

# MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y FERIAS PARA TODOS



predif

plataforma representativa estatal  
de discapacitados físicos

# MANUAL PARA LA ORGANIZACION DE CONGRESOS Y FERIAS PARA TODOS



Gracias a la colaboración de:



Documento elaborado por PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos, con la colaboración de la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias. Con el patrocinio de Fundación ACS y Fundación ONCE

**Dirección y Coordinación**

Pilar Soret Lafraya  
Víctor Cabal Díaz

**Equipo de trabajo:**

Tatiana Alemán Selva  
Clemen Rodríguez  
Elena Ortega Alonso  
Edurne Francisco Contreras

**Edición:**

PREDIF

**Diseño y realización:**

Fernando de Santiago

Depósito Legal: M-15.029-2008  
*Printed in Spain / Impreso en España* por  
Top Printer Plus, S. L. L.

*Madrid, marzo de 2008*

## ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	8
<b>2. Introducción</b> .....	9
<b>3. Tipología de reuniones</b> .....	11
3.1. Clasificación de acuerdo a la organización generadora, convocante o prescriptor .....	11
3.2. Clasificación de acuerdo al ámbito geográfico del evento .....	11
3.3. Clasificación de acuerdo al tipo de reunión .....	12
3.4. Clasificación a efectos del presente manual .....	17
<b>4. Conocer las necesidades de los clientes con discapacidad y necesidades especiales</b> .....	19
4.1. Discapacidad física. Necesidades de los clientes con discapacidad física .....	20
4.2. Discapacidad auditiva. Necesidades de los clientes con discapacidad auditiva .....	21
4.3. Discapacidad visual. Necesidades de los clientes con discapacidad visual .....	21
4.4. Discapacidad intelectual. Necesidades de los clientes con discapacidad intelectual .....	23
4.5. Necesidades dietéticas especiales .....	23
<b>5. Entender y aplicar la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos</b> .....	25
<b>6. La accesibilidad en las actividades congresuales y feriales. Diagnóstico</b> .....	29
6.1. Percepción de los profesionales del turismo sobre el grado de accesibilidad de los recursos utilizados en la organización de ferias y congresos .....	29
6.1.1. Aclaraciones metodológicas .....	29
6.1.2. La Percepción de los profesionales de Palacios de Congresos .....	30
6.1.3. La Percepción de los profesionales de los Recintos Feriales .....	33
6.1.4. La Percepción de los OPC's .....	35
6.2. Diagnóstico de accesibilidad de las infraestructuras y materiales utilizados en la organización de ferias y congresos .....	36
6.2.1. Diagnóstico de los procesos de comunicación e información .....	36
6.2.2. Diagnóstico sobre las instalaciones .....	38
<b>7. La accesibilidad en las actividades congresuales y feriales. Medidas de mejora</b> .....	41
7.1. Mejoras en el proceso de Comunicación e Información .....	41
7.1.1. Soportes escritos .....	42
7.1.2. Internet .....	57
7.2. El transporte .....	62
7.2.1. Pautas para un transporte accesible .....	62
7.2.2. Transporte Aéreo .....	62
7.2.3. Transporte Ferroviario .....	67
7.2.4. Transporte público en autobús .....	69
7.2.5. Servicios Discrecionales adaptados .....	70
7.2.6. Taxi accesible .....	70
7.2.7. Metro .....	71

7.2.8. Tranvía .....	71
7.2.9. Aparcamientos accesibles .....	71
7.3. Las sedes .....	73
7.3.1. Aparcamientos .....	73
7.3.2. Accesos .....	78
7.3.3. Itinerarios Horizontales .....	81
7.3.4. Itinerarios Verticales .....	86
7.3.5. Puntos de registro e información .....	95
7.3.6. Salas de reuniones y congresos .....	98
7.3.7. Pabellones y stands .....	104
7.3.8. Cafeterías y restaurantes .....	111
7.3.9. Aseos .....	115
7.3.10. Señalización .....	117
7.3.11. Pavimento .....	123
7.3.12. Iluminación .....	124
7.3.13. Sistemas de seguridad y emergencia .....	126
7.4. Las actividades .....	131
7.4.1. Registro y acreditación de participantes .....	134
7.4.2. Actividades tipo Conferencia .....	137
7.4.3. Actividades de Exposición .....	141
7.4.4. Sesión de Pósters .....	143
7.4.5. Comidas y bebidas .....	146
7.4.6. Reserva de alojamiento .....	151
7.4.7. El programa social y de acompañantes en los congresos .....	152
7.5. La atención a clientes con discapacidad .....	153
7.5.1. La atención a clientes con discapacidad .....	153
7.5.2. Necesidades de formación sobre el trato a clientes con discapacidad .....	158
<b>8. Anexos .....</b>	<b>161</b>
8.1. Cuestionarios .....	161
8.2. Ficha básica para realizar un diagnóstico de accesibilidad .....	168
8.3. Legislación Autonómica en materia de Accesibilidad .....	173
8.4. Folleto: ¿Cómo hacer hoteles accesibles? .....	180
8.5. Las ayudas técnicas .....	201
8.5.1. Ayudas técnicas para personas con discapacidad física .....	201
8.5.2. Ayuda técnicas para personas con discapacidad auditiva .....	204
8.5.3. Ayudas técnicas para personas con discapacidad visual .....	206
8.5.4. Ayudas técnicas para personas con discapacidad intelectual .....	207
<b>9. Direcciones web de interés .....</b>	<b>209</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>213</b>
<b>11. Fuentes gráficas .....</b>	<b>215</b>

# MANUAL PARA LA ORGANIZACION DE CONGRESOS Y FERIAS PARA TODOS





## 1. PRESENTACIÓN

---

La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), desde el año 2002 ha consolidado una línea de intervención específica en Turismo Accesible, como consecuencia de la reivindicación de nuestro colectivo de su derecho a la autonomía y normalización también en el ocio y el turismo.

Este programa, además de atender las solicitudes de las personas con gran discapacidad física, tiene actividades específicas dirigidas al sector turístico, público y privado. En esta línea, surge la iniciativa de publicar este Manual, el cual tiene como objetivo, ser una herramienta que reúna toda la información necesaria para la organización de congresos y Ferias para todos, y así cubrir la demanda que presenta habitualmente este sector profesional.

Para finalizar, queremos que quede patente nuestro agradecimiento a la Fundación ONCE y a la Fundación ACS ya que sin su colaboración, esta publicación no se hubiera podido realizar. Ambas entidades han apoyado siempre los proyectos que hemos emprendido desde PREDIF y para los que les hemos pedido patrocinio.

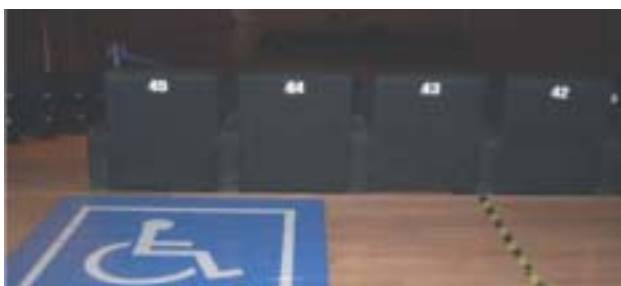
Para la realización de este Manual ha sido de enorme importancia la colaboración de la Asociación de Ferias Españolas, AFE, la Asociación de Palacios de Congresos de España, APCE, la Asociación OPC España, Oviedo Congresos Club de Empresas y la Asociación Española de Profesionales de Turismo, AEPT. A todas estas asociaciones y a cada uno de sus asociados queremos agradecer no sólo la colaboración, sino también el enorme interés que han mostrado en este proyecto. Ello nos ha hecho afianzarnos en la seguridad de que viene a cubrir una necesidad patente en el mercado de reuniones y congresos.

