que 6 m. y del 6% en el resto de los casos. (DB-SUA 4.3.1. Exigencia básica Accesibilidad). Las rampas deben permanecer libre de obstáculos en todo su desarrollo.

- El espacio necesario para realizar las maniobras de giro debe permitir inscribir una circunferencia de diámetro mínimo Ø 1,50 m. Deberá preverse este espacio libre de obstáculos en el vestíbulo de entrada o portal, al fondo de pasillos de más de 10 m y frente a ascensores accesibles o al espacio dejado en previsión para ellos. (Terminología. Itinerario accesible. Exigencia básica DB SUA 9: Accesibilidad. Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad).

- En pasillos y pasos la anchura libre de paso debe ser ≥ 1,20 m, con estrechamientos puntuales ≥ 1,00 m, de longitud ≤ 0,50 m, y con separación ≥ 0,65 m a huecos de paso o a cambios de dirección. (*Terminología. Itinerario accesible. Exigencia básica DB SUA 9: Accesibilidad. Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios a las personas con discapacidad*).

- La entrada accesible de los edificios estará comunicada con las diferentes plantas mediante ascensor accesible o rampa accesibles (*1.1.2. Accesibilidad entre plantas del edificio. SUA9. DB SUA*):

- En edificios en los que haya que salvar más de dos plantas, con más de 200 m2 de superficie útil en plantas distintas de las de acceso, las plantas que no sean de ocupación nula (zona en la que la presencia de personas sea ocasional o bien a efectos de mantenimiento, tales como salas de máquinas y cuartos de instalaciones, locales para material de limpieza, determinados almacenes y archivos, trasteros de viviendas, etc).

- En todo edificio, las plantas que tengan zonas de uso público con más de 100 m2 de superficie útil, las plantas que tengan alojamientos accesibles o elementos asociados a éstos, tales como plazas de aparcamiento accesibles, alojamientos accesibles, plazas reservadas, etc.

  Accesibilidad en las plantas del edificio (1*.1.3. Accesibilidad en las plantas del edificio. SUA9. DB SUA*): Toda planta deberá contar con un itinerario accesible entre un acceso a ella y las zonas de uso público.

- Todo origen de evacuación (todo punto ocupable de un edificio y los de todo recinto o conjunto de ellos comunicados entre sí, en los que la densidad de ocupación no exceda de 1 persona/5 m2 y cuya superficie total no exceda de 50 m², como pueden ser los despachos de oficinas) de las zonas de uso privado, exceptuando las zonas de ocupación nula;

- Los elementos accesibles de que disponga, tales como plazas de aparcamiento accesibles, servicios higiénicos accesibles, plazas reservadas en salones de actos y en zonas de espera con asientos fijos, alojamientos accesibles, puntos de atención accesibles, etc.

Aparcamientos (Terminología. Plaza de aparcamiento accesible. DB SUA):

- Aparcamiento de uso público, una plaza accesible por cada 33 plazas de aparcamiento o fracción.
- Administrativo, una plaza accesible por cada 50 plazas de aparcamiento o fracción, hasta 200 plazas y una plaza accesible más por cada 100 plazas adicionales o fracción.

En todo caso, dichos aparcamientos dispondrán al menos de una plaza de aparcamiento accesible por cada plaza reservada para usuarios de silla de ruedas.(*1.2.3. Plazas de aparcamiento accesibles. SUA9. DB SUA*).

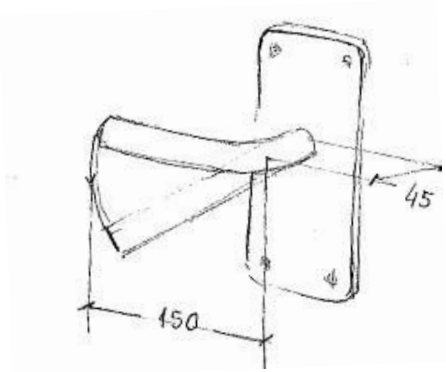
- Están situadas próximas al acceso al aparcamiento y comunicadas con él a través de un itinerario accesible.
- Poseen un espacio de anchura ≥ 1,20 m de aproximación y transferencia lateral si está aparcado en batería, compatible para dos plazas anejas. Trasero ≥ 3,00 m si es en línea.

## 5.2. Puertas

Las puertas darán respuesta a los siguientes criterios:

- Estarán señalizadas garantizándose su localización tanto desde el interior como desde el exterior, debiendo presentar contraste cromático suficiente con los paramentos verticales en donde se encuentran y con los sistemas de apertura y de señalización colocados sobre ellas.
- Las puertas con paños acristalados deberán contar con dos bandas de señalización contrastadas con el fondo y colocadas a una altura inferior de 0,85-1,10 m y a una altura superior comprendida entre 1,50 y 1,70 m.
- No existirá desnivel en el umbral de paso de la puerta superior a 4 mm. Los elementos salientes del nivel del pavimento, puntuales y de pequeña dimensión, como el cerradero de una puerta, no deben sobresalir más de 12 mm.
- Contarán con espacio suficiente en ambas caras de la puerta para realizar las maniobras necesarias de aproximación/accionamiento (Ø 1,20 m)
- Presentarán una anchura libre de paso no inferior a 80 cm aportada por no más de una hoja. En el ángulo de máxima apertura de la puerta, la anchura libre de paso útil reducida por el grosor de la hoja de la puerta debe ser ≥ 0,78 m.

- Deberán poderse llevar a cabo las maniobras de apertura y cierre de manera sencilla e intuitiva, con una sola mano o con el codo, o ser automáticos con detectores de presencia. Estarán colocados a una altura comprendida entre 0,85 y 1,20 m. La distancia desde la manilla hasta el encuentro en rincón es ≥ 0,30 m.




