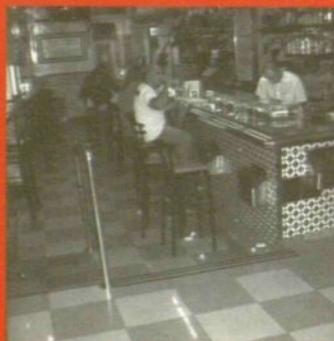


BARES Y RESTAURANTES

Accesibles para todas las personas



CONSTRUCCIÓN
NORMALIZACIÓN
ATENCIÓN AL
CLIENTE
NORMATIVA
DISEÑO



Colección Manuales de Accesibilidad de Fundación ONCE

Director: Jesús Hernández Galán

Coautores: M^a Josefa Álvarez Ilzarbe
Jesús Hernández Galán
Pedro López Pereda

Esta publicación ha sido posible gracias a la colaboración de las siguientes instituciones:



COCA-COLA ESPAÑA
C/ Josefa Valcárcel, 36 – 28027 MADRID
www.conocecocacola.com



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOSTELERÍA
Camino de las Huertas, 18 – 28223 POZUELO DE ALARCÓN (MADRID)
www.fehr.es



FUNDACIÓN ONCE
para la cooperación e integración social
de personas con discapacidad
C/ Sebastián Herrera, 15 - 28012 MADRID
www.fundaciononce.es

BARES Y RESTAURANTES

Accesibles para todas las personas

ÍNDICE

Palabras del Presidente de la Fundación ONCE para la cooperación e integración social de las personas con discapacidad	8
Palabras del Presidente de la Federación Española de Hostelería	10
Palabras del Presidente de Coca-Cola España	12
Criterios de diseño	15
Peculiaridades de los bares y restaurantes	18
Recomendaciones de accesibilidad	20
Aparcamientos exteriores	21
Itinerarios exteriores	24
Entrada al establecimiento	25
Infraestructura del edificio y circulación interior	31
Barra y mobiliario	34
Máquinas expendedoras e interactivas	36
Aseos	39
Instalaciones provisionales	47
Menaje	48
Seguridad	49

Buenas prácticas50
Servicios y atención al cliente54
Medidas generales por servicios55
Política de accesibilidad62
Cuestionario para diagnóstico63
Glosario de términos70
Documentos de normalización75
Normativa de accesibilidad76
Directorio básico82
Bibliografía básica85

Un brindis a la solidaridad

Desde la Fundación ONCE, impulsamos este monográfico de accesibilidad con el convencimiento de que la aplicación de los principios de diseño para todos en los servicios hosteleros, en los bares y restaurantes de nuestras ciudades y pueblos está al alcance de todos los negocios, sea cual sea su dimensión, y podría ayudar a revalorizar el sector en su conjunto.

La accesibilidad es una vía de diferenciación altamente rentable para la industria hostelera y el gremio de la restauración que, además de incrementar el nivel de calidad de los establecimientos que apliquen sus criterios, puede atraer a un buen número de nuevos clientes. El diseño para todos abre la puerta como mínimo a un diez por ciento más de público que compensaría la inversión a realizar sobre todo si se trata de un establecimiento de nueva creación.

El objetivo de la Fundación ONCE al coeditar este manual es que los profesionales del sector conozcan las pautas del diseño para todos y adecuen sus infraestructuras y servicios a las necesidades de todos sus potenciales usuarios. El reto es ambicioso pero posible. Para ello contamos con la

colaboración y el empeño de inestimables compañeros como son la Federación Española de Hostelería y Coca-Cola España; además de un nutrido equipo de profesionales expertos en accesibilidad universal de todos los ámbitos. Estamos convencidos de que también serán muchos los hosteleros, propietarios y gestores de bares, cafeterías y restaurantes que, con su entusiasmo y su marcado carácter emprendedor, harán de este pujante sector económico un fiel reflejo de la diversidad social y cultural que convive en España y que ha sido siempre un atractivo para Europa y para el resto del mundo. A todos ellos gracias por lo que ya han hecho y por lo que, con el apoyo de esta guía, serán capaces de hacer.

Alberto Durán López

Presidente de Fundación ONCE y Grupo Fundosa

La Federación Española de Hostelería - FEHR, que representa a todo el conjunto de los más de 320.000 establecimientos de bares, restaurantes y cafeterías de España, se felicita por compartir con Fundación Once y Coca-Cola España el impulso de esta iniciativa que tiene por objetivo la plena accesibilidad de los bares y restaurantes a todas las personas, cualesquiera que sean sus capacidades y habilidades.

La colaboración de nuestras tres entidades es una garantía del éxito que deseamos para esta iniciativa, ya que, gracias a ellas, conseguimos sumar el mejor conocimiento sectorial de la hostelería, el mejor conocimiento de los obstáculos que han de superarse para que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de los servicios hosteleros, y un extraordinario poder de comunicación para difundir, de cara a la sociedad y a los empresarios de hostelería, las ventajas de este proyecto integrador.

La hostelería es el sector de mayor implantación social en nuestro país, formamos parte sustancial del paisaje urbano de todas nuestras ciudades y pueblos, y en nuestros establecimientos se desarrolla gran parte de la vida social y cultural y se celebran todo tipo de acontecimientos

sociales y familiares. Los obstáculos de accesibilidad que pueden existir en nuestros locales no sólo son barreras para personas con determinadas discapacidades, son también barreras para que nuestra actividad empresarial llegue a ellos con la calidad de servicio que deseamos. Y esos obstáculos han de evitarse o eliminarse para bien de una hostelería que, incluso por su legítimo interés de desarrollo empresarial y de beneficio económico, ha de estar real y efectivamente abierta y accesible a todas las personas.

José María Rubio Marín

Presidente de la Federación Española de Hostelería



Facilitar la vida a los discapacitados no es responsabilidad exclusiva de los legisladores y de la Administración, sino de la sociedad en su conjunto. Las empresas, por tanto, deben ser conscientes del papel que pueden y deben jugar a fin de contribuir al logro de dicho objetivo.

La hostelería representa uno de los sectores más característicos de nuestra economía y, dada su visibilidad y cercanía a la sociedad, también se erige en sector clave a la hora de difundir ejemplos de buen hacer. Por ello, abrir las puertas de la hostelería a más de tres millones de clientes mediante la eliminación de las barreras a la discapacidad no solo puede reportar beneficios económicos al sector, sino también la satisfacción de estar ofreciendo un tremendo servicio a nuestra sociedad.

Luego para hacer esto posible, es imprescindible sensibilizar al sector hostelero sobre esta materia.

Coca-Cola España, como empresa decididamente comprometida en la lucha por la integración social, apoya esta iniciativa mediante su activa implicación, poniendo al servicio de la misma toda nuestra capacidad y experiencia en la divulgación efectiva de mensajes a los ciudadanos. Todos nuestros conocimientos de marketing y comunicación se pondrán al

servicio de la difusión de los contenidos de esta publicación. Además, la ayuda de la red comercial de nuestros siete Embotelladores en España será crítica a la hora de hacer llegar este proyecto a los propietarios de los numerosos bares y restaurantes que existen en nuestra geografía y a los que visitamos casi a diario debido a la propia esencia de nuestra actividad.

Marcos de Quinto

Presidente de Coca-Cola España

El Diseño universal o diseño para todos es un pieza clave de la política de la Unión Europea para conseguir que los entornos y los productos sean accesibles y comprensibles para todas las personas, así como utilizables y disfrutables de la forma más independiente y natural posible.

El diseño para todos es la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas con independencia de edades, capacidades, habilidades, ...

Es clave señalar, ante las dudas que todavía se plantean algunos responsables de empresas, que este concepto de diseño no tiene por que ir acompañado de repercusiones sobre el coste.

El diseño para todos se extiende más allá de la mera adaptación del entorno para su uso por personas con discapacidad y pasa a convertirse en pieza fundamental del conocimiento de numerosos profesionales.