MIGUEL ÁNGEL GARCÍA OCA  
Presidente de PREDIF

## 2. INTRODUCCIÓN

Anualmente se produce un importante volumen de desplazamientos relacionados con la asistencia a eventos de distinto tipo, siempre vinculados con la actividad profesional de quienes los realizan: es el llamado Turismo de Reuniones.

La actividad relacionada con las Reuniones, de las que Congresos y Ferias constituyen sus máximos exponentes, se ha convertido en un motor económico de primer orden para el desarrollo de muchos enclaves urbanos con vocación turística. Este Turismo no solo reactiva destinos por su carácter desestacionalizador, sino que además demanda servicios de gama alta, aportando un indiscutible y elevado gasto medio por visitante. No es de extrañar, por lo tanto, la proliferación de instalaciones específicamente diseñadas para albergar este tipo de eventos que se está produciendo en estos años en nuestro país.



Entre las numerosas personas que precisan, en el marco de su desarrollo profesional, participar en ferias, seminarios o congresos, en algunos de ellos como simples asistentes, y en otros como conferenciantes o ponentes, se encuentran muchas personas con discapacidad. Para ellos, como para el resto, el poder asistir a estos eventos, constituye un **derecho fundamental** y una vía para su **desarrollo personal y profesional**, pero además y consecuentemente una **oportunidad de normalización de su vida**.

Para los responsables de las sedes (palacios de congresos, recintos feriales, hoteles...) y de la organización (OPCs, agencias especializadas...) garantizar la prestación de una cadena de servicios accesibles para todos los usuarios supone una obligación, además de una oportunidad de aumentar el número de asistentes al mismo y por lo tanto su volumen de negocio.

Una particularidad de este tipo de Turismo, es que mientras que en el Turismo convencional el viajero elige su destino, en el Turismo de negocios esa circunstancia no se da puesto que es la entidad convocante o prescriptor quien lo hace por él. Este aspecto es decisivo: la elección por parte del prescriptor de una sede poco accesible puede hacer que la intención de realizar el viaje de un posible congresista se quede en eso, sólo en intención, debido a la inaccesibilidad de alguno de los elementos del destino.

Existe otro aspecto que no querríamos dejar de citar en esta presentación: los congresos y ferias son auténticos puntos de encuentro en los que sus asistentes comparten investigaciones, productos y conocimientos, impulsando de esta forma el desarrollo de la Sociedad en sus distintas áreas. Como consecuencia, los eventos que por su escasa accesibilidad excluyen a personas con discapacidad están impidiéndoles a la vez aportar su valiosa contribución a este desarrollo.

No es objetivo de la presente publicación convertirse en un manual de organización de eventos, de los que, afortunadamente, en España hay diversos y de gran calidad. Pero sí queremos acercar a los profesionales una serie de conocimientos y herramientas que utilizadas de forma adecuada les permitirán organizar y



gestionar todos los actos relacionados con el turismo de congresos de manera que puedan ser accesibles para todos, también para las personas con discapacidad. La información, la comunicación, el transporte, las sedes de las reuniones y las ferias y todas los equipamientos necesarios y las actividades que en ellas se llevan a cabo; los establecimientos que deben utilizar los congresistas y asistentes a las ferias, como los alojamientos, los restaurantes y otros. En definitiva, todos los elementos que intervienen en el desarrollo de ferias y reuniones, incluyendo el trato a los clientes, deben cumplir, para ser accesibles para todos, una serie de características y requisitos. Este manual nace del convencimiento de que su actual incumplimiento es el resultado del desconocimiento que los profesionales de la organización de ferias y congresos tienen sobre ello.

Nuestro objetivo, por lo tanto, no es otro que contribuir a que la información en materia de accesibilidad, que tanto y tan bien conocemos en las asociaciones



de personas con discapacidad, llegue a los profesionales del turismo y en concreto a los del denominado turismo de reuniones. Queremos, en definitiva, trazar puentes para que las personas con discapacidad podamos ser, cada día un poco más, ciudadanos de plenos derechos.

### 3. TIPOLOGIA DE REUNIONES

---

El Mercado de Reuniones abarca el segmento del mercado turístico que se ocupa de la organización de actos públicos o privados a los que asisten determinados grupos de personas con una motivación común, ya sea de carácter político, comercial, empresarial, científico, deportivo, académico o social.

La distinta finalidad del evento, su magnitud, la entidad generadora o prescriptor marcará el carácter del acto, y las peculiaridades que su organización encierra.

La complejidad y diversas características de los distintos eventos que conforman el llamado mercado de reuniones permite hacer diferentes clasificaciones en base a distintos criterios diferenciadores:

#### 3.1. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO A LA ORGANIZACIÓN GENERADORA, CONVOCANTE O PRESCRIPTOR

---

##### *a) Turismo asociativo*

Son eventos de convocatoria abierta, siendo los generadores o prescriptores más frecuentes: Asociaciones, Fundaciones, Universidades, Instituciones Públicas y Privadas, Colegios Profesionales... Entre este tipo de eventos se encuadrarían: Congresos, seminarios, jornadas, simposiums.

##### *b) Turismo corporativo*

Es aquel de convocatoria cerrada, en el sentido de que el organizador convocante decide los participantes en el evento o en el supuesto del Viaje de Incentivos, los parámetros o requisitos que deben cumplir los mismos.

Son los eventos convocados por las Empresas o Compañías, y serían las convenciones, reuniones de trabajo, presentación de productos, outdoor training, y los viajes de incentivo.

#### 3.2. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO AL ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL EVENTO

---

##### *a) Internacional*

Siguiendo el criterio del SCB (Spain Convention Bureau), una reunión tendrá el carácter de internacional cuando al menos el 40% de los inscritos sean de, cómo mínimo, tres países diferentes. En el caso de que el 90% de los inscritos sean extranjeros, podrán proceder de menos de tres países distintos.

ICCA (International Congress and Convention Association) en sus estadísticas recoge exclusivamente las reuniones, congresos y convenciones de carácter internacional, siguiendo el mismo criterio que el SCB.

Por su parte, la UIA (Unión Internacional de Asociaciones) que también analiza sólo las reuniones de carácter internacional, considera como tales a las que cumplan los siguientes requisitos: mínimo de 300 participantes, de los que al menos el 40% sean extranjeros y de al menos 5 nacionalidades diferentes.

##### *b) Nacional*

El SCB considera una reunión de ámbito nacional cuando no cumple con el nivel mínimo de inscritos de otros países para ser considerado internacional y del total de participantes, al menos el 40%

proceda de tres comunidades autónomas diferentes.

#### c) Regional

Una reunión regional es aquella que no tiene el nivel mínimo de inscritos de otras comunidades autónomas para ser considerado nacional o sea el 40% de por lo menos tres comunidades distintas. (SCB).

### 3.3. CLASIFICACIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE REUNIÓN

#### a) Congresos

Se pueden definir como reuniones abiertas, convocadas por asociaciones o instituciones con el fin de hacer una puesta en común sobre los progresos, investigaciones o teorías de su disciplina o materia.