- La fuerza de apertura abatible se considera aplicada de forma estática en el borde de la hoja, perpendicularmente a la misma y a una altura de 1000 ±10 mm, Las puertas peatonales automáticas se someterán obligatoriamente a las condiciones de mantenimiento conforme a la norma *UNE-EN 12635:2002+A1:2009. 2004, "Puertas industriales, comerciales, de garaje y portones"* (Norma de producto). (*6 Puertas situadas en recorridos de evacuación. SI3. DB SI*).

- En los cuartos de aseo las puertas abrirán hacia afuera o serán preferiblemente correderas. En el caso de que sean abatibles hacia el exterior, habrá que prestar atención a la invasión de las zonas de transición por el barrido de la misma, señalizando convenientemente para evitar situaciones peligrosas a los usuarios.

- Las puertas giratorias y los tornos dificultan el paso a muchas personas, por lo que no pueden ser el único punto de acceso a un edificio. Siempre que existan en un edificio, debe haber otro punto de entrada alternativo accesible.

- Las puertas automáticas dispondrán de un sistema que en caso de fallo en el suministro eléctrico o en caso de señal de emergencia, cumplirá las siguientes condiciones, excepto en posición de cerrado seguro:

    a) Que, cuando se trate de una puerta corredera o plegable, abra y mantenga la puerta abierta o bien permita su apertura abatible en el sentido de la evacuación mediante simple empuje con una fuerza total que no exceda de 220 N. La opción de apertura abatible no se admite cuando la puerta esté situada en un itinerario accesible según DB SUA.

    b) Que, cuando se trate de una puerta abatible o giro-batiente (oscilo-batiente), abra y mantenga la puerta abierta o bien permita su abatimiento en el sentido de la evacuación mediante simple empuje con una fuerza total que no exceda de 150 N. Cuando la puerta esté

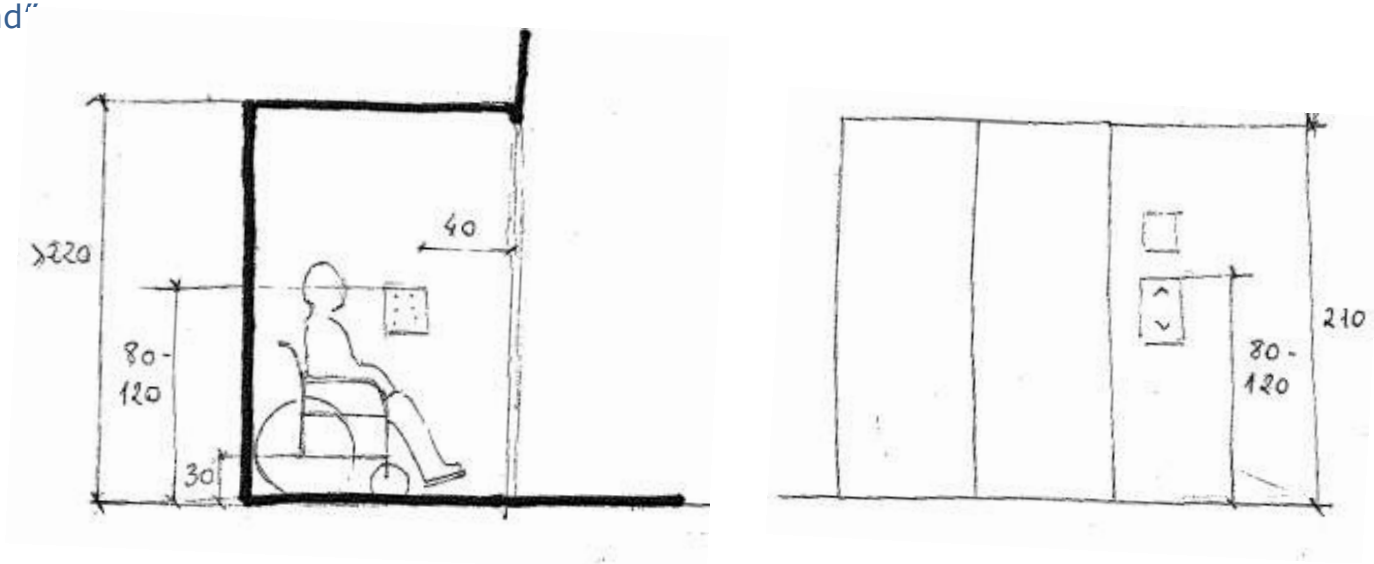
# 5.3. Ascensores y elementos elevadores

Un ascensor accesible es aquel cuyas dimensiones, disposición y tipo de elementos de control, características de los sistemas de información y comunicación, permite su utilización a todas las personas.

Las dimensiones mínimas deben ser (*Terminología. Ascensor Accesible. DB SUA*):

| | | | |
|---|---|---|---|
| Con superficie útil en plantas distintas a las de acceso: | | ≤ 1.000 m2 | > 1.000 m2 |
| Dimensiones mínimas (anchura y profundidad): | Con una puerta | 1,00 x 1,25 m | 1,10 x 1,40 m |
| | Con dos puertas | 1,00 x 1,25 m | 1,10 x 1,40 m |
| | Con dos puertas en ángulo | 1,40 x 1,40 m | 1,40 x 1,40 m |
| La botonera | Incluye caracteres en Braille y en alto relieve, contrastados cromáticamente. | | |
| | En un grupo de varios ascensores, el ascensor accesible tendrá llamada individual/ propia. | | |
| Los ascensores cumplen la norma UNE EN 81-70: 2004 relativa a la "Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad". | | | |

Dimensiones interiores en cabina. Cotas en cm. (DBSUA, Código Técnico de la Edificación / norma UNE EN 81-70: 2004 relativa a la "Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad"




Los ascensores de emergencia bien diseñados sirven para la mejor evacuación de todas las personas de la empresa, cumpliendo el plan de evacuación y los pertinentes controles de los servicios de bomberos y de quien corresponda en cada caso, siempre que cumplan una serie de requisitos.