En pleno siglo veintiuno, no es concebible en Europa que un local de pública concurrencia limite o impida su acceso y uso a determinados ciudadanos, a la vez que resulta, igualmente chocante, desde el punto de vista del negocio que se pierdan clientes por causa de un diseño erróneo.

En este pujante sector económico -con 901.236 trabajadores de bares y restaurantes con alta en Seguridad Social en el año 2006 y con más de 320.000 establecimientos distribuidos por toda la geografía-, con especial relevancia social en España -no hay acto de interés que no se celebre en uno de esos locales- es imprescindible incorporar los criterios y recomendaciones que los hagan accesibles. Con ello, todos los ciudadanos españoles, actualmente condicionados a la posibilidad o no de acceder o utilizar los servicios de bares, restaurantes y cafeterías, podrán ser partícipes de esa actividad social.

Principios del diseño para todos:

El arquitecto Ronald Mace, que en 1989 fundó el Centro para el Diseño Universal -Center for Universal Design adscrito al College of Design de la North Carolina State University- definió los principios, las directrices, que deben guiar el diseño y que son:

- **IGUALDAD DE USO:** El diseño debe permitir un uso fácil y adecuado a todas las personas independientemente de sus capacidades, de su cultura y de sus habilidades.
- **FLEXIBILIDAD:** El diseño debe permitir la adecuación del uso del producto o servicio a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

- **SENCILLEZ Y COMPRENSIÓN INTUITIVA:** El uso del producto o servicio diseñado debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.
- **FACILIDAD EN LA PERCEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La información del producto o servicio diseñado tiene que llegar a todos los clientes, con independencia de las capacidades sensoriales de estos o de las condiciones ambientales.
- **TOLERANCIA A ERRORES:** El diseño del producto o servicio debe minimizar el efecto sobre el uso de las acciones accidentales o fortuitas o de las que se producen por equivocación.
- **ADECUACIÓN EN LAS DIMENSIONES:** Cualquier producto o servicio debe ser diseñado con las dimensiones apropiadas para permitir su uso - deambulación, alcance, manipulación, comunicación, ...-.
- **EFICACIA EN EL ESFUERZO:** El diseño debe generar productos y servicios que puedan ser usados eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.



Peculiaridades de los bares y restaurantes

Los bares, cafeterías y restaurantes son establecimientos destinados a prestar servicios de restauración: desayunos, comidas, bebidas, ... Son lugares de encuentro y reunión y forman parte de la cultura y de las costumbres de cada zona geográfica, presentando características peculiares según las mismas.

A determinadas horas, y según el tipo de servicio, en estos locales se encuentran numerosos clientes con muy diferentes características individuales. Esta heterogeneidad exige que en su diseño se tengan en cuenta altos niveles de exigencia respecto a la accesibilidad y a la seguridad, a los que, lamentablemente, no siempre se llega.

En los pequeños locales, los clientes se suelen situar en los espacios de paso, que son los mismos que los destinados al disfrute y uso de la actividad, salvo que el bar o la cafetería tenga áreas diferenciadas, unas destinadas al servicio en mesa y otras al servicio en mostrador.

En muchos casos también en estos establecimientos hay música o distintos sonidos a elevado volumen y la iluminación resulta insuficiente; ambos factores afectan a la comunicación y a la orientación.

Con frecuencia, para diferenciar espacios se utiliza la iluminación dejándose zonas en penumbra o provocándose fuertes contrastes entre sombra y

luz, o incorporando luces o reflejos en movimiento e incluso creando efectos escenográficos. Para numerosos clientes, especialmente para aquellos con deficiencias visuales, estos modos de iluminación se convierten en fuente de confusión y desorientación.

Aplicar el diseño para todos permite a un buen arquitecto de interior o decorador conseguir efectos estéticos de mayor calidad y de la misma espectacularidad que los mencionados, pero, que al estar pensados para una clientela heterogénea, logran que los usuarios ganen en confort y en calidad.

RECOMENDACIONES DE ACCESIBILIDAD

Las recomendaciones que se incorporan en este manual se dirigen tanto a quienes deben diseñar los bares, cafeterías y restaurantes como a quienes desean mejorar las condiciones de accesibilidad de sus establecimientos.

Se incorporan recomendaciones técnicas detalladas cuando se considera que pueden ser útiles a los diferentes profesionales con los que habitualmente se contará al poner en marcha, al diseñar, un establecimiento de este tipo, aunque, en cualquier caso, si parece conveniente podrá hacerse una primera toma de contacto comenzando por los capítulos Política de accesibilidad y Cuestionario de diagnóstico.

Para abordar las recomendaciones, se ha tratado de hacer un recorrido similar al que realizaría un cliente que deseara disfrutar de los servicios del bar, la cafetería o el restaurante.

Se comenta el entorno próximo y el aparcamiento, la entrada al establecimiento, el interior del establecimiento, y la comunicación con los profesionales que trabajan en él, así como el uso del mobiliario, el menaje, la carta de platos y los aseos.

Y se ha complementado recordando medidas de seguridad elementales para cualquier establecimiento de uso público.



Aparcamientos exteriores

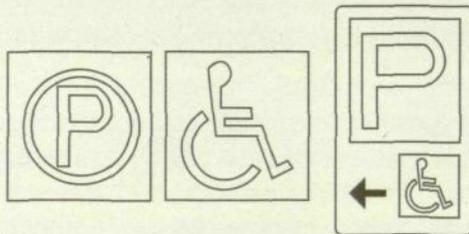
Tanto si el espacio destinado al aparcamiento de uso público estuviera asignado al bar, cafetería o restaurante, como si no, se deberá tener presente la reserva de plazas para personas con discapacidad. El número de plazas vendrá fijado en la correspondiente legislación de las comunidades autónomas.

Estas plazas deberán medir, como mínimo, 5 m de longitud y su anchura responderá a lo indicado en la normativa vigente. En el manual "Accesibilidad para la discapacidad. Un manual de diseño para un entorno libre de barreras", editado por Naciones Unidas, se recomienda un ancho de plaza de 2,50 m y una zona entre plazas de 1,20 m para aparcamiento en batería, mientras que la norma "UNE 41510 Accesibilidad en el Urbanismo" fija en 2,20 m el ancho de la plaza para aparcamiento en batería y en 2,00 m para el estacionamiento en línea.

Se recomienda, en cualquier caso, que la plaza reservada cuente con una zona adyacente suficiente para permitir que un conductor o pasajero, especialmente cuando sea usuario de silla de ruedas, pueda entrar y salir con seguridad del vehículo.

Las plazas estarán situadas lo más cerca posible de los pasos peatonales, que deberán estar rebajados con rampas o vados. Los recorridos desde las

zonas reservadas y las salidas del aparcamiento deberán ser accesibles y seguras, permitiendo la visión a peatones y conductores.



Las plazas deberán estar señalizadas correctamente, tanto de forma vertical como de forma horizontal, con el símbolo internacional de accesibilidad.

El gráfico que se muestra es el del citado manual de las Naciones Unidas. Es recomendable que en la señalización se incluya la prohibición de aparcar en esas plazas a personas no autorizadas.

La reserva mínima debería establecerse en 1 por cada 40 ó 50 plazas pero, como se ha comentado, la competencia legislativa corresponde a las comunidades autónomas.



Dibujo de plazas de aparcamiento en batería con un espacio común para poder salir del vehículo y hacer la transferencia a la silla de ruedas, junto a una foto de un aparcamiento en línea reservado.

Itinerarios exteriores

El espacio peatonal que rodea al establecimiento y permite llegar a él será accesible y separado claramente del de tráfico de vehículos. En caso necesario se establecerá un itinerario diferenciando un área del pavimento para permitir su localización y hacer posible el tránsito con seguridad.