Se trata de reuniones de carácter científico, social, económico, tecnológico o profesional, impulsada y organizada por Asociaciones, Instituciones u Organismos científicos o profesionales dirigidas a todo el colectivo relacionado con el tema que se debate.



*Sesión Plenaria de un Congreso*

Su celebración suele ser periódica, anual o bianual, con sede alternante y rotativa. La duración media de un congreso oscila entre 2-4 días y el número de participantes varía según la importancia, trascendencia y atractivo del mismo, pero en cualquier caso, suele ser el tipo de reunión, dentro de este mercado, de mayor número de participantes.

En los congresos, el elemento primordial es el programa científico o el tema central del debate, así como la importancia de los ponentes, siendo el programa social y de acompañantes complementario.

Simultáneamente a la celebración del congreso, se pueden organizar exposiciones de material, tecnología, servicios y publicaciones relacionadas con el mismo, cuya venta de espacios contribuye a financiar el evento.

El SCB los define como reuniones que no están orientadas al negocio, generadas por organizaciones de vocación pública (Colegio, Asociación o sociedad profesional, Universidades, Federaciones o entidades privadas), en las que los delegados tienen un rol multi-interactivo, de discusión y competencia, a menudo ayudados por servicios especializados.

Las temáticas más comunes son la médico-sanitaria, científica, cultural, económica, social, tecnológica, universitaria, etc... Las contribuciones a la presentación y a la discusión del tema son decididas por el patrocinador y el cuerpo de la organización. La frecuencia se establece habitualmente por adelantado y puede ser varias veces al año, anual o plurianual.

El número mínimo de participantes, a efectos de sus estadísticas y recogida de

datos, se fija en 50 inscritos y la pernoctación mínima en 2 días.

A esos mismos efectos, el SCB asimila a los congresos otro tipo de reunión, las llamadas **conferencias privadas**, a excepción de las gubernamentales y las públicas. Las conferencias tienden a ser más pequeñas en número, de carácter más selecto y no tienen connotación especial en cuanto a frecuencia.

### b) Conferencias Gubernamentales ó Públicas

Convocatorias cerradas, de celebración puntual, que se corresponden con reuniones gubernamentales o de organismos de gran influencia pública para establecer acuerdos o debatir asuntos de interés común. En ellas, se suelen abordar temas diplomáticos, políticos o económicos, correspondiéndose al concepto de reunión de alto nivel, monotemática, convocada por invitación y que suele presentar como añadido a efectos de organización, las fuertes medidas de seguridad, complejidad de protocolo y necesidad de expertos profesionales que actúen con eficacia, rigurosidad y rapidez en la solución del mínimo imprevisto.

### c) Convenciones

Convocatoria cerrada, normalmente reuniones empresariales o de colectivos cerrados a modo de punto de encuentro para comunicar objetivos, análisis de resultados, dinámica y evolución del colectivo que a la vez sirva para mejorar la comunicación y estimular a los empleados de la empresa o colectivo. Su duración media suele ser de 2-3 días.

Aunque en EEUU, el término Convención se asimila a Congreso, en España y en

general en Europa, permanece la distinción en los términos expuestos.

El SCB las define como reuniones corporativas, de vocación privada (empresas, entidades privadas, corporaciones), orientadas a los negocios en las cuales los participantes representan a la misma compañía, grupo de sociedades, joint-venture o relaciones cliente/proveedor.

Las temáticas más comunes son comerciales, ventas, distribución o presentación de nuevos productos, etc... La duración mínima es de 2 días y el número mínimo de participantes es de 50.

### d) Jornadas, Seminarios y Simposiums

Reuniones especializadas, de participación más reducida y duración media de 1-2 días, para debatir o examinar un tema monográfico, combinando debates, ponencias, grupos de trabajo y conclusiones.

El SCB encuadra dentro de esta categoría los foros, coloquios, seminarios, simposios y las conferencias de acceso restringido, definiéndolas como reuniones especializadas de una naturaleza técnica y académica, con vocación pública o privada, cuyo objetivo es hacer un



Una mesa de trabajo, en unas jornadas



estudio profundo de determinadas materias, mediante un diálogo interactivo entre especialistas.

El número de participantes es limitado normalmente por la especialización requiriendo a menudo el pago de una cuota de inscripción. La especialización crea varios niveles dentro del foro, con maestros y alumnos trabajando a distintos niveles del conocimiento. Los acuerdos no se firman, tampoco los científicos. Normalmente este tipo de reunión se asocia a la palabra congreso.

A efectos de sus estudios y estadísticas, el SCB, establece el número mínimo de participantes en 50, y la duración mínima en 6 horas en un mismo día.

#### e) Ferias, salones y exposiciones

Se considera Feria o Salón la exhibición de bienes, productos o servicios con fines comerciales y para facilitar el intercambio de negocio. Su celebración suele ser periódica y con sede fija.

Su organización difiere, en gran medida, de la organización de congresos y convenciones, ya que abarca otros componentes como personal técnico de montaje, diseño de stands, contratación de expositores, iluminación, sonido,



*Panorámica de una feria*



*Pabellón ferial*

publicidad, lanzamiento de productos, y organización de actos paralelos a la feria.

Las Exposiciones por el contrario, persiguen principalmente fines culturales, educativos, informativos o incluso propagandísticos por encima de los meramente comerciales. Su celebración suele ser puntual y con frecuencia son itinerantes. Otras modalidades similares son los Salones Monográficos, Certámenes y Workshops.

#### f) El viaje de incentivos

Se trata de una herramienta de marketing de las empresas, una actividad planificada y diseñada para motivar a los destinatarios del viaje a lograr unos objetivos predeterminados por la empresa.

Su finalidad puede ser la de estimular a una red de distribución desmotivada, la recompensa de un trabajo bien hecho por un determinado departamento de la empresa o el mejor regalo promocional a sus consumidores; en definitiva, se utiliza habitualmente como una recompensa a unos objetivos alcanzados.

Por ello, el incentivo es más que un mero viaje; debe ser una experiencia singular



*El Caribe, destino habitual de viajes de incentivo*

repleta de detalles personalizados y de actividades que habitualmente no se encuentran en los paquetes vacacionales y que ofrezcan un valor añadido capaz de estimular el cumplimiento del reto fijado por la empresa.

La empresa convocante debe, pues, decidir a qué personas desea incentivar (vendedores, distribuidores, ejecutivos, jefes de producción, clientes, etc...) y fijar los objetivos a alcanzar, que pueden ir desde aumentar las cifras de venta, dar salida a determinados stocks, introducir un nuevo producto en el mercado, la fidelización de clientes hasta la comunicación de una determinada política comercial de la empresa y/o potenciar la marca de la empresa patrocinadora.

Normalmente, el coste del incentivo se autofinancia con el resultado extra alcanzado y para la empresa no significa un gasto añadido, ya que cada vez que participan en el viaje los que han conseguido los objetivos fijados, implica que la empresa ha obtenido el resultado económico previsto y una parte de estos recursos se destina a financiar el viaje.

El viaje de incentivo requiere una estudiada planificación previa, que normalmente se lleva a cabo por el

operador profesional junto con el departamento de marketing de la propia empresa convocante y en ocasiones, con la colaboración de una empresa de publicidad encargada de la campaña de promoción y comunicación del incentivo.