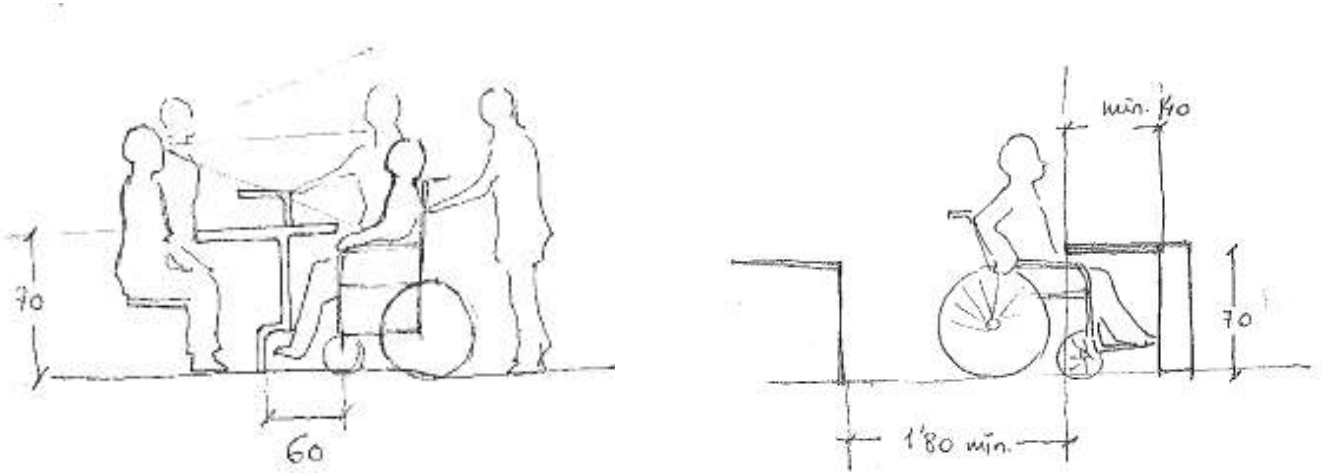
Dotación: Se instalará en las plantas cuya altura de evacuación exceda de 28 m. En cada planta, tendrá acceso desde el recinto de una escalera protegida o desde el vestíbulo de independencia de una escalera especialmente protegida a través de una puerta E30. Si el acceso se produce desde el recinto de una

escalera especialmente protegida, no será necesario disponer dicha puerta E30. (1 Dotación de instalaciones de protección contra incendios. SI4. DB SI). El número necesario de ascensores de emergencia se determinará en función de la previsión de ocupantes en la totalidad del edificio, a razón de un ascensor de emergencia accesible por cada mil ocupantes o fracción. (*Terminología. Ascensor de Emergencia. DB SI*).

En cuanto a sus dimensiones, un ascensor de emergencia tendrá como mínimo una capacidad de carga de 630 kg, unas dimensiones de cabina de 1,10 m x 1,40 m, una anchura de paso de 1,00 m y una velocidad tal que permita realizar todo su recorrido en menos de 60s. (*Terminología. Ascensor de Emergencia. DB SI*).

# 5.4. Despachos

En los despachos de oficina, el diseño debe ser muy flexible y funcional, con elementos móviles de tabiquería y mobiliario que puedan ser readaptados y reciclados según las necesidades de cada momento. Será recomendable que no exista excesiva compartimentación para favorecer la deambulación por este espacio.




Cumplimiento de las distancias mínimas de desplazamiento y accesibilidad

La puerta de acceso al despacho deberá tener como mínimo 80 cm, estar señalizada y tener el adecuado contraste cromático con los paramentos circundantes.

En los despachos deberá haber un espacio de circulación y de maniobra libre para que todos los usuarios puedan desenvolverse de al menos 150 cm de diámetro.

La iluminación a nivel del plano de trabajo de los diferentes puestos deberá alcanzar los 500 lux.

No se consideran adecuadas las mamparas de cristal ya que crean dificultades de visión por reflejos. En el caso de utilizarlas, deberán de contar con tratamiento antideslumbramiento y con señalización adecuada para su detección.

Las indicaciones o señales acústicas se acompañarán siempre con señales visuales equivalentes, tanto las relativas al desarrollo laboral del entorno como las de alarma.

Las zonas de espera deben contar con dimensiones acordes a las necesidades de uso en los periodos de tiempo de máximo uso, en función del número de personas previstas, con disponibilidad de asientos cuando el tiempo de espera se prevea superior a 15 minutos, teniendo en cuenta el diseño de estos elementos de mobiliario y su ubicación. Estas zonas de espera deben contar con dimensiones acordes a las necesidades de uso en los periodos de tiempo de máximo uso, en función del número de personas previstas, con disponibilidad de asientos cuando el tiempo de espera se prevea superior a 15 minutos, teniendo en cuenta el diseño de estos elementos de mobiliario y su ubicación. En caso de existir turnos de atención que obliguen a tomar número, el dispositivo que lo proporciona debe poder ser localizado y utilizado sin dificultad,

incorporando sistema de información sonora de turno y megafonía adecuada o sistema /procedimiento alternativo.