El pavimento no será deslizante ni tendrá resaltes ni rugosidades; será estable y adecuadamente plano o dispondrá de una pendiente que respete los parámetros marcados por la normativa de cada comunidad autónoma.



Entrada al establecimiento

Se garantizará el acceso al establecimiento a las personas con deficiencia visual acompañadas de perros-guía.

La entrada principal deberá permitir el paso sin que exista diferencia de nivel en el suelo. Si existiera diferencia de nivel se resolverá mediante una rampa accesible.

La pendiente de la rampa, es decir, la relación entre altura y longitud, estará delimitada por su desarrollo total. No deberá exceder el 8% en el caso de recorridos entre 3 y 10 m, y no excederá el 10% en el caso de recorridos de hasta 3 m. La pendiente transversal no superará el 1,5%. Estos parámetros son orientativos y se han de ajustar a la normativa vigente en cada comunidad autónoma.



Cuando la rampa sea de gran longitud, ha de incluir descansillos intermedios de reposo cada 10 metros con unas dimensiones mínimas de 1,50 m de longitud y de ancho idéntico al resto de la rampa.



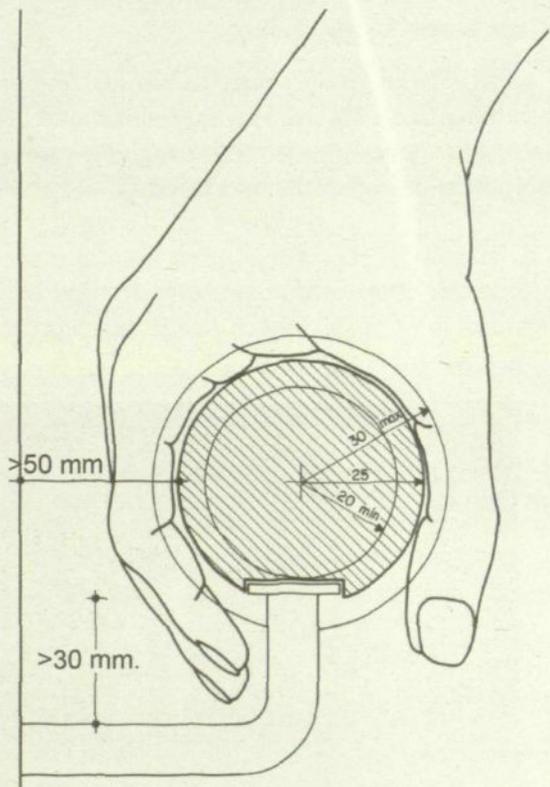
Quando el desembarco de una rampa se produzca ante una puerta, dicho espacio tendrá una longitud mínima de 1,50 m más la longitud ocupada por el barrido de la puerta.

A los lados de la rampa y por seguridad de los usuarios se incorporarán barandillas laterales con pasamanos, que sobrepasarán, si fuese posible, en 0,45 m los puntos de inicio y final de la rampa, rematándose

finalmente al suelo o al paramento más cercano. La altura de la barandilla ha de estar comprendida entre 0,90 y 1,05 m y estar dotada de doble pasamanos; el segundo entre 0,70 y 0,75 m del suelo, para su uso por niños o personas de baja estatura. Además, la rampa tendrá bordillo lateral de 0,10 m de resalte mínimo en los lados libres.

De existir escalones se incorporarán barandillas con pasamanos a ambos lados y pavimento diferenciado en textura y color en el inicio y final de los mismos. Se combinarán con rampas fijas, siempre que la estructura del local lo permita.





Los pasamanos deberán ser continuos, fácilmente prensibles y de un color que contraste con el del pavimento de la escalera.

El pavimento debe ser no deslizante en seco y en mojado. Los acabados ya existentes pueden adquirir dicha cualidad si se les dota de tiras adhesivas transversales de algún material que la posea a su vez.

Las puertas de acceso al exterior deben tener una anchura libre de paso de 1,20 m como mínimo y una altura de 2,20 m.

El ángulo de apertura tiene que ser de al menos 90°. Se recomienda que la altura de los mecanismos de apertura

ra de las puertas sea de 85-110 cm respecto del suelo.

Resulta adecuado proteger la parte inferior de las puertas de los golpes mediante un zócalo de una altura mínima de 40 cm. Hay que evitar que las puertas invadan espacios de circulación para lo que dispondrán de mecanismos de retorno de cierre automático de reducida velocidad.

Las puertas nunca deberán permanecer entreabiertas.

Para facilitar su localización las puertas contrastarán en color con los elementos situados alrededor. En todos los casos deberá existir un espacio libre de 1,20 m a ambos lados de la puerta.

Las puertas de vidrio se señalarán con dos bandas horizontales de 20 cm de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta a una altura de 1,00 m y

En la siguiente foto se puede ver como se ha resuelto la señalización de aviso de existencia de cerramiento de cristal transparente utilizando círculos blancos. Se pueden utilizar los logotipos u otro tipo de información.



1,50 m, medidas desde el suelo hasta el borde inferior de ambas. Las puertas transparentes y las translúcidas son las más adecuadas para favorecer el contacto visual a las personas con deficiencias visuales.

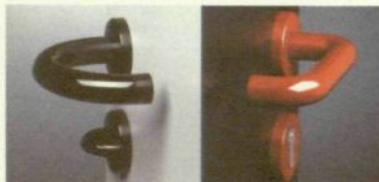
Las puertas abatibles de apertura manual requerirán de una superficie de aproximación y apertura acorde con su área de barrido y dispondrán de mecanismos de apertura y cierre adecuados al tipo de aproximación -frontal o lateral- al que esa superficie oblique. No deberán utilizarse puertas de vaivén.

Las puertas correderas de apertura manual requieren menor espacio de aproximación. Son recomendables en áreas pequeñas. Deberán carecer de carriles inferiores, de resaltes en el suelo y de acanaladuras de ancho superior a 1,55 cm. Un doble tabique, u otro sistema, deberá proteger la apertura de la hoja para evitar atrapamientos.

En cualquier caso, el sistema de apertura elegido deberá permitir su accionamiento aplicando la mínima fuerza posible.

Las puertas giratorias de apertura manual no son recomendables. Se recomienda habilitar, a un lado, una entrada alternativa accesible.

Las manillas, tiradores y muletillas de cancela, deberán tener un diseño que facilite su uso con una sola mano o con otra parte



del cuerpo. Su forma será redondeada y suave. Los pomos giratorios deberán evitarse, pues son difíciles de accionar para muchas personas.

El color de manillas y tiradores deberá contrastar con la hoja de la puerta para que se vean con facilidad:

En el exterior de la puerta se contará con un sistema de desbloqueo de la muletilla para casos de emergencia.

Las puertas de apertura automática pueden funcionar al accionarse sistemas diferentes -conmutador eléctrico, radar, rayos infrarrojos, detectores de funcionamiento estático, etc.-, que se activan desde un punto cercano a la puerta. El sistema de detección no deberá dejar espacios muertos. La amplitud del área abarcada por los detectores tendrá en cuenta la altura de los usuarios en silla de ruedas, de las personas de baja estatura y de los niños. El tiempo de apertura se ajustará al tiempo empleado en cruzar la puerta una persona con dificultades de deambulación. Los sistemas de control de estas puertas deberán detectarse visualmente.



Infraestructura de edificio y circulación interior



Los espacios comunes de bares, cafeterías y restaurantes se diseñarán como espacios diáfanos y ordenados, sin obstáculos que impidan o dificulten el contacto visual.

Los materiales utilizados en la construcción y adecuación del local proporcionarán un buen aislamiento

acústico para evitar ruidos provenientes del exterior que puedan perturbar la comunicación con el personal o entre clientes.

Se cuidarán las demás condiciones acústicas del local, esmerándose especialmente en eliminar posibles fuentes de reverberación del sonido en el local.

Los pasos de circulación interior deberán tener un ancho superior a 1 m libre y, en su entorno, deberá situarse un mobiliario fácil de usar por todas

las personas. Se diferenciarán visualmente las zonas de circulación de personas y las destinadas a mesas.