El operador profesional debe conocer los objetivos que pretende alcanzar la empresa y el perfil de los participantes, a fin de poder ofertar el producto que mejor se adapte a sus necesidades y fines, de acuerdo con el presupuesto de la empresa solicitante.

El programa de incentivo ha de ser a medida, un viaje personalizado, repleto de detalles singulares y difíciles de realizar de forma individual, incluyendo actividades originales y adecuadas a los participantes.

En ocasiones, se realiza un viaje de prospección, previo al viaje de incentivo, que permite a la empresa prescriptora conocer in situ el destino seleccionado, los alojamientos previstos, la singularidad del producto y el detalle de los elementos y actividades programadas.

La complejidad de un viaje de incentivos requiere una organización impecable que garantice el éxito para la empresa y que asegure los resultados deseados, por lo que resulta importante que el operador



*Participantes en un viaje de incentivo, en canoa por el río Sella (Asturias)*



profesional funcione como un consultor y asesor capaz de responder satisfactoriamente a las necesidades de la empresa, con un amplio conocimiento del destino ofertado y un diseño creativo y singular del viaje.

La elección del destino para un viaje de incentivos presenta un amplio abanico de posibilidades en función de la tipología del mismo, sus objetivos, la duración del viaje y el número de participantes.

Determinadas empresas optan por viajes de larga distancia a destinos que ofrecen lugares exóticos, con diferente cultura y costumbres (Oriente, África, Caribe); así mismo los Cruceros se han convertido en una de las propuestas más demandadas por algunas empresas a la hora de organizar incentivos. No obstante en los últimos años se está desarrollando una tendencia creciente por los viajes de corta distancia y duración (3-4 días) a destinos que ofrecen productos creativos que incluyen actividades que favorecen la interrelación continua entre los participantes, despuntando algunos destinos de turismo de naturaleza, deportes de aventura, salud, golf, actividades culturales, conciertos, etc...

Existen numerosas compañías que programan dos ó mas viajes de incentivo al año, por lo que demandan nuevos productos, destinos y actividades, siendo imprescindible la creatividad y conocimiento del segmento para seguir realizando propuestas originales.

Resulta, pues, obvio que cualquier gestor de un destino de incentivos que pretenda introducirse en este mercado como destino emergente, debe dirigir sus actuaciones promocionales directas no sólo ante las empresas prescriptoras de incentivos sino también ante los

operadores profesionales o AAVV especializadas en incentivos, a fin de que éstos lo incluyan dentro de su oferta global de incentivos.

#### *g) Outdoor Training*

Es una variable o complemento del viaje de incentivo que puede definirse como una herramienta de formación que se basa en la metodología del Aprendizaje Experiencial, puesto que se desarrolla mediante actividades donde el aprendizaje se produce a través del análisis de la experiencia.

El outdoor training se desarrolla al aire libre y se compone de una secuencia lógica de actividades de las que se extraen conclusiones con proyección directa e inmediata en el entorno de la organización empresarial.

Se trata de programas diseñados especialmente para equipos reducidos de profesionales que combinan actividades al aire libre con sesiones de reflexión para potenciar a través de la práctica y la experiencia, la forma de actuar y pensar de los participantes, incidiendo en los aspectos del grupo que sean necesarios reforzar: actitudes de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo, superación personal, aumentar la motivación hacia los objetivos de conjunto de la organización, poner en práctica la comunicación efectiva, impulsar una cultura de mejora y aprendizaje, etc...

Existen empresas especializadas, algunas de ellas como parte de su especialización en turismo corporativo que, en colaboración con el departamento de Recursos Humanos de las empresas clientes, una vez fijados los objetivos que pretende la empresa, diseñan el producto

seleccionando la localización, el programa y las actividades a realizar.

En definitiva, son actividades de aventura y team building, orientadas a fomentar las relaciones personales, cohesionar equipos y motivar a los participantes de una forma dinámica, divertida y emocionante.

La tendencia marcada por empresas punteras incorpora esta metodología de formación experiencial en sus encuentros de empresa, por lo que, con frecuencia, se plantean este tipo de actividades como el complemento ideal para las reuniones de empresa, convenciones y viajes de incentivo.

#### **h) Coaching Empresarial**

Utilizado como actividad complementaria o en algunas ocasiones, protagonista de los viajes de incentivo, está alcanzando cierta importancia como una de las actividades más demandadas en el sector de incentivos.

Se trata de determinadas fórmulas de establecer técnicas de comunicación operacional que logran un sustancial incremento del rendimiento en las empresas y generan procesos eficaces en el desarrollo de las habilidades.

Como herramienta de incentivos se orienta, de modo práctico, al comportamiento, las habilidades mentales y verbales de los participantes, la observación, el diálogo y el descubrimiento de nuevas formas de actuación en el entorno empresarial.

El protagonista principal del coaching empresarial es el coach o consultor externo que participa en las sesiones del grupo. Su misión consiste en detectar el potencial de la gente en su entorno de trabajo y las

barreras externas o internas que obstaculizan la manifestación de ese potencial, elevar la conciencia y responsabilidad de los participantes y desarrollar su confianza y seguridad, utilizando unos modelos basados en el nivel de escucha, el rapport o relación de igual a igual y el feedback o retroalimentación.

### **3.4. CLASIFICACIÓN A EFECTOS DEL PRESENTE MANUAL**

En un intento de sistematizar las condiciones y requisitos de accesibilidad en la complejidad de actos que conforman el llamado Turismo de Reuniones, se propone agrupar las distintas tipologías de eventos en tres grandes grupos, por entender que los procesos operativos y de gestión de los eventos de cada grupo, son similares en cuanto a su accesibilidad y metodológicamente pueden identificarse las herramientas y buenas prácticas exigibles.

En este sentido y más allá de las características singulares de cada tipo de evento, nos permitimos establecer los siguientes grupos:

- Congresos • Convenciones
- Conferencias
- Jornadas • Seminarios
- Cursos y similares • Ferias
- Salones • Exposiciones
- Certámenes y Workshops...
- Incentivos • Outdoor • Training
- Coaching • Team Building...

En el presente manual abordaremos la organización **Para Todos** de **congresos y ferias**, como ejemplos del primer y del segundo grupo respectivamente.

Obviamente, las medidas de mejora de accesibilidad propuestas para el congreso

o feria podrán ser aplicadas mayoritariamente, mediante simple extrapolación, para el resto de los eventos de su grupo.

Respecto a los eventos de tercer tipo, de más reciente factura, disponen de muchos

procesos comunes con los anteriores, de los que podrán aprovechar las líneas de mejora propuestas unas páginas más adelante, siendo imprescindible, por su heterogeneidad y variación de actividades y escenarios, abordar un estudio específico para cada evento.