## 5.5. Mobiliario fijo

Según el DBSU (Documento Básico de seguridad de utilización) del CTE, será necesario que el mobiliario fijo de zonas de atención al público incluya al menos un punto de atención accesible o un punto de llamada accesible para recibir asistencia. El punto de atención accesible se define como el punto de atención al público, como ventanillas, taquillas de venta al público, mostradores de información, etc., que está comunicado mediante un itinerario accesible con una entrada principal accesible al edificio, 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 70 x 80 x 50 cm (altura x anchura x profundidad), como mínimo y que, si dispone de dispositivo de intercomunicación, está dotado con bucle de inducción u otro sistema adaptado a tal efecto. Punto de llamada accesible es aquel para recibir asistencia que está comunicado mediante un itinerario accesible con una entrada principal accesible al edificio y cuenta con un sistema intercomunicador mediante mecanismo accesible.

- La distancia entre las mesas de trabajo debe ser suficiente para facilitar el desplazamiento y la actividad al personal y a los clientes.
- Los armarios y taquillas deben estar situados a una altura tal, que sean accesibles a las personas de talla baja, que están sentados o que utilizan silla de ruedas.
- No deben presentar aristas vivas, siendo aconsejables las formas redondeadas.
- Deben tener un contraste cromático suficiente respecto al entorno, para facilitar su localización a todas las personas, en especial a aquellas con deficiencias visuales.

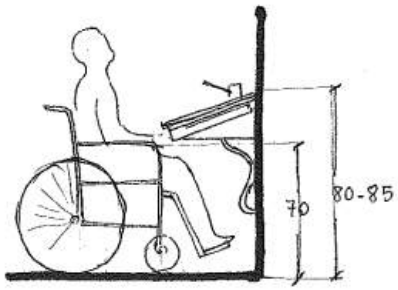
## 5.6. Aseos

Los servicios higiénicos deben ser accesibles siempre que sea exigible la existencia de aseos o de vestuarios por alguna disposición legal de obligado cumplimento, existirá al menos:

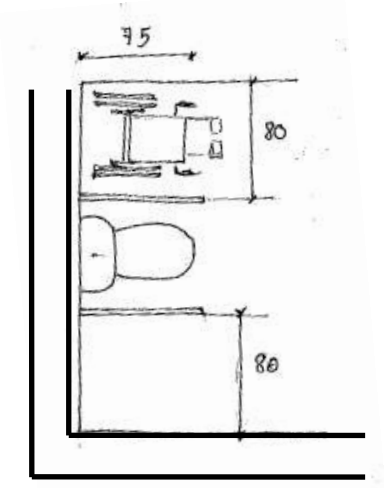
- Un aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de inodoros instalados, pudiendo ser de uso compartido para ambos sexos.
- Dentro de cada espacio destinado a vestuario, una cabina de vestuario accesible, ducha accesible o aseo accesible por cada 10 unidades o fracción de los instalados.
- En el caso de que el vestuario no esté distribuido en cabinas individuales, se dispondrá al menos una cabina accesible. (1.2.6. Servicios higiénicos accesibles. SUA9. DB SUA):
  - Está comunicado con un itinerario accesible.
  - Espacio para giro Ø 1,50 m libre de obstáculos.
  - Puertas como en itinerario accesible. Si son abatibles abren hacia fuera, recomendándose que sean correderas encastrables en tabique.
  - Dispone de aparatos higiénicos (lavabo, inodoro), barras de apoyo, mecanismos y accesorios según se especifica más adelante.

- Será necesario reservar en la cabina adaptada, un espacio lateral a ambos lados del inodoro de 80 cm de anchura para facilitar las maniobras de transferencia laterales.

- En los edificios configurados de manera accesible debe existir un aseo para cada sexo y otro para usuarios con movilidad reducida. Siempre que sea posible es preferible incluir dentro de los aseos de cada sexo una cabina accesible.
- El aseo que sea accesible estará señalizado exteriormente con el símbolo internacional de accesibilidad. Los aseos se señalizarán con pictogramas normalizados representando al varón y a la mujer, y con señalización en altorrelieve.
- Será necesario que la señalización luminosa de emergencia obligatoriamente percibible desde cualquier punto, lo sea desde cualquier punto de los aseos (incluido en el interior de las cabinas) para avisar a personas sordas. Se recomienda dejar una banda libre en el zócalo y otra en la parte superior de las puertas de las cabinas, posibilitando comunicación visual en caso de emergencia a personas con dificultades de comunicación.




Espacio de transferencia a ambos lados del inodoro.




Detalles de espacios higiénicos accesibles.

| | |
|---|---|
| Espacio de maniobra y giro interior, libre de obstáculos | Ø 150 cm |
| Espacio libre inferior mínimo en lavabos | Altura: 70 cm<br>Profundidad: 50 cm<br>Altura máxima de la cara superior: 85 cm<br>Obligatoriamente se instalarán lavabos sin pedestal |
| Espacio de transferencia lateral al inodoro a ambos lados | Anchura mínima: 80 cm<br><br>Profundidad mínima: 75 cm |
| Altura del asiento del inodoro | 45-50 cm |
| Una barra horizontal a cada lado (abatible en el caso de edificios públicos) | Sí |
| Separación entra barras | 65-70 cm. |
| Dispositivo de aviso fácilmente activable desde el interior y que comunique con un punto de control o sea perceptible desde un paso frecuente de personas. Deberá permitir que el usuario verifique que el aviso ha sido recibido | Sí<br><br>Cumplimiento del DB SUA3 |
| Puertas abatibles hacia el exterior o correderas | Sí |
| Diámetro de la sección de barras | 3-4 cm |
| Separación de las barras del paramento vertical | 4,5 -5,5 cm |
| Altura de colocación de barras horizontales | 70-75 cm |
| Longitud mínima de barras horizontales | 70 cm |
| Distancia máxima horizontal desde el asiento hasta la grifería | 60 cm |
| Altura máxima del borde inferior del espejo | 90 cm |
| Espejo orientable 10º sobre la vertical | Sí |
| Altura de uso de mecanismos y accesorios | 70-120 cm |

(*) Parámetros para espacios higiénicos exigidos por el CTE

Los productos de apoyo son importantes a la hora de diseñar un aseo para todas las personas.