Deberán evitarse los obstáculos en pasillos o zonas de paso. Cuando tengan que colocarse mobiliario u otros elementos en esas zonas, se situarán empotrados o alineados en la misma pared para dejar paso libre. Si, además, tuvieran salientes, la parte más baja de éstos estará por encima de 2,20 m o se instalarán prolongaciones verticales o paneles laterales desde la parte más saliente hasta el suelo para que pueda detectarse fácilmente.

Los desniveles se salvarán mediante rampas que se adapten en su diseño a los parámetros y prescripciones técnicas de las legislaciones autonómicas correspondientes y a las recomendaciones dadas en este manual.



La iluminación deberá ser uniforme, pudiéndose realizar gradaciones para informar de los diferentes elementos y núcleos de comunicación, servicios o señalización sin que se produzcan contrastes que desorienten o deslumbren.



Es necesario iluminar adecuadamente los peldaños mediante pilotos integrados y señalizarlos diferenciándolos en color y textura, antes del primero y después del último escalón.

Se intentarán evitar los peldaños aislados y, en el caso de que existan deberán señalizarse correctamente.

La señalización visual y sonora deberá estar situada en los elementos que la precisen, que podrán ser: acceso a los locales, recorridos, aseos y servicios higiénicos, y las salidas.

Deberá disponerse de señalización de emergencia visual para las personas sordas. Resulta conveniente equipar las áreas de circulación con alumbrado de emergencia de acción permanente a nivel superior, a 3 m del suelo, y alumbrado de baja iluminación, tipo piloto rojo, a nivel inferior sobre la pared, a unos 20 cm del suelo, o en el propio suelo.

La información visual deberá situarse a una altura entre 145-175 cm del suelo. Deberá ser precisa y utilizar una tipografía clara y sencilla. El contraste de color de la figura y del fondo, así como el tamaño de los caracteres son factores a tener en cuenta. Si la distancia desde la que se va a ver la señal es de unos 50 cm, el tamaño de los caracteres deberá ser de, al menos, 1 cm para que pueda ser leída por personas con deficiencia visual.



Barra y mobiliario

El mobiliario tanto en su diseño como en su disposición permitirá el alcance y aproximación para su uso y contrastará en color con el suelo y las paredes.

Las sillas dispondrán de brazos, serán estables sin resultar pesadas y se podrán mover.

Las mesas deberán ser preferiblemente circulares para favorecer el contacto visual de las personas con discapacidad visual y, siempre, con espacio inferior -mínimo 0,70 m x 0,80 m x 0,50 m- que permita la aproximación a usuarios de silla de ruedas. Serán estables para servir de apoyo a los clientes que lo precisen al levantarse o sentarse a su alrededor.

Las televisiones deberán estar sintonizadas con la opción de subtítulo -página 888 del teletexto- para que los clientes con deficiencias auditivas o sordos puedan acceder a la información.

El volumen del sonido de cualquier aparato emisor será discreto para no dificultar la comunicación.

Los mostradores y las barras deberán ser accesibles y disponer de varias alturas entre



110 y 80 cm con espacio inferior libre para permitir la aproximación de los clientes -usuarios de silla de ruedas o que precisen sentarse en sillas de altura diferente a las de tipo mostrador-. Los mostradores dispondrán de espacio reservado a la instalación de un bucle magnético para facilitar la comunicación con los usuarios de prótesis auditivas -audífonos e implantes cocleares-.

La barra deberá estar adecuadamente iluminada, evitándose los reflejos y contrastará con el suelo, la pared y los elementos del fondo para poder ser detectada con facilidad por personas con deficiencia visual y, también, para mejorar la comunicación visual entre el cliente y el personal del local.

En el caso de que el restaurante tenga zona de autoservicio, los expositores estarán bien iluminados y los colores de los recipientes contrastarán con la base sobre la que asienten. La altura a la que se sitúen permitirá su alcance a personas usuarias de silla de ruedas.

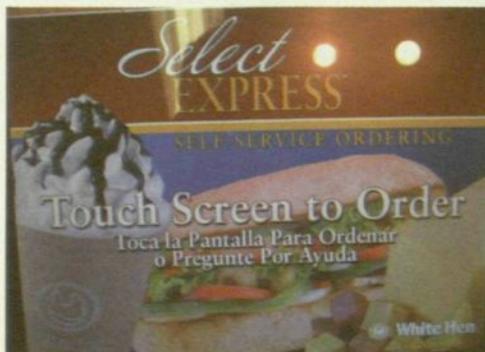
Los teléfonos y sistemas de comunicación deberán ser accesibles para todas las personas. Así mismo, dispondrán de información que permita la conexión con los servicios de intermediación telefónica para personas sordas.

Máquinas expendedoras e interactivas

Los avances de la tecnología han llevado a la incorporación generalizada, en bares y cafeterías, de máquinas interactivas que exigen un alto grado de destreza al usuario, especialmente a personas con ceguera, deficiencia visual, discapacidad intelectual...

Para resolver los problemas de uso que pudieran plantearse al utilizar esas máquinas, en ocasiones, será imprescindible prever la intervención del personal, para atender eficazmente a las necesidades específicas de los clientes.

La tecnología aplicada a estas máquinas tendrá que ser totalmente compatible con una atención humanizada y habrá de seguir los principios propios del diseño para todos.



Si la máquina está bien diseñada se romperán muchas de las barreras tradicionales de comunicación. El desarrollo actual de la tecnología permite aplicar software de traducción simultánea de los mensajes a la lengua de signos.

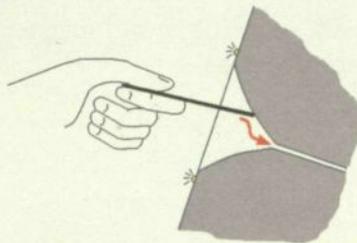
Estas máquinas deberán incorporar instrucciones en el sistema braille para poder ser usadas por personas con ceguera y con deficiencia visual; instrucciones que se acompañarán de información sonora y, como se muestra en la imagen de la página anterior, con la posibilidad de elegir idioma.

Se cuidará de que no se produzcan reflejos ni deslumbramientos, especialmente en caso de llevar pantallas de visualización. Su superficie deberá ser mate y la tipología de los textos y el tamaño serán los adecuados.

La altura máxima de los elementos de manipulación estará entre los 90 y 120 cm, medidos desde el suelo.

Asimismo, tendrán las siguientes características:

- Las bocas de entrada de monedas, tarjetas, etc., deberán ser fácilmente localizables, visual y táctilmente, por lo que serán de un color que contraste y dispondrán de un borde en altorrelieve que facilite su localización táctil. Las ranuras de entrada deberán diseñarse anchas en su inicio y con efecto de embudo para dirigir la inserción de la moneda o tarjeta.



Diseño boca de entrada tarjeta

- Habrá confirmación sonora de activación de las teclas y, en su caso, de que el producto ha sido expedido.

- Todas las teclas deberán ser distinguibles visual y táctilmente.
- En caso de utilizar teclado numérico, deberá estandarizarse en cuanto a tamaño, distribución espacial y color. Las teclas numéricas deberán disponerse como las del teclado telefónico, señalizándose el «5» con un punto en relieve. Las teclas serán oscuras y el número estará rotulado en color blanco. El tamaño de rotulación de los números será ≥ 5 mm.
- En el caso de expender dinero, recibos o productos y para recuperar tarjetas los documentos sobresaldrán al menos 3 cm, las tarjetas sobresaldrán al menos 2 cm, y será necesaria una fuerza mínima para recoger el producto o recuperar la tarjeta

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

Estas máquinas se ubicarán en el establecimiento de forma que cumplan las condiciones ya expuestas y no dificulten la circulación de las personas.