## 4. CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD

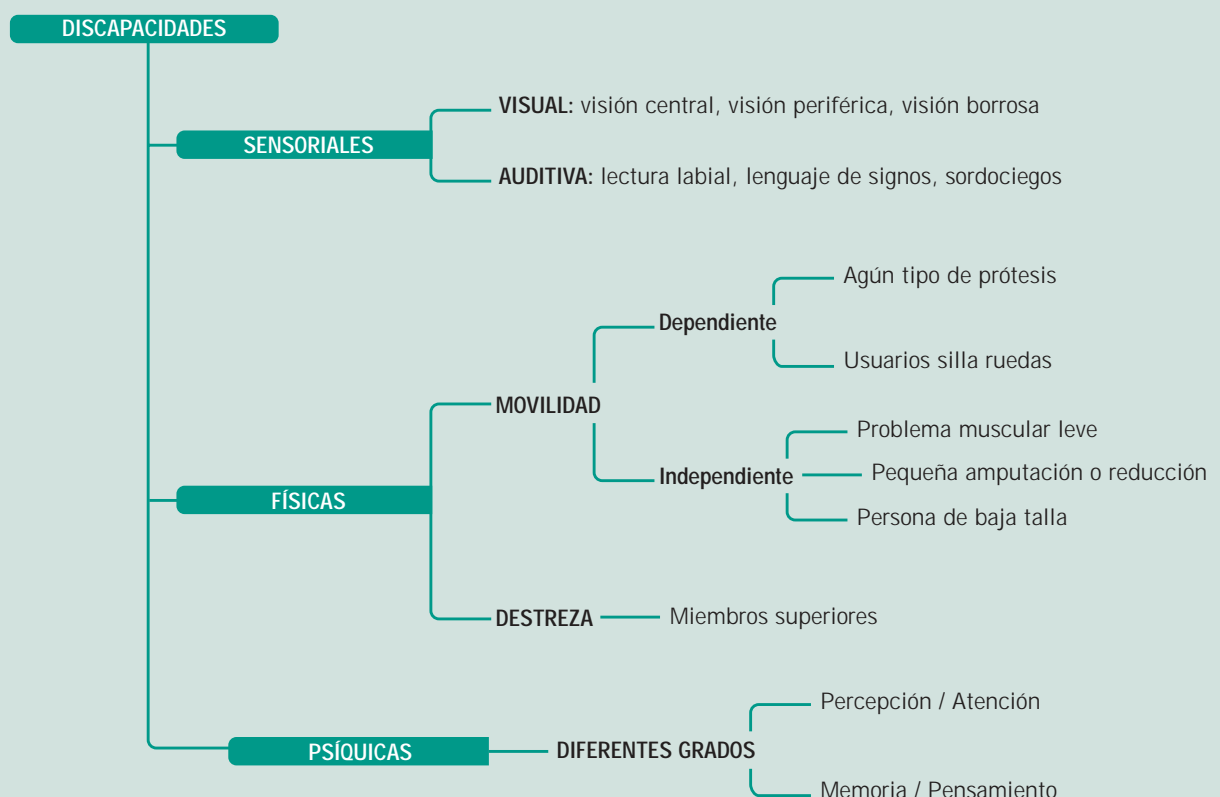
Posiblemente el mayor problema con el que se encuentran los profesionales a la hora de organizar congresos, ferias y otras reuniones para conseguir que sean accesibles para todos, también para las personas con discapacidad, sea el desconocimiento; desconocimiento de las características, necesidades y hábitos de estos clientes, derivadas de la propia discapacidad. Como consecuencia de lo anterior es usual encontrar acciones que en principio están ideadas para mejorar la accesibilidad de los entornos y de los servicios, pero que no consiguen el objetivo. Tampoco es extraño hallar actitudes inadecuadas entre las personas que trabajan en relación directa con los clientes cuando estos tienen alguna discapacidad; suele ser, igualmente, fruto del desconocimiento que, en ocasiones, deriva en miedo e inseguridad a la hora de atenderles.

Las dificultades de las personas con discapacidad en el desarrollo normalizado de su vida cotidiana tienen que ver con la propia discapacidad, con las características particulares de cada persona, pero también, y en gran medida, con las circunstancias del entorno.

De ahí la importancia de empezar conociendo las principales características de los distintos tipos de discapacidad así como las necesidades que surgen como consecuencia de las mismas, sin olvidar en ningún momento que cada persona es diferente a todas las demás y que las características del entorno contribuyen a incrementar o disminuir dichas dificultades.

Para los textos que siguen a continuación se ha utilizado información de diferentes asociaciones de personas con

### TIPOS DE DISCAPACIDAD



discapacidad: PREDIF (discapacidad física), ONCE (discapacidad visual), CNSE y FIAPAS (discapacidad auditiva) y FEAPS (discapacidad intelectual).

### 4.1. DISCAPACIDAD FÍSICA. NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD FÍSICA

La discapacidad física es *la disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo*. Puede referirse a la disminución del movimiento, incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

Los tipos de discapacidad física son numerosos, y entre los más comunes se pueden enumerar los siguientes:

- Lesiones medulares
- Poliomiéлитis
- Espina bífida
- Distrofias musculares
- Parálisis cerebral
- Esclerosis múltiple
- Etc.

Las consecuencias derivadas de la discapacidad física más conocidas son las relacionadas con la reducción o falta de movilidad y a veces hay tendencia a pensar que son las únicas. Pero no es así; hay otras y es preciso saber que se dan de manera más o menos habitual en las personas con discapacidad física. Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

- Problemas de movilidad
- Pérdida de sensibilidad
- Trastornos urinarios e intestinales
- Trastornos sexuales
- Espasmos musculares
- Riego sanguíneo más bajo
- Deficiencia respiratoria
- Trastornos del equilibrio

Las personas con discapacidad física encuentran normalmente problemas en el entorno para su **desplazamiento**, para **alcanzar los diferentes objetos** y para **manipularlos**. Por lo tanto a la hora de diseñar todas y cada una de las actividades presentes en un congreso o feria, es preciso estar en condiciones de facilitarles la realización de todas ellas. Algo que no es sino un derecho.

Como se ha dicho, pero es importante repetir, las necesidades y requisitos de accesibilidad no son iguales para todas las personas con discapacidad física; dependen del tipo y nivel de discapacidad y también de su situación personal. En cualquier caso hay que conocer qué elementos constituyen barreras para las personas con discapacidad física y por lo tanto qué medidas hay que tomar para eliminarlos.

Si se trata de una persona en silla de ruedas, por ejemplo, hay que considerar, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Un escalón o desnivel de 2 cms. es una barrera importante y para algunas personas puede constituir un obstáculo insalvable.
- Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de **70 cms.** y las eléctricas son algo más amplias; por eso los anchos libres de puerta y de los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas. Por eso también es necesario que los espacios cerrados tengan por lo menos un diámetro de **150 cms.** con el fin de que puedan girar en él.
- Muchas personas usuarias de sillas de ruedas no pueden ponerse en pie, aunque se les ayude. Por eso necesitan transferirse desde su silla cuando van a utilizar el coche, la ducha, la cama, el

inodoro. Y por eso necesitan que todos esos lugares estén a una altura similar a la silla de ruedas, ya que la transferencia desde un lugar a otro más alto es muy difícil e incluso puede resultar imposible.

En el caso de las personas con dificultades para caminar, aunque no vayan en silla de ruedas, hay que tener en cuenta:

- Para ellas es trabajoso recorrer distancias que para otras personas pueden resultar sencillas. Hay que evitar en lo posible los recorridos largos y procurar ayudas mediante elementos técnicos, como cintas automáticas, sillas de ruedas, scooters, etc.
- Subir y bajar escaleras es muy difícil y no siempre posible. Las rampas y ascensores son útiles para muchas personas.
- Se cansan mucho si tienen que permanecer de pie. Hay que disponer de asientos o apoyos isquiáticos en los lugares de espera.