- Barras de apoyo/transferencia (*Servicios higiénicos accesibles. SUA9. DB SUA*):
  - Las barras dispondrán de un revestimiento o de un acabado antideslizante. Las barras metálicas deben conectarse a la red de toma de tierra del edificio.
  - Las barras de apoyo serán fáciles de asir, presentando diseño ergonómico y estar separadas del paramento ≥ 4 cm.
  - La fijación y soporte deben soportar una fuerza (horizontal, vertical) mínima de 1 kN.
  - Las barras horizontales se sitúan a 70-75 cm de altura y presentarán una longitud de 70 cm.).
  - En los inodoros se sitúa una barra horizontal abatible a cada lado, separadas entre sí 65 – 70 cm. Estas barras deberán ser abatibles a ambos lados para permitir la transferencia al inodoro por ambos lados (según se exige en el CTE).
- Los mecanismos de descarga para los inodoros serán de presión y de gran superficie, facilitando que sean operables con una sola mano.
- La grifería de presión, palanca de maneta larga o célula fotoeléctrica, con un alcance horizontal desde asiento ≤ 60 cm.

# 5.7. Señalización

La señalización debe ser la adecuada a los requerimientos de información y orientación de todas las personas.

Los caracteres han de tener una altura adecuada según la distancia a la que se leen y ha de haber suficiente contraste entre el texto y el fondo. Se evitarán combinaciones de colores que puedan provocar confusión en personas con algún tipo de deficiencia visual. Deberá cumplirse la norma *UNE 17002: 2009. Requisitos de accesibilidad para la rotulación*.

Señalización básica

| COLOR | |
|---|---|
| Fondo | Azul |
| Símbolo | Blanco |

| LOCALIZACIÓN | DIMENSIÓN D |
|---|---|
| EXTERIORES | 30 |
| INTERIORES | |
| Ambiental | 20 |
| Puntual | 12,5 |

## Acceso al edificio

- El recorrido de acceso y las entradas desde el exterior hasta el interior del edificio estarán señalizadas.
- Se mantendrá la misma nomenclatura en la señalización a lo largo del mismo.
- La fachada del edificio estará señalizada.
- Los paneles de información o señales deberán estar situados a una altura comprendida entre 1,45 y 1,75m.

## Itinerarios Interiores

- El inicio y el final de pasillos deberá contar con señalización de direccionamiento.
- En aquellos casos en las que las dimensiones de pasillos lo requieran, por su longitud, será necesaria el uso regular de señalización situacional.

## Ascensores

- El recorrido de acceso al ascensor así como el lugar en donde se encuentra ubicado deberá estar señalizado. Deberá incorporarse señalización táctil en el pavimento de la zona de embarque.
- Los pulsadores de llamada contendrán flechas indicativas, para el sentido de subida y bajada del mismo.

- Los pulsadores de llamada del ascensor incorporarán la información en altorrelieve y/o Braille.
- Los pulsadores de llamada del ascensor contrastarán cromáticamente con el espacio en donde se encuentran ubicados.
- El ascensor deberá contar con indicadores de llegada acústicos y luminosos, ofreciendo información de la planta a la que se llega y la dirección de subida o bajada.
- El ascensor deberá contar con indicadores luminosos en el sentido del desplazamiento del mismo (plantas).
- Los ascensores accesibles se señalizarán mediante SIA, además de contar con indicación en Braille y arábigo en alto relieve a una altura entre 0,80 y 1,20 m, del número de planta en la jamba derecha en sentido salida de la cabina.

**Rampas**

- Se señalizará el recorrido de acceso a la rampa
- Se señalizará el lugar en donde se encuentra ubicada la rampa así como las zonas de arranque y desembarco.

**Puertas**

- Las puertas deberán señalizarse (dispondrán de un número o nombre identificativo de la misma ej. Salida de Emergencia, número de habitación del establecimiento…) según los parámetros establecidos en la norma *UNE 17002: 2009. Requisitos de accesibilidad para la rotulación*.
- Es recomendable que las puertas dispongan de una banda acristalada que permita la comunicación entre el interior y el exterior.

**Escaleras**

- El recorrido de acceso a la escalera deberá estar señalizado
- El sistema de señalización, tanto escrito como pictográfico, que se encuentre en la escalera deberá permitir su identificación táctil ( Sistema Braille y/o altorrelieve)

**Aseos públicos**

- El recorrido de acceso a los aseos del establecimiento deberá estar señalizado.
- Existirá, al menos, una cabina de aseo accesible en cada una de las plantas del edificio y estos contarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.
- Los aseos deberán estar señalizados, a través de pictogramas, para cada uno de los sexos.

- Se recomienda la incorporación de sistema de aviso a base de colores para alertar del estado de la cabina libre/ocupado.

## 5.8. Seguridad

Características generales

- El dimensionamiento de todas las salidas de emergencia debe ser acorde a las características de todas las personas.
- Las señales de alarma deberán estar diseñadas y localizadas de manera que sean fácil y destacadamente perceptibles.
- Las señales de alarma audibles deberán producir un nivel de sonido que exceda el nivel prevaleciente en, por lo menos quince decibelios (15 db). El sonido de alarmas sonoras no deberá exceder los ciento veinte decibelios (120 db).
- Las señales de alarma luminosas deberán ser intermitentes, en colores que contrasten con el fondo, para facilitar su detección a personas con hipoacusia.
- Se debe asegurar que los sistemas de alarma ofrezcan las señales en diferentes formatos sensoriales.