En la fotografía adjunta se puede ver la señal que indica la localización de los aseos en el bar Sua. Aunque su tamaño y el de las otras señales del panel sea excesivamente pequeño, resulta interesante para mostrar la utilidad de que las señales de bares, cafeterías y restaurantes tengan iluminación interior.

Los aseos deberán ser accesibles para todos los posibles usuarios y estarán correctamente señalizados.

La señalización, dibujo o símbolo, que se utilice para indicar si está destinado a hombres o mujeres debe ser grande, en altorrelieve y contrastar mucho con el color de la puerta. Debajo del dibujo se pondrá el texto, que corresponda, en altorrelieve y en braille.

La puerta de entrada al aseo tendrá una anchura libre de paso suficiente, 90 cm, para permitir el acceso de las personas usuarias de silla de ruedas, bastones, etc. La puerta dispondrá de un cerrojo que permita conocer la disponibilidad del baño desde el exterior.

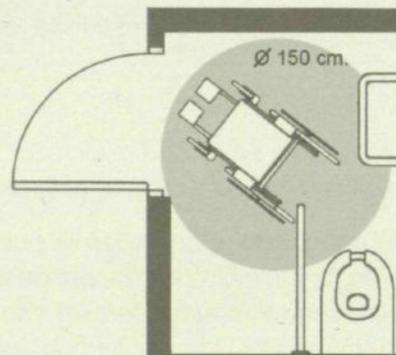
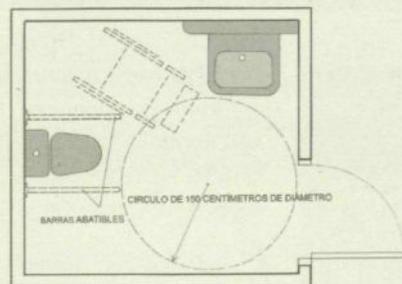
El herraje de apertura de la puerta será de fácil accionamiento y manipulación; la muletilla de cancela de la puerta se desbloqueará desde el exterior y su diseño y tamaño permitirá su utilización a las personas con problemas de manipulación. La manilla contrastará cromáticamente con la puerta y la puer-

ta, a su vez, con la pared en la que esté situada. La apertura de la puerta será preferiblemente hacia el exterior. En caso de que no haya espacio suficiente se instalará una puerta corredera.

Las dimensiones interiores del aseo o baño permitirán la inscripción de un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos y fuera de la confluencia del barrido de la puerta. Esto permitirá a una persona usuaria de silla de ruedas o de bastones moverse de forma cómoda y segura.

En los bares con poca superficie, se deberá instalar un aseo con las dimensiones mínimas. El círculo libre de 1,50 m de diámetro podrá inscribirse por debajo de la parte en voladizo del lavabo y la transferencia desde la silla hasta el inodoro se deberá poder hacer desde uno de los lados

El pavimento será no deslizante, tanto en seco como en mojado, estará bien coloca-



do, sin que aparezcan cejas ni resaltes distintos a los del propio material. El color del pavimento contrastará con el de los paramentos verticales. El revestimiento de los paramentos será mate para evitar reflejos.

Los mecanismos eléctricos permitirán una fácil manipulación y estarán dentro de la longitud de alcance de las personas usuarias de sillas de ruedas.

Los interruptores serán del tipo de presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca, y se diferenciarán cromáticamente de la superficie donde se sitúen.

Es recomendable que en su interior el aseo disponga de un sistema de alarma visual y acústica bien localizada, fácilmente alcanzable y utilizable por cualquier usuario. Su conexión a un pequeño interfono en la zona de la barra o donde se encuentren los empleados del establecimiento asegurará la rapidez en la acción de ayuda y preservará la intimidad del cliente.

Lavabo:

Siempre que sea posible se instalará un lavabo que permita regular su altura de uso. El lavabo no tendrá pie ni mobiliario inferior ni faldón que impida el acercamiento frontal de una persona usuaria de silla de ruedas -altura libre inferior mínima de 70 cm-.



Se colocará de forma que no suponga un obstáculo para el paso. Si está empotrado en una encimera, ésta tendrá los cantos romos, para evitar daños ante posibles golpes.

El grifo se accionará mediante un mecanismo de presión o de palanca.

Inodoro:

El plano del asiento del inodoro estará colocado a 45-47 cm de altura para facilitar el sentarse o levantarse y la transferencia o paso desde la silla de ruedas al inodoro y viceversa. El inodoro tendrá a un lado, y preferentemente a los dos, un espacio libre suficiente -mayor o igual a 75 cm- para situar la silla de ruedas y realizar la transferencia.

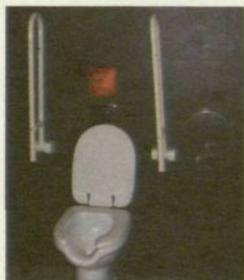
Cisterna:

El mecanismo de accionamiento de la cisterna permitirá su utilización también a las personas con dificultades de manipulación, bien mediante pulsador de gran superficie, bien mediante palanca.

Barras de ayuda:

En los aseos de los bares, cafeterías y restaurantes son muy importantes estos elementos.





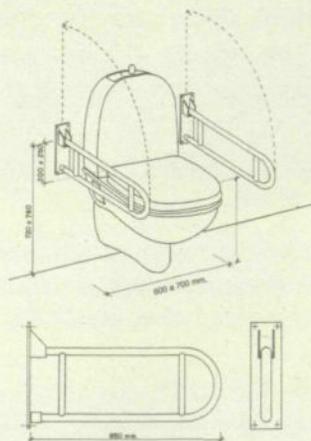
El inodoro dispondrá de dos barras de ayuda firmemente ancladas que permitirán apoyarse o agarrarse con fuerza al levantarse, sentarse o en la transferencia.

La barra situada en el lado del espacio de aproximación deberá ser abatible. Si la aproxima-

ción se puede realizar por los dos lados del inodoro, ambas barras serán abatibles y se colocarán a 35 cm del eje del inodoro y a 70-75 cm de altura. Es conveniente que una de las barras disponga de un accesorio para colocar el papel higiénico.

No es imprescindible que tengan apoyo en el suelo, pero se debe garantizar la estabilidad de la barra, aunque sea en ménsula.





La sección de la barra deberá permitir una adecuada presión, por ello el diámetro aconsejable es de alrededor de 4 cm. El recorrido de la barra deberá ser continuo y los elementos de sujeción no deberán estorbar el agarre.

Si se coloca la barra paralela a una pared, la separación de ella habrá de permitir el paso de la mano con comodidad, pero impedir el del brazo.

Los acabados deberán estar tratados frente a bacterias y gérmenes, ser resistentes a la oxidación y al pudrimiento, de fácil limpieza, y anti-deslizantes, ya sea con manos secas o húmedas, y agradables al tacto, tanto térmicamente como en lo relativo a su textura.

También contrastarán cromáticamente con los paramentos a los que se fijan, para que puedan ser distinguidos por personas con deficiencia visual.

La fijación de las barras estará condicionada por la naturaleza del paramento o elemento sustentante. De manera general se puede decir que si el elemento de soporte es de hormigón, ladrillo macizo y otros materiales particularmente resistentes, la fijación ha de realizarse mediante tacos de

anclaje metálicos, y si el paramento sustentante es de ladrillo hueco, es mejor emplear tacos con sistemas de inyección o tacos expansivos.



En locales de gran superficie donde concurren habitualmente familias se ha de incorporar elementos y mobiliario diseñado para los niños.



En la imagen se ve un aseo de un centro de ocio con piezas y paramentos diseñados para ellos.

Espejo:

Se recomienda colocar un espejo en el aseo a una altura tal que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él. El espejo del lavabo se podrá inclinar aproximadamente 10°. Se deberán evitar los reflejos y destellos.

Urinario:

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

**Accesorios:**

Todos los accesorios se colocarán dentro de la longitud de alcance de las personas usuarias de sillas de ruedas, sin que obstaculicen el paso. Se podrán identificar por contrastar en color con la superficie de la pared sobre la que se incorporen.