Hay personas con discapacidad física que tienen dificultades para utilizar sus extremidades superiores. Ello supone, entre otras, cuestiones como las siguientes:

- No pueden utilizar un bolígrafo, ni por lo tanto rellenar cuestionarios.
- Tienen problemas para usar los teclados de los ordenadores.
- No pueden agarrar los vasos, por lo que hay que poner a su disposición objetos que sirvan para el mismo fin, como una copa.
- Les resulta muy difícil, o imposible, utilizar los cubiertos de la manera normalizada, por lo que necesitan que alguien les ayude o contar con cubiertos especiales.

## 4.2. DISCAPACIDAD AUDITIVA. NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

---

La discapacidad auditiva es la *privación o disminución en la facultad de oír*. Es una deficiencia sensorial manifestada por la pérdida de audición y que conlleva limitaciones de comunicación.

Las dificultades de comunicación de las personas con discapacidad auditiva en su día a día se traducen en cuestiones concretas como las siguientes:

- Tienen dificultades para recibir información por vía auditiva, y en ocasiones no la reciben en absoluto. Por ello es importante complementar la información auditiva con la visual.
- La lectura labial puede estar dificultada debido a la mala iluminación, la mala vocalización, elementos de distracción, la distancia, etc.
- La lengua de signos es la habitual para muchas personas sordas. Contar con alguien que la conozca es muy importante, además de ser una obligación legal en algunos casos.
- No pueden seguir las emisiones habituales de TV, vídeo o DVD, pero las nuevas tecnologías permiten perfectamente subsanar estas barreras.
- El sistema de teléfono convencional no les sirve. Por lo que es conveniente contar con otros aparatos tales como móviles, blackberry, teléfonos con escritura, etc.

## 4.3. DISCAPACIDAD VISUAL. NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD VISUAL

---

En la discapacidad visual hay que distinguir la *Ceguera o ausencia total o percepción mínima de la luz* que impide su uso funcional, y la *Deficiencia Visual*, que es la



*disminución visual significativa*, pero con suficiente visión como para ver la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales. Principalmente la deficiencia visual puede afectar a la Agudeza y al Campo de visión.

Las principales áreas de actividad en las que las personas con discapacidad visual pueden encontrar dificultades y por lo tanto hay que tener en cuenta para solventarlas, son las relacionadas con la localización, la comunicación y la seguridad.

- **Localización.** La mayor parte de las señales que nos permiten orientarnos son visuales, por lo que hay que diseñar sistemas que utilicen señales auditivas y táctiles, además de procurar que las señales gráficas sean claras, utilizando contrastes cromáticos, tamaños de letra y grafías grandes y ubicadas en lugares que sean accesibles. Además pueden contar con ayudas, como guías videntes (que acompañan a las personas con discapacidad visual y les permiten desplazarse), bastones o perros guía.
- **Comunicación.** El material escrito no es un sistema de comunicación válido para las personas ciegas. En este caso la comunicación auditiva y el sistema Braille pueden perfectamente cumplir con este fin. Para las personas con deficiencia visual existen ayudas técnicas que les permiten acceder a la lectura del material escrito en papel, en las pantallas de ordenadores, etc.
- **Seguridad.** Cualquier pequeño obstáculo en los recorridos, horizontales o verticales, que para la mayor parte de las personas no lo son porque los perciben visualmente, pueden constituir un importante peligro para quienes tienen

discapacidad visual, provocándoles caídas o golpes. Por ello es fundamental que no se produzcan este tipo de obstáculos, tales como las alfombras y felpudos no anclados, las ventanas abiertas hacia adentro, las escaleras sin protección o los muebles, elementos de decoración, etc., colocados en lugares de paso.

En relación con la comunicación, arriba enumerada, deben tenerse en cuenta además los siguientes aspectos:

- Evitar términos o gráficos que puedan no ser familiares para el usuario.
- Utilizar el color y símbolos normalizados como información adicional.
- Las flechas, que en muchos casos acompañan al texto o símbolo, no deben llevar a confusión por ambigüedad.
- Tener en cuenta la dirección para ubicar tanto la flecha como el texto o símbolo.
- No dejar espacios en blanco excesivamente amplios entre el texto o símbolo y la flecha.
- Tener en cuenta la distancia de lectura para determinar el tamaño de las letras o símbolos.
- Elegir familias de caracteres rectos tipo "Arial".
- Tener en cuenta el contraste, tanto del soporte con el fondo donde se ubica (pared), como de éste con las letras o símbolos que en él se incluyen.
- Evitar el deslumbramiento
  - Utilizando materiales de acabado mate
  - Impidiendo que la luz dificulte su visibilidad
  - No utilizar como soporte superficies translúcidas
- Colocar a una altura adecuada
- Ubicar en una posición consistente
- Incluir el altorrelieve y braille en

aquellas señales donde el usuario pueda acercarse y tocarlas.

#### 4.4. DISCAPACIDAD INTELECTUAL. NECESIDADES DE LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

La discapacidad intelectual se define como la discapacidad caracterizada por la existencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa, tal como se ha manifestado en habilidades prácticas, sociales, y conceptuales. Esta discapacidad comienza antes de los 18 años. (2002, Asociación Americana sobre Retraso Mental).

Hay diferentes tipos de discapacidad intelectual, pero la más común es el Síndrome de Down.

Las dificultades más habituales de las personas con discapacidad intelectual son las relacionadas con las habilidades conceptuales: lenguaje (receptivo y expresivo), lectura y escritura, conceptos de dinero, autodirección etc., habilidades sociales (relaciones interpersonales, responsabilidad, autoestima etc.), habilidades prácticas; actividades de la vida diaria (comida, transferencia / movilidad, aseo, vestido etc.), actividades instrumentales de la vida diaria (preparación de comidas, mantenimiento de la casa, transporte, administración de medicamentos, manejo del dinero, uso del teléfono etc.), habilidades ocupacionales etc.

Entre las características de las personas con discapacidad intelectual es importante ser conscientes de las siguientes:

- Tienen su propio ritmo de vida.
- Tienen necesidades de apoyo en determinados momentos.

- Pueden decidir por sí mismos.
- Sus necesidades cambian y evolucionan como las del resto de las personas.
- Tienen un ritmo de comprensión más lento.
- Necesitan más tiempo para pensar.

Todas ellas deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar y gestionar congresos, ferias, y cualquier otro tipo de reuniones.

#### 4.5. NECESIDADES DIETÉTICAS ESPECIALES

Cada vez un mayor sector de la población precisa, y por diferentes motivos (médicos, culturales, éticos, religiosos), realizar su ingesta de alimentos conforme a unas pautas especiales que conocemos genéricamente como dietas.

Para estas personas la posibilidad de asistir a un evento congresual o ferial puede verse condicionado por la capacidad de los organizadores para proveerles de una alimentación acorde a sus necesidades. Incluso en algunos casos este tipo de problemas pueden hacerles renunciar a asistir a los mismos.

Los organizadores deben prestar especial atención a estos aspectos procurando garantizar, en la medida de lo posible, la alimentación adecuada de todos los asistentes al evento del que son responsables, independientemente de que alguno de estos tenga una necesidad dietética especial.