**Zona de refugio (Terminología. Zonas de Refugio. DB SI):**

- En edificios de uso Administrativo con altura de evacuación superior a 14 m o en plantas de aparcamiento cuya superficie exceda de 1.500 metros cuadrados, toda planta que no sea zona de ocupación nula y que no disponga de alguna salida del edificio accesible, dispondrá de posibilidad de paso a un sector de incendio alternativo mediante una salida de planta accesible o bien de una zona de refugio con plazas para un usuario de silla de ruedas por cada 100 ocupantes o fracción.
- Ubicación: Las zonas de refugio deben situarse, sin invadir la anchura libre de paso, en los rellanos de escaleras protegidas o especialmente protegidas, en los vestíbulos de independencia de escaleras especialmente protegidas, o en un pasillo protegido.
- Son zonas de dimensiones suficientes para alojar el número de plazas que sean exigibles al edificio (1,20 x 0,80 m para usuarios de sillas de ruedas o de 0,80 x 0,60 m para el resto de personas que necesiten asistencia en caso de emergencia).
- Junto a la zona de refugio debe poder trazarse un círculo 1,50 m de diámetro, libre de obstáculos y del barrido de puertas, pudiendo éste invadir una de las plazas previstas.

# 6. LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

# 6. La atención al cliente

En cualquier servicio mantener una buena relación con los clientes, depende del funcionamiento del conjunto de la organización y no sólo, como pudiera pensarse, del personal que los atiende. Y esto es igual cuando se trata de la atención a personas con discapacidad.

En cualquier servicio mantener una buena relación con los clientes, depende del funcionamiento del conjunto de la organización y no sólo, como pudiera pensarse, del personal que los atiende. Y esto es igual cuando se trata de la atención a personas con discapacidad. Habitualmente la relación con los clientes se establece a través de la web, el teléfono o de forma presencial. En el primer caso es importante lograr y mantener la accesibilidad de la página web, aspecto recogido en el capítulo 2 de esta guía. En la atención telefónica hay que tener resuelta la forma de comunicarse con las personas con discapacidad auditiva especialmente (1), aunque siempre conviene ser muy exactos, claros, concisos y sencillos con la información que se aporte. Y para la atención presencial se despliegan a continuación pautas de formación básica para que los trabajadores conozcan las necesidades de los diversos clientes y criterios básicos que les permitan aportar soluciones, a cada uno según su función en la empresa.

[1] Se remite al documento "Recursos que favorecen el acceso a la información y a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Servicios de atención e información no presencial al usuario" Madrid, Confederación Española de Familias de Personas Sordas-FIAPAS, 2010, de Jáudenes, C. y Gómez, B.

Recomendaciones generales para la atención al cliente:

Cualquier profesional de una oficina que tenga relación directa con clientes deberá aprender a dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles discapacidades.

Recordar y aplicar con ellos las normas elementales de atención a clientes será imprescindible:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Dirigirse siempre al cliente, no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que el cliente que acude a una oficina es quien necesita el apoyo y asesoramiento del profesional de la misma.
- Mirar a los ojos al cliente para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.
- Aunque menos frecuente, también hay otras personas con discapacidad que utilizan perros de asistencia; en dichos casos, habrá que facilitarles la entrada.

Además, si el profesional detectara que su cliente tiene discapacidad auditiva debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Hablar con voz clara y firme, pero sin gritar. Si la persona es sorda no oirá por mucho que se le grite. Puede, incluso, que se consiga el efecto contrario, pues al gritar el rostro se crispa y el interlocutor no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Evitar tapar la boca con un bolígrafo, la mano, etc. para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.
- Permanecer quieto mientras se habla sin dar la espalda ni girar la cabeza, ni agacharse. En general, no debe adoptarse ninguna postura que dificulte la vocalización, la emisión de la voz o que impida la lectura labial.
- Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos.
- Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.
- En cualquier caso hay que recordar que la lectura labial es un complemento imprescindible para personas con sordera.
- Incluso cuando se compruebe que la persona lleva prótesis auditivas –audífono o implante coclear- deben respetarse estas recomendaciones.

Cuando el profesional perciba que su cliente tiene discapacidad visual o ceguera deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Identificarse siempre para poder ser reconocido por el cliente. Y, si conoce su nombre, utilizarlo para dirigirse a él.
- Preguntar al cliente qué tipo de ayuda precisa.
- Hablar con naturalidad, utilizando las frases habituales como "Mira!", "Has visto?"
- Presentar ordenadamente y hacer tangibles, incluso acercándolos hasta la mano del cliente, si fuera preciso, los distintos elementos - bolígrafo, documentos, etc.– evitando palabras que carecen de significado para él, como aquí, allí, esto…
- Cuando sea preciso transmitir información leyendo un documento, se debe hacer su lectura completa, sin dar por supuesto que hay partes que no revierten interés, a no ser que el cliente así lo manifieste.

Si el profesional entendiera que su cliente tiene discapacidad intelectual deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: él le hará saber lo que necesita.
- Utilizar un lenguaje muy sencillo y concreto.

- Repetir la información cuantas veces sea necesario.

En el caso de que el profesional presumiera que su cliente tiene una enfermedad mental deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Evitar introducir factores que pudieran provocar estrés –tensión– en la relación y comunicación con el cliente.
- Aconsejarle con mayor precisión e interés que habitualmente, si cabe, de los posibles riesgos en la realización de determinadas operaciones o actuaciones.