Iluminación:

La iluminación en el interior del baño será suficiente y difusa, evitándose colocar bombillas alrededor del espejo.

La iluminación general estará entre 100 y 300 luxes y la iluminación de elementos específicos entre 200 y 500 luxes.



Instalaciones provisionales

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

- Las terrazas ubicadas en aceras deben de organizarse de forma alineada en el tramo más próximo al bordillo, en zona de mobiliario urbano, siempre que la anchura de la acera permita dejar el ancho mínimo libre de paso de 2,00 m.
- Los toldos, lo mismo que cualquier obstáculo alto, se extenderán de forma que ninguno de sus elementos, tanto delanteros como laterales, invadan el alto libre peatonal fijado en 2,20 m.
- En ningún caso se invadirá la acera por cualquier tipo de objeto o elemento particular sin la autorización expresa del ayuntamiento de la zona, cuando esto se produzca se delimitará el perímetro señalizándolo convenientemente.

Menaje

Se recomienda que la cubertería no sea muy pesada y que se disponga de juegos de cubiertos que puedan adaptarse para ofrecer la posibilidad de usarlos a clientes con deficiencias en miembros superiores.

Igualmente, para facilitar la identificación visual se aconseja tener en cuenta el color de la vajilla en función del color de la mantelería o superficie sobre la que debe apoyarse. Por ejemplo, si la mantelería es de color blanco se aconseja que la vajilla sea de color negro y viceversa. Y utilizar cristalería decorada o con color para ayudar a distinguir el vaso o la copa del resto de los elementos y de la superficie sobre la que apoya. Así, también, se evitarán derrames, vuelcos y roturas por golpes, especialmente cuando la iluminación sea insuficiente.



En bares, cafeterías y restaurantes se requiere disponer del correspondiente plan de evacuación y emergencia y han de considerarse en él a todas los posibles clientes, en especial aquellos que puedan tener mayores dificultades -personas con deficiencias que afecten a la deambulación, a la vista, a la comprensión, ...- . Estas personas saldrán, en caso de emergencia, en primer lugar o en último, nunca entremedias y siempre acompañadas.

Se debe disponer de alarmas de emergencias acústicas y luminosas.

BUENAS PRÁCTICAS

Bajo la denominación genérica de bares, existe en España una amplia casuística fruto de una consolidada tradición social y cultural. A modo de ejemplo pueden citarse las tabernas, cantinas, tascas, bodegas, cervecerías, sidrerías y los ya tradicionales chiringuitos veraniegos. Estos últimos han sido hasta ahora sinónimo de establecimiento estacional y de mala calidad, si bien en los

últimos años se constata un esfuerzo en los municipios por convertirlos en un referente importante dentro del sector. En las imágenes siguientes se pueden apreciar las nuevas construcciones de chiringuitos en las playa de Málaga y su alto nivel de accesibilidad.





Chiringuito con acceso por doble rampa. En el momento de realizar la fotografía estaba pendiente la instalación de las barandillas que habían sido diseñadas en el proyecto de ejecución.



La barra de la foto ha sido rebajada para su uso por personas usuarias de silla de ruedas. Aún así, no se ha previsto un espacio inferior que permita la aproximación.

El aseo responde a los criterios de accesibilidad exigibles a un local de estas características, aunque se podría haber mejorado con modelos de inodoro y de lavabo de características más apropiadas. En conjunto, se considera esta experiencia como positiva y a imitar.





CAFE DE LOS SIGNOS

dos y oyentes pudieran compartir un espacio cultural y de ocio, aunque no se conociera la lengua de signos. "Sólo hace falta tener un poco de voluntad y plantearse la integración como algo divertido y no como un problema", según palabras de su propietario.

Otro ejemplo de buenas prácticas es el Café de los Signos, en Madrid, un lugar en donde las personas sordas pueden ser atendidas en lengua de signos y los camareros son llamados a las mesas por medio de señales luminosas.

El objetivo que se propusieron fue ofrecer un lugar donde sor-

SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Las capacidades funcionales de las personas -visión audición, deambulación, manipulación, alcance, fuerza, vocalización, comprensión, atención, reflexión, ...- varían dependiendo de múltiples factores y deben ser tenidas en cuenta a la hora de atender a los clientes.

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

Tener en cuenta esa diversidad, saber responder a las necesidades específicas de clientes de todo tipo, supone un enriquecimiento personal y profesional, a la vez que favorece la solidaridad entre ciudadanos.

Sería recomendable que las administraciones públicas impartieran formación al respecto de la misma forma que lo hacen con otras materias: prevención de riesgos, manipulación de alimentos, etc.

En el pequeño Glosario, que se recoge, en la parte final de este manual se han incorporado algunas definiciones que pueden resultar de utilidad.

Elementos de soporte para la comercialización de los servicios

Los soportes para promoción editados -publicidad, carteles,... que relaten las características del bar, de la cafetería o del restaurante deberán informar sobre las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

Si, además, el local tiene una página web sus contenidos deberán reunir aquellas características que permitan el fácil uso y comprensión de los contenidos a las personas con discapacidad.

Administración

El bar dispondrá de la normativa vigente en su comunidad autónoma y en su municipio en relación con la supresión de barreras arquitectónicas.

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

Conviene incorporar la accesibilidad como un elemento más de la gestión.

Todas las adaptaciones, adecuaciones y servicios de accesibilidad con los que cuente el establecimiento estarán debidamente señalizados, propiciando así su uso por quienes los pudieran necesitar y sirviendo de elemento de marketing y diferencia competitiva al propio establecimiento.

La carta y otros elementos informativos

En el bar, en la cafetería y en el restaurante, cualquier soporte informativo y especialmente la lista de productos y sus precios, que esté expuesta en el exterior o en el interior del establecimiento, deberá tener un tamaño lo suficientemente grande como para permitir su fácil lectura a personas con deficiencia visual.

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

- El nombre del plato deberá acompañarse de una breve descripción que incluya los ingredientes principales. Se recomienda incorporar una fotografía del plato descrito.
- Evitar los tamaños pequeños de letra, así como un color y forma que dificulte su lectura y comprensión. Tener en cuenta el contraste de color de la figura y el fondo. El formato de la letra, tiene que ser sencillo y verse de una manera clara.



También se deberá disponer de cartas en Braille o alto relieve, en las que se incluyan los precios. Si no dispusiera de ella, deberá dirigirse al cliente con naturalidad y preguntarle si desea que le lea la carta.

Menús

Hay personas que tienen intolerancia permanente al gluten. El único tratamiento efectivo consiste en eliminar de la dieta cualquier producto que lleve como ingrediente trigo, cebada, centeno y avena, así como sus derivados (almidón, harina, panes, pastas alimenticias, etc.). Tenerlo en cuenta a la hora de elaborar menús ofreciendo platos sin gluten.

De la misma forma, se pueden ofrecer platos bajos en calorías, sin azúcar, elaborados solo con vegetales, ...

Atención al público

Cualquier profesional de un bar, cafetería o restaurante, que tenga relación directa con clientes deberá saber cómo dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles discapacidades.

Para ello, resulta imprescindible recordar las normas elementales de atención a clientes, éstas a las que tan habituados están los profesionales de este sector:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.



- Dirigirse siempre al cliente -tenga la deficiencia que tenga-, no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que es el cliente quien requiere el servicio y necesita del profesional.
- Mirar a los ojos a los clientes para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.

Además, si el profesional del establecimiento detecta que su cliente tiene discapacidad auditiva debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

- No gritar.
- Hablar de frente y con naturalidad.
- Hablar ni de prisa, ni demasiado despacio.
- Dar la información completa, no con palabras sueltas.
- 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, si fuera preciso.
- Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.

En cualquier caso es recomendable utilizar bien la lengua de signos, bien la lectura labial según el caso.