Como orientación para el organizador sobre estas necesidades especiales, se ha elaborado la tabla siguiente tomando como referencia las dietas especiales ofertadas a sus viajeros por la aerolínea trasalpina ALITALIA, que recoge alguna de las necesidades más comúnmente demandadas:

Dieta Blanda para personas con afecciones gástricas	No contiene ingredientes o bebidas que puedan desencadenar trastornos gástricos y excluye productos de digestión complicada, como por ejemplo salsas delicadas y especias
Dieta hipocalórica	Contiene hidratos de carbono complejos añadidos y productos con un alto contenido en fibra
Dieta baja en colesterol para personas con hipertensión arterial, riesgo de infarto o angina, arteroesclerosis	Alimentos ricos en fibra, hidratos de carbono complejos y productos bajos en grasa. Puede contener grasa polisaturada
Dieta baja en sodio/sal para enfermos cardiovasculares o renales	No se usa sal en la preparación de los platos. Deben tener un bajo contenido en sodio
Dieta sin lactosa	Se excluye cualquier producto que contenga esta proteína, presente en todos los lácteos
Dieta Vegetariana	Se utilizan productos de origen vegetal. Se excluye carne, pescado, productos lácteos y huevos
Dieta Ovo- vegetariana	Creada para quienes siguen una dieta vegetariana. Incluye huevos y productos lácteos, pero excluye la carne y el pescado.

Además de las anteriores, hay que considerar las necesidades dietéticas especiales vinculadas a las orientaciones religiosas de los asistentes:

Vegetariana asiática	Contiene productos vegetales, utilizando especias y condimentos de origen predominantemente asiático. No contiene vaca o ternera
Musulmana	Dieta elaborada conforme a la Ley islámica, con productos <i>Halal</i> (permitidos). Excluye, entre otros la utilización de carne de cerdo, caza o alcohol
Judía	Dieta elaborada conforme a la ley judía, debe de ser elaborada íntegramente con productos <i>Kasher</i> (limpios, puros). Excluye, entre otros el cerdo, el marisco y el pescado sin escamas
Hindú	Excluye la vaca, ternera y cerdo. Puede incluir pescado, leche y productos lácteos

## 5. ENTENDER Y APLICAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y EL DISEÑO PARA TODOS

El Trace Center, de la Universidad de Wisconsin (EE.UU., 1996), describe el "Diseño para Todos" (llamado Diseño Universal en el ámbito anglosajón) como *el proceso de crear entornos, productos y servicios (sistemas y procesos) que sean utilizables por personas con la gama más diversa de habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles*. Se trata, por lo tanto, de "crear" teniendo en cuenta la accesibilidad.

**Un entorno, producto o servicio es considerado accesible cuando puede ser disfrutado y utilizado, según el contexto dado, por todos sus potenciales usuarios independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad.**

La accesibilidad del entorno en el que nos desenvolvemos e interactuamos es una necesidad para todos, pero sólo somos conscientes de ello cuando alguno de sus elementos nos resulta inaccesible. Las personas que más la necesitan son aquellas cuyas características físicas, sensoriales y cognitivas difieren más del "hombre medio", es decir del hombre o mujer adultos, entre los 30 y 40 años, saludable y lleno de vitalidad.

Actualmente todo se diseña pensando en el "ciudadano estándar". Es por eso que las personas con discapacidades permanentes o pasajeras, las personas mayores, las personas muy obesas, muy altas o muy bajas, los niños, las personas que empujan carritos o llevan bultos, en definitiva, los que no responden al tipo "estándar", encuentran dificultades para desenvolverse de forma autónoma en el entorno.

La gran diversidad de los seres humanos hace imposible crear entornos, productos y servicios accesibles para todos, pero al menos hay que buscar que éstos sean útiles para el 90% de la población. Para ello debe cambiarse el paradigma utilizado habitualmente, el de diseñar según las medidas del "hombre medio"; es preferible tener en cuenta los valores extremos, es decir, la anchura máxima en la que cualquier persona cabrá, o la altura mínima que cualquier persona alcanzará.

Además el diseñador debe considerar la dimensión temporal del ser humano, es decir, la evolución de sus habilidades y características a lo largo de toda la vida, así como su dimensión social y cultural. De esta forma se asegura un mayor uso de los elementos diseñados, sea un edificio, una plaza, cualquier utensilio de la vida cotidiana.

La accesibilidad Universal se refiere a la adecuación desde el inicio de su diseño, del entorno urbano, la edificación, los transportes, los servicios y los sistemas de comunicación de manera que permitan a cualquier persona su libre utilización —de forma autónoma— con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Por otro lado la "Accesibilidad Universal" y "la no discriminación" están íntimamente relacionados con los derechos humanos —civiles, sociales, económicos y culturales— que predominan desde hace años a la hora de abordar las necesidades especiales y dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad.

Esto pone de manifiesto que la verdadera discapacidad surge de la interacción entre las características de una persona y su

entorno físico, social y cultural. Ambos son responsables de los esfuerzos que se hagan para minimizarla o aumentarla.

La participación social en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad, como miembros de nuestra comunidad, supone que deben poder vivir, estudiar, trabajar y divertirse en los mismos lugares y de la misma forma en que lo hacen las personas de su misma edad o de la forma más parecida posible.

La aplicación de los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos, no es sólo una preocupación social; es una verdadera oportunidad de negocio si se tiene en cuenta la dimensión actual y futura del mercado potencial. Por una parte, el rápido envejecimiento de la población en los países desarrollados como consecuencia de la combinación del descenso de la tasa de natalidad y del incremento de la esperanza de vida; el 13,77% de la población europea es mayor de 65 años, mientras que sólo el 3% de los africanos supera esa edad.

Tampoco hay que olvidar que las personas mayores son el grupo social europeo con mayor poder adquisitivo ya que administran el 65% de la riqueza del continente. Por tanto el número de personas mayores en Europa, demandantes de productos y servicios más adecuados a sus necesidades, es muy elevado. Se calcula que en el año 2025 existirán 113,5 millones de personas mayores de 65 años en la Unión Europea.

Asimismo se estima que en Europa hay en la actualidad aproximadamente 100 millones de personas mayores y 50 millones de personas con discapacidad, lo que supone un 15% de la población total (800 millones aproximadamente). A este porcentaje hay que añadir la parte de la

población que se ve temporalmente discapacitada por enfermedades o lesiones, y las personas que tienen discapacidades de otro tipo como dislexia o alergias. Muchas personas tienen más de una discapacidad.

En el Diseño para todos se han definido “siete principios”, que pueden aplicarse a cualquier entorno, producto o servicio. Por lo tanto se recomienda que estos se incluyan en el proceso de diseño y organización de los congresos y ferias:

- 1) **Uso equitativo:** el diseño debe ser útil y rentable para cualquier tipo de usuario. A modo de ejemplo, la información sobre futuros congresos, ferias y exposiciones dispuesta en Internet, debe poder ser consultada tanto por personas videntes como por personas invidentes y de visión reducida. Por ello, el sitio Web del evento debe incluir en su diseño y programación los criterios de Accesibilidad Web.
- 2) **Flexibilidad en el uso:** el diseño debe acomodarse a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales. Por ejemplo, en el caso que para acceder a un recinto ferial sea necesario el uso de una tarjeta electrónica de acceso a estancias y exposiciones, ésta debería poder utilizarse en los tornos de acceso, al revés o derecho, con la tarjeta dispuesta hacia arriba o hacia abajo.
- 3) **Uso fácil e intuitivo:** el diseño debe ser fácil de usar y comprender, con independencia del grado de experiencia, conocimiento y formación del usuario. La Señalización Direccional en el Recinto Ferial debe estar diseñada de tal manera, que cualquier persona pueda llegar desde la entrada principal hasta la sala de conferencias o exposiciones de su interés sin extraviarse y sin necesidad

de consultar a terceras personas. Esta debe incluir diferentes elementos como son los paneles informativos, flechas que indiquen la dirección (correctamente ubicadas), mapas con información visual y en relieve, franjas de diferente color y textura en el suelo que marquen el itinerario a seguir, etc.