Cuando el profesional observe que su cliente tiene discapacidad física debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Estar atento a sus necesidades: facilitar el alcance de los objetos, acercarle o retirar una silla para que se siente o para que pueda aproximarse con su silla de ruedas, abrir una puerta, etc.
- Asegurarse preguntando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que éste tuviera dificultades para hablar o cuando utilice comunicadores o otros elementos de apoyo para la comunicación.

# 7. ERGONOMÍA Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: LA ATENCIÓN A LOS TRABAJADORES.

seres
fundación sociedad y empresa responsable

Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad

FUNDACIÓN AGUIRRE NEWMAN

# *7.* Ergonomía y accesibilidad universal. La atención a los trabajadores.

Cada organización, cada compañía tendrá definidos los perfiles de sus puestos de trabajo. Para facilitar la incorporación de personas con discapacidad a una empresa deben haberse considerado todos los pasos del proceso: descripción de perfiles, propuesta interna de necesidad de contratación, oferta y canales de comunicación de la misma, procedimientos de selección, acogida del trabajador ya seleccionado y período de prueba con su correspondiente análisis de adecuación al puesto y cumplimiento de la legislación de prevención de riesgos laborales. Una vez integrada en la empresa, la persona con discapacidad, deberá además tener garantizada la igualdad de oportunidades a la hora de realizar las tareas asignadas, en el acceso a la información, la formación, en el desarrollo de su carrera profesional…

En ocasiones, tanto para garantizar la posibilidad de incorporarse a un puesto de trabajo como para desarrollarlo, la persona con discapacidad puede necesitar de algunas adaptaciones, del centro o del puesto de trabajo. Con esta medida se optimiza el rendimiento, así como la seguridad y la comodidad del trabajador, entendida esta última como la eliminación de riesgos de naturaleza músculo-esquelética.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales indica que debe realizarse una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de todos los trabajadores, "teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos".

Lo habitual en las empresas es incorporar la evaluación de riesgos al perfil de cada puesto para tenerlo en cuenta, también, a la hora de contratar a los trabajadores. Entonces, al enlazar las capacidades de un futuro trabajador con las demandas del puesto, se verá si se requiere la incorporación de medidas preventivas ante posibles riesgos e incluso si existe algún desajuste en el desempeño.

Para los casos en los que se pudieran presentar ese tipo de desajustes, siempre que el trabajador sea una persona con discapacidad, están previstas soluciones tales como ayudas económicas para adaptación del centro de trabajo o para la adecuación del puesto incorporando equipos específicos –mobiliario, software, productos de apoyo,…-. Esas ayudas se regulan, conceden y gestionan a través de las correspondientes consejerías de las comunidades autónomas.

Por otra parte, las organizaciones específicamente dedicadas a la intermediación laboral cuentan con conocimiento, profesionales y recursos para aportar soluciones para una correcta adecuación de los diferentes puestos a las personas con discapacidad que tienen el adecuado perfil para desempeñarlos.

Una herramienta más que Fundación ONCE, a través de FSC INSERTA, pone a disposición de cualquier profesional que desee resolver sus dudas o necesidades a la hora de la contratación o adecuación de puestos de trabajo para personas con discapacidad es la aplicación APTRA -Adaptación de puestos de trabajo,

recomendaciones y ayudas técnicas, herramienta informática interactiva desarrollada con criterios de accesibilidad en entorno web.

Esta aplicación pone a disposición de empresarios o áreas de recursos humanos ejemplos reales de puestos de trabajo desempeñados por personas con discapacidad con las adecuaciones que han precisado, a la par que les permite analizar y resolver sus propias situaciones para lo que cuentan con apoyo profesional experto permanente.

Forma parte del proyecto global de integración laboral y mejora de la calidad del empleo de personas con discapacidad liderado por la Fundación ONCE con la cofinanciación de los Fondos Estructurales de la Unión Europea.

Puede accederse a ella a través del siguiente enlace con la página Web Portalento de FSC INSERTA

http://aptra.portalento.es/aptra/index.aspx

En el capítulo dedicado a la accesibilidad universal se hace referencia al concepto de ajuste razonable.[1] Este concepto se tiene que barajar cuando el coste de adecuación se considere desproporcionado. La manera de entender y aplicar ese concepto en el caso de abordar la adecuación de un centro de trabajo, un despacho profesional, o un puesto de trabajo es siempre la misma, por lo que se remite a su lectura en el citado capítulo.

[1] LIONDAU

# 8. RECURSOS A DISPOSICIÓN.

# 8. Recursos a disposición.

## *8.1 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 139802:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Software.

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 41512:2001 Accesibilidad en las playas y en su entorno.

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

UNE 41520:2002 Accesibilidad en la edificación. Espacios de comunicación horizontal.

UNE 41522:2001 Accesibilidad en la edificación. Accesos a los edificios.

UNE 41523:2001 Accesibilidad en la edificación. Espacios higiénico-sanitarios.

# *8.2 Normativa sobre accesibilidad*

Se relaciona a continuación una parte de la legislación vigente en el momento de editar el libro, aquella que más puede afectar a la edificación y a los servicios que se prestan en oficinas, recomendándose su actualización a través de páginas web especializadas, entre otras en Discapnet: Portal de la Discapacidad de la Fundación ONCE, en la dirección www.discapnet.es, y en el Servicio de información sobre discapacidad –SID- del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad en la dirección http://sid.usal.es. En ambos casos, aunque la navegación posterior es diferente, hay que entrar en el apartado correspondiente a legislación.

NORMATIVA ESTATAL

LEY 15/1995, de 30 de mayo, por la que se establecen límites al dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.

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 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.

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.

LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

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.

REAL DECRETO 2329/1983, de 28 de julio, sobre protección a la rehabilitación del patrimonio residencial y urbano.

REAL DECRETO 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones.