Incluso cuando se compruebe que la persona lleva audífonos deben respetarse las recomendaciones dadas.

Cuando el profesional del bar, cafetería o restaurante detecte que su cliente tiene discapacidad visual o ceguera deberá atenderse a las siguientes recomendaciones básicas:

- Identificarse siempre para poder ser reconocido por el cliente.
- Preguntar al cliente si precisa ayuda para leer la carta.
- Hablar con naturalidad, utilizando las frases habituales como "¡Mira!", "¿Has visto?"
- Presentar ordenadamente los distintos elementos -carta- si estuviera en braille o en letra grande y clara-; menaje...-, informando de la posición

exacta en la que se sitúa -derecha, izquierda, al lado de ...; etc.-e incluso acercándolo hasta la mano del cliente, si fuera preciso.

- Acompañar en los desplazamientos, si fuera necesario en el caso de establecimientos grandes; ofrecer el brazo aproximándolo hasta la mano de la persona con deficiencia visual o ceguera. Este ofrecimiento debe hacerse tras preguntar.

Si el profesional del establecimiento entendiera que su cliente tiene deficiencia intelectual deberá aplicar las siguientes recomendaciones básicas:

- Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: el le hará saber lo que necesita.
- Utilizar un lenguaje sencillo y concreto.
- Repetir la información cuantas veces sea necesario, manteniéndose tranquilo.

En el caso de que el profesional del bar, cafetería o restaurante pensara que su cliente tiene una enfermedad mental deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

- Evitar introducir factores que puedan provocar estrés -tensión- en la relación y comunicación con el cliente.



- Atender mostrando interés y restando importancia a cambios de opinión, de humor o ante la aparición de lapsus o faltas de atención.

Cuando el profesional del establecimiento observe que su cliente tiene discapacidad física debe poner en práctica las siguientes recomendaciones básicas:

- Ajustar el paso al del cliente cuando le acompañe.
- Acercar o retirar la silla para que el cliente se siente o levante o para que pueda aproximarse a la mesa -en el caso de que utilice silla de ruedas-.
- Abrir las puertas, si fuera necesario.
- Ubicarlo, salvo que el cliente indique lo contrario, cerca de la salida si detecta que tiene dificultades de deambulación.
- Facilitarle el alcance de los objetos.
- Ofrecerle servicios específicos ante dificultades de manipulación: vasos o cubiertos diferentes para facilitar el agarre; servicios específicos de preparación de los alimentos, ...

Preguntar antes de actuar, es la clave; la mas importante de las recomendaciones, pues es el comportamiento que muestra respeto y consideración hacia los clientes.

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD

Una de las primeras preguntas, que surgen cuando un empresario quiere que su establecimiento sea accesible, es cómo y qué hacer. Y la respuesta, además de que deberá contar con asesoramiento experto para lo que se incorpora un directorio al final del manual, es que conviene incorporar la gestión de la accesibilidad a su sistema de gestión habitual. Para ello debe:

1. Establecer qué objetivos desea alcanzar respecto a la accesibilidad: Qué política va a tener en relación con las personas con discapacidad y su acceso a los servicios que presta.
2. Elaborar un diagnóstico de situación: Conocer qué es accesible y qué no.
3. Elaborar un plan de actuación: Qué acciones va a realizar para hacer accesibles los servicios actuales del establecimiento, qué hará siempre que haya un cambio o se ponga en marcha un nuevo servicio u otro establecimiento y qué actuaciones llevará a cabo para el mantenimiento y mejora de la accesibilidad.
4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se está cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.



CUESTIONARIO PARA DIAGNÓSTICO

Como apoyo a la dirección de cada establecimiento para que pueda realizar el diagnóstico inicial sobre la accesibilidad se incorpora a continuación un cuestionario diseñado para que se pueda ir respondiendo con un sí o un no. Cuantos más síes se obtenga más cerca se estará de un buen nivel de accesibilidad, aunque conviene advertir, en cualquier caso, que el cuestionario es una aproximación para, posteriormente incorporar otros elementos que permitan alcanzar un nivel óptimo de accesibilidad.

En caso de duda al contestar al cuestionario se puede recurrir bien al manual, bien a expertos. Recuérdese que se ha incorporado un directorio al final del manual.

Cuestionario

		SI	NO
Acceso	No hay escalones, ni resaltes. El acceso es en plano o hay una rampa accesible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	El hueco libre de paso de la puerta de la entrada es mayor o igual a 0,80 m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La iluminación está distribuida de tal forma que no produce zonas de sombra ni deslumbramientos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aplicar lo siguiente a cada una de las puertas del establecimiento

		SI	NO
Puertas	El hueco libre de paso es mayor o igual a 0,80 m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Contrasta en color con el entorno, tanto la propia puerta como la manilla respecto a ésta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La apertura es suave (no resulta pesada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La velocidad de cierre es lenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Los sistemas de apertura son de tipo manilla, no de pomo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La señalización es correcta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aplicar a todos los posibles pasillos o recorridos interiores

		SI	NO
Recorridos	La anchura libre de paso es superior a 1,00 m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	El suelo es antideslizante y contrasta con el color de la pared.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	No hay objetos sobresalientes a menos de 2,20 m de altura. En caso de existir, están prolongados hasta el suelo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



En el caso de que haya varias plantas

		SI	NO
Acceso a plantas	El ascensor tiene el tamaño adecuado como mínimo para 6 personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	La información de paradas y de emergencia se obtiene de forma visual, auditiva y táctil.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Repasar cada tipo de mueble o máquina

		SI	NO
Mobiliario y dotación	Las sillas tienen estabilidad y no son muy pesadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Las mesas tienen hueco libre debajo (0,70 m x 0,80 m x 0,50 m) y son estables al apoyarse.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	La barra tiene dos alturas -para estar de pie y para estar sentado- correctamente diseñadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	No existen muebles ni objetos en el lugar de paso de los recorridos principales. Todo el mobiliario contrasta en color con el entorno y sus cantos son redondeados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aplicar a cada aseo que se considere accesible

		SI	NO
Aseos	El lavabo tiene debajo un espacio libre de 0,70 m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existe un espacio libre que permite dibujar en el suelo una circunferencia de 1,50 m de diámetro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	El pavimento es antideslizante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Existen barras o asideros para acceso al WC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La grifería es del tipo monomando, o palanca, o funciona automáticamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hay sistema de aviso de necesidad de auxilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Los interruptores eléctricos están adecuadamente situados y son fáciles de detectar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	El dibujo o símbolo que se utilice para distinguir el aseo de hombres o mujeres, será en altorrelieve y contrastado con el color de la puerta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Considerar el apartado siguiente en cada uno de los espacios que compongan el local

		SI	NO
Condiciones ambientales	La iluminación es adecuada sin contraste excesivo entre luz y sombra, y sin reflejos..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La climatización es adecuada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La acústica del establecimiento logra el aislamiento adecuado y elimina la reverberación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO
Servicios	Todos los carteles tienen un tamaño de letra mínimo de 1 cm y color contrastado; los situados a unos 3 m. son al menos de 4 cm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tiene la carta tanto en Braille como con letra grande y contrastada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tiene la carta en Braille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ofrecen menús específicos (por ejemplo, sin azúcar, sin gluten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		SI	NO
Servicios	Tiene juegos de cubiertos adaptados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	La cristalería y la vajilla contrastan en color con la mantelería o el fondo de la barra y las mesas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	La televisión, el teléfono, ..., los sistemas de comunicación que existan resultan accesibles para personas con discapacidad auditiva.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

		SI	NO
Atención al cliente	El personal ha recibido formación sobre trato a clientes con capacidades diferentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

		SI	NO
Prevención de riesgos	Se cumple estrictamente la normativa de protección contra incendios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Existe y funciona visual y auditivamente la señalización de emergencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Los planes de evacuación incorporan a todos los posibles clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



		SI	NO
Aparcamiento	Reserva para minusválidos en aparcamientos cercanos o en la calle.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Recorridos accesibles desde el aparcamiento hasta el establecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

El uso de la palabra accesibilidad sin adjetivos o "accesibilidad básica" o "accesibilidad primaria" suele estar asociado a una concepción tradicional, que está presente en la mayoría de la legislación existente al respecto, la de supresión de barreras, de riesgos y trabas que impiden el desplazamiento y comportan situaciones de peligro, orientando las acciones a realizar y su orden hacia las dirigidas a la disminución efectiva de barreras que impiden el paso o hacia la eliminación de riesgos.

Se define como la característica de espacios, elementos constructivos o mobiliario que permite su uso con seguridad a cualquier persona, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Asociado a este concepto y desde el punto de vista legal, en casi toda la normativa de accesibilidad de las comunidades autónomas, aparecen dos niveles de aplicación de los criterios de accesibilidad a los espacios construidos existentes con anterioridad a la vigencia de la norma:

1. Adaptado

Se considera un espacio, elemento o mobiliario adaptado, aquel que se ha podido ajustar a los requisitos de la normativa vigente garantizando su accesibilidad. Se asimila a accesible en el lenguaje cotidiano.



2. Practicable

Se considera un espacio, elemento o mobiliario practicable, aquel que, aún no cumpliendo todos los requisitos de accesibilidad de la normativa vigente, permite su utilización.

Accesibilidad Universal

Definida por la Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad es "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".

Se utilizan con frecuencia otros adjetivos -global, universal,...- acompañando a la palabra accesibilidad con idéntico sentido.

Diseño universal o diseño para todos

El diseño universal o diseño para todos es la herramienta fundamental que permite alcanzar la accesibilidad universal, tal y como está definida en el párrafo anterior. Se han desarrollado sus principios al inicio del manual.

Deficiencia y discapacidad

El ser humano ha ido transformando el medio natural con su trabajo y con la ayuda del desarrollo de la técnica. Pero, lamentablemente, con frecuencia, esa capacidad de transformación, de aplicación de los beneficios del desarrollo, no se ha aplicado suficientemente a resolver las necesidades particulares de muchas personas. Hay que esperar al año 2001, con la aprobación de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud -CIF- en el marco de la Organización Mundial de la Salud, para que se reconozca, formalmente, que las dificultades que encuentran las personas con deficiencia provienen de las carencias del entorno.

Esta CIF define el funcionamiento como "un término genérico que incluye funciones corporales, estructuras corporales, actividades y participación. Indica los aspectos positivos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)." Y, en sentido contrario, la discapacidad como "un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)".

Significa esto que la aparición de una discapacidad -de una dificultad en la relación con el medio- no depende de una determinada condición de salud,



marcada por una deficiencia -alteración o pérdida de capacidad, respecto a la media estadística, a causa de enfermedad, trastorno, lesión o traumatismo- o por la edad, o por una situación de estrés, o por embarazo, etc.- sino que depende de la conjunción de esa condición de salud con dificultades o impedimentos en la realización de actividades y en la participación social.

Ayuda técnica

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 permiten, hay que utilizar ayudas técnicas.

Una ayuda técnica 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 ayuda técnica los bastones y sillas de ruedas, los teléfonos de texto -para personas sordas-, las lupas, las barras de apoyo de los aseos,...



DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN

UNE 170001-1:2001 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO.

UNE 170001-2:2001 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global.

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.



NORMATIVA DE ACCESIBILIDAD

Se relaciona a continuación la legislación vigente en el momento de editar el manual, recomendándose su actualización a través de páginas web especializadas, entre otras en Discapnet: Portal de la Discapacidad de la Fundación ONCE, en la dirección discapnet.es y en el Servicio de información sobre discapacidad -SID- del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 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.

ANDALUCÍA

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

DECRETO 72/1992, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía.

DECRETO 133/1992, de 23 de julio de 1992, por el que se establece el régimen transitorio en la aplicación del Decreto 72/1992 por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía.

DECRETO 298/1995, de 26 de diciembre de 1995, por el que se aprueban los criterios para la adaptación de los edificios, establecimientos e instalaciones de la Junta de Andalucía y sus empresas públicas al Decreto 72/1992.

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.

DECRETO 61/1990, de 1990, de evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas de Cantabria.

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.

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

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

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.

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.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

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.

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.

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

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.

ANDALUCÍA

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 delimitados, correspondientes a personas con disfunción visual total o severa y ayudadas 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 el acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro guía al entorno.

PAÍS VASCO

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

REGIÓN 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.



ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ASPACE (Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral)

C/ General Zabala, 29 - 28002 Madrid

www.aspace.org

CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)

C/ Fernanflor 8 - 28014 MADRID

www.cermi.es

CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas)

C/ Montesa, 38, c/v Pasaje Martí - 28006 MADRID

www.cnse.es

COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos)

C/ Luis Cabrera, 63. 28002 MADRID

www.cocemfe.es

CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA

C/ Guadiana, 38 - 28224 POZUELO DE ALARCÓN (Madrid)

www.autismo.org.es

DOWN ESPAÑA (Federación Española de Síndrome de Down)

C/ Machaquito 58 - 28043 Madrid

www.sindromedown.net

FEAFES (Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales)
C/ Hernández Mas, 20-24 - 28053 MADRID
www.feafes.com

FEAPS (Confederación Española de Organizaciones a favor de las Persona con Discapacidad Intelectual)
C/ General Perón, 32 - 28020 MADRID
www.feaps.org

FEDACE (Federación Española de Daño Cerebral)
Avda. General Perón, 32 - 28020 MADRID
www.fedace.org

FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras)
Avda. San Francisco Javier, Nº 9, planta 10, módulo 24 - 41018 Sevilla
www.enfermedades-raras.org

FESPAU (Federación Española de Padres de Autistas)
C/ Navaleno, 9 - 28033 MADRID
www.fespau.es

FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas)
C/ Núñez de Balboa, 3 1º Interior - 28001 MADRID
www.fiapas.es

ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)
C/ del Prado 24 - 28014. MADRID
www.once.es



PREDIF (Plataforma Representativa estatal de Discapacitados Físicos)
Avda. Doctor García Tapia 129, local 5 – 28030 MADRID
www.predif.org

ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN

CEAPAT (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas)
C/ Los Extremeños, 1- 28018 MADRID
www.ceapat.org

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD
C/ Serrano, 140 28006 MADRID
www.rpd.es

EMPRESAS

VIA LIBRE
C/ Don Ramón de la Cruz 38 - 28001 MADRID
www.vialibre.es

TECHNOSITE
C/ Albasanz, nº 16, 3ª planta B1 - 28037 MADRID
www.technosite.es

SIGNALIA
C/ Islas Aleutianas, nº 28 - 28035 MADRID
signalia@fundacioncnse.org

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Organización Mundial de la Salud, 2001.

Concepto Europeo de Accesibilidad. Comisión Central de Coordinación para la Promoción de la Accesibilidad. Madrid: CEAPAT, 1997.

GUERRERO, J. M. (coord.). Manual de accesibilidad. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, IMSERSO, 1995.

Guía abreviada de la atención a personas con discapacidad. Madrid: Fundosa Social Consulting, 2005.

Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001. Madrid: Ministerio de Fomento, 2002

MARTÍN ANDRADE, P., y LUENGO JUSDADO, S. (coords.). Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. Madrid: ONCE, 2003.

Mejora de la accesibilidad universal a los entornos: Propuestas normativas del CERMI estatal. Colección CERMI, n.º 14.

PLANN, S. Una minoría silenciosa. Madrid: Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación, 2004.

Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas. Madrid: ALIDES CEAPAT- IMSERSO, IBV, 2005.

I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012: Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003.



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

www.fundaciononce.es



FEHR
Federación Española de
HOSTELERÍA

www.fehr.es

Coca-Cola España

www.conocecocacola.com