REAL DECRETO 1314/1997, de 1 de agosto, por el que se dictan las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 95/16/CE, sobre ascensores.

REAL DECRETO 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad del parque de ascensores existente.

REAL DECRETO 3250/1983, de 7 de diciembre por el que se regula el uso de perros-guía para deficientes visuales.

ORDEN DE 18 DE JUNIO DE 1985 sobre uso de perros-guía para deficientes visuales.

ANDALUCÍA

LEY 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en LEY 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía.

DECRETO 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

ARAGÓN

LEY 3/1997, de 7 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación.

DECRETO 19/1999, de 9 de febrero, del gobierno de Aragón por el que se regula la Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y de la comunicación.

CANARIAS

LEY 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

DECRETO 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

ORDEN de 5 de octubre de 1998, por la que se regula el otorgamiento y utilización del símbolo de accesibilidad.

CANTABRIA

LEY DE CANTABRIA 3/1996, de 24 de septiembre, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.

CASTILLA Y LEÓN

LEY 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras.

CASTILLA – LA MANCHA

LEY 1/1994, de 24 de mayo de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha.

DECRETO 158/1997, de 2 de diciembre, del código de accesibilidad de Castilla-La Mancha.

CATALUÑA

LEY 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

LEY 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana.

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

LEY FORAL 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

LEY FORAL 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.

DECRETO FORAL 74/1987, de 26 de marzo de 1987, sobre eliminación de barreras arquitectónicas en obras y construcciones propias o subvencionadas por la administración de la Comunidad Foral.

DECRETO FORAL 154/1989, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y aplicación de la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.

DECRETO 57/1990, de 15 de junio de 1990, por el que se aprueba el Reglamento para la eliminación de barreras físicas y sensoriales en los transportes.

COMUNIDAD VALENCIANA

LEY 1/1998, de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.

DECRETO 193/1988, de 12 de diciembre, por el que se aprueban las Normas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

EXTREMADURA

LEY 8/1997, de 18 de junio, de promoción de la accesibilidad en Extremadura.

DECRETO 153/1997 de 22 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de promoción de la accesibilidad en Extremadura.

GALICIA

LEY 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

DECRETO 286/1992, de 8 de octubre, de accesibilidad y eliminación de barreras.

DECRETO 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

ILLES BALEARS

LEY 3/1993, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 96/1994, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de las barreras arquitectónicas.

MADRID

LEY 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 71/1999, de 20 de mayo de 1999, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 13/2007, de 15 de marzo por el que se aprueba el reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

PAIS VASCO

LEY 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.

DECRETO 59/1981, de 24 de marzo, sobre normativa para la supresión de barreras urbanísticas.

DECRETO 291/1983, de 19 de diciembre de 1983, sobre normativa para la supresión de barreras arquitectónicas.

DECRETO 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

DECRETO 212/2003, de 16 de septiembre, por el que se declara como acción directa la Organización y Coordinación del Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

LEY 5/95, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

DECRETO 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.

REGIÓN DE MURCIA

LEY 5/1995, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción de la accesibilidad general.

LEY 8/2005, de 14 de diciembre, para la calidad en la Edificación de la Región de Murcia.

DECRETO 39/1987, de 14 de agosto de 1987, sobre supresión de barreras arquitectónicas.

ORDEN de fecha 15 de octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación.

LA RIOJA

LEY 5/1994, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad.

DECRETO 19/2000, de 28 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de la Ley 5/1994, de 19 de julio.

CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

ORDENANZA de 31 de marzo de 2003 para la accesibilidad y la eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, del Transporte y de la Comunicación.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ORDENANZA de accesibilidad y eliminación de barreras en la ciudad de Melilla. 25 de Mayo del 2004.

Normativa sobre el acceso al entorno de personas con disminución visual acompañadas de perros guía

Normativa estatal

REAL DECRETO 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales.

## NORMATIVA AUTONÓMICA

En las Comunidades de Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Principado de Asturias, el uso de perros guía está regulado en las leyes marco de supresión de barreras o de accesibilidad.

### ANDALUCIA

LEY 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

### CATALUÑA

LEY 10/1993, de 8 de octubre, que regula el acceso al entorno de las personas con disminución visual acompañadas de perros lazarillo.

### COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

LEY FORAL 7/1995, de 4 de abril, reguladora del régimen de libertad de acceso, deambulación y permanencia en espacios abiertos y otros delimitado, correspondiente a personas con disfunción visual total o severa y ayudada por perros guía.

### COMUNIDAD DE VALENCIA

LEY 12/2003, de 10 de abril, sobre perros de asistencia para personas con discapacidades.

GALICIA

LEY 5/1996, de 6 de junio, sobre el acceso al entorno de las personas con deficiencia visual.

ILLES BALEARS

LEY 5/1999, de 31 de marzo, de perros guía.

MADRID

LEY 23/1998, de 21 de diciembre, sobre acceso de personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro guía

PAIS VASCO

LEY 17/1997, de 21 de noviembre, de la regulación de los perros guía.

REGION DE MURCIA

LEY 3/1994, de 26 de julio, del acceso al entorno de las personas con discapacidad visual usuarias de perro guía.

LA RIOJA

LEY 1/2000, de 31 de mayo, de perros guía acompañantes de personas con deficiencia visual.

# *8.3 Otros Recursos Web*

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión de personas con discapacidad

C/ Sebastián Herrera, 15.

www.fundaciononce.es

Departamento de atención externa –DAE

email: dae@fundacionONCE.es

VIA LIBRE

C/ Don Ramon de la Cruz 38 – 28001 MADRID

www.vialibre.es

TECHNOSITE

C/ Albasanz, no 16, 3a planta B1 - 28037 MADRID

www.technosite.es