- 4) Información percibida:** el diseño debe ofrecer información pertinente y eficaz para el usuario. La imagen del producto debe poner de manifiesto su función y utilidad. El mobiliario destinado para el uso del visitante en un recinto ferial o congresual, debe ser fácil de manipular, accionar y usar. Por ejemplo, en algunas salas de conferencias, la mesa que se utiliza como soporte para tomar apuntes está integrada al asiento, su despliegue y colocación en posición horizontal debe poder realizarse de manera intuitiva y rápida por cualquier usuario.
- 5) Tolerancia con el error:** erradicar el error es una utopía, pero diseñar sistemas tolerantes con el error y que permitan una fácil reconducción del mismo es algo posible y totalmente necesario. A pesar de la gran dependencia de nuestra sociedad de los sistemas informáticos y nuevas tecnologías, el grupo de personas poco familiarizados con ellos continúa siendo importante. Hoy en día aparatos como el ordenador, proyector, equipo de sonido, equipo de audio etc. son herramientas básicas de un recinto de congresos y exposiciones. Debe preverse que su manipulación y utilización ya sea por el conferenciante o participante pueda realizarse con independencia de sus capacidades, con o sin ayudas técnicas complementarias.
- 6) Esfuerzo físico:** la utilización del sistema requerirá bajo esfuerzo físico.

Es importante que el recinto de Congresos y Ferias disponga de equipamientos que minimicen el esfuerzo físico de las personas durante su deambulación y desplazamiento, tales como ascensores para salvar desniveles, puertas ligeras de fácil apertura, rampas de suave pendiente, y cuando sea oportuno, de bandas mecánicas que permitan realizar largos recorridos sin fatigarse.

- 7) Tamaño:** todos los elementos deben tener un tamaño y un espacio de uso y aproximación, adecuado a las dimensiones de los diversos usuarios. A modo de ejemplo, el mostrador de recepción de los participantes debe tener un espacio de menor altura que pueda ser utilizado por personas que se desplazan en sillas de ruedas, y bajo el mismo contar con un espacio libre que le permita a la persona acercarse e introducir sus piernas. Estas características permiten que la persona pueda colocar sus objetos personales sobre el mostrador y pueda escribir con mayor comodidad.

En términos comerciales la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos pueden entenderse desde dos enfoques, el del consumidor y el del proveedor.

Para el Consumidor, "Diseño para Todos" significa tener garantías de que al diseñar un entorno, producto o servicio, se han tenido en cuenta sus características personales actuales, y las posibles situaciones futuras a medida que la persona vaya envejeciendo. Se debe prever que si en el futuro determinadas capacidades varían, los productos y entornos serán igualmente fáciles de utilizar y no conllevarán cambios que necesitan una gran inversión económica.



**Para el Proveedor,** el “Diseño para Todos” amplía el número de los usuarios o consumidores potenciales. Por lo tanto: incrementa las ventas; mejora la satisfacción de las necesidades del usuario y potencia la fidelidad de éste a la empresa o marca. Se produce un entorno, producto o servicio de mejor calidad con una ventaja competitiva: maximiza las posibilidades de éxito de un nuevo producto o servicio en el mercado.

Si abordamos los mismos conceptos desde una perspectiva moral, la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos son compatibles con el respeto a la diversidad, la ética, la inclusividad, la solidaridad, la sostenibilidad y con la defensa de los derechos individuales.

Y dichos conceptos deberían de ser tenidos en cuenta a la hora de organizar cualquier feria, congreso u otro tipo de reunión.

## 6. LA ACCESIBILIDAD EN LAS ACTIVIDADES CONGRESUALES Y FERIALES. DIAGNÓSTICO

A la hora de realizar este manual, se ha considerado fundamental hacer un análisis previo de la accesibilidad existente en el ámbito de las actividades congresuales y feriales de nuestro país. Para realizar este diagnóstico se han llevado a cabo dos acciones complementarias.

Por un lado, se ha analizado la percepción que tienen los profesionales de este sector sobre el grado de accesibilidad que presentan las infraestructuras y servicios que utilizan. Es fundamental conocer cómo la valoran, qué saben acerca de la accesibilidad y con qué medios y ayudas cuentan para mejorarla. Su punto de vista es muy importante ya que de él pueden partir, o no, las medidas de mejora. En este sentido, además de obtener datos de gran interés respecto a su percepción de la accesibilidad, la fase de análisis ha servido para realizar un primer acercamiento a este grupo profesional, desde el que han mostrado un gran interés en este tema.

Por otro lado, se ha realizado un diagnóstico específico de la accesibilidad física y sensorial que presentan algunos palacios de congresos así como los medios y servicios que utilizan para desarrollar una feria o congreso.

### 6.1. PERCEPCIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL TURISMO SOBRE EL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y CONGRESOS

#### 6.1.1. Aclaraciones metodológicas

Para conocer la percepción de los profesionales del turismo sobre el grado de

accesibilidad de los recursos que utilizan en la organización de ferias y congreso y las necesidades de los clientes con discapacidad, se ha utilizado la técnica de investigación de encuesta.

Se han elaborado tres cuestionarios con preguntas semiabiertas, cada uno específico para el colectivo que iba destinado: uno para profesionales que trabajan en la organización de congresos; otro para los que se encargan de la gestión de palacios de congresos; y un tercero para quienes gestionan los recintos feriales.

Estos cuestionarios estaban estructurados para que se respondieran a los siguientes campos:

- Autoevaluación del grado de accesibilidad que presenta su establecimiento.
- Servicios específicos de accesibilidad que tienen sus establecimientos.
- Grado de importancia que les merece el tema de la accesibilidad.

El cuestionario específico para *Palacios de Congresos* se envió a la Asociación de Palacios de Congresos de España (APCE) para que esta se encargara de reenviarla a sus 29 socios. De esta muestra inicial, contestaron 12. También se envió a 17 palacios no asociados, de los que sólo 1 ha contestado.

El cuestionario específico para *Recintos Feriales* se envió a la Asociación de Ferias Españolas (AFE). Esta cuenta con 54 socios, de los que 48 son organizadores feriales y 6 miembros colaboradores. De esta muestra inicial contestaron 12.

En cuanto a los Organizadores Profesionales de Congresos, el envío del cuestionario se

llevó a cabo a través de OPC España y de la Asociación Española de Profesionales de Turismo, AEPT. En total se han obtenido 16 respuestas.

Antes de comenzar con el análisis, cabe destacar que el objetivo de este estudio no es realizar un cuestionario que tenga validez externa, sino que es un pretest al cual se le ha otorgado un carácter cualitativo. El objetivo ha sido tener una visión general de la percepción existente sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, además de conocer la opinión de los profesionales de la organización de ferias y congresos respecto al ámbito de la accesibilidad.

### 6.1.2. La percepción de los profesionales de Palacios de Congresos

La visión que tienen los responsables de los Palacios de Congresos respecto del nivel de adaptación de sus instalaciones y servicios es muy positiva; el 75% de todos ellos considera que están bastante o muy adaptados y sólo un 16'7% cree que están poco o nada adaptados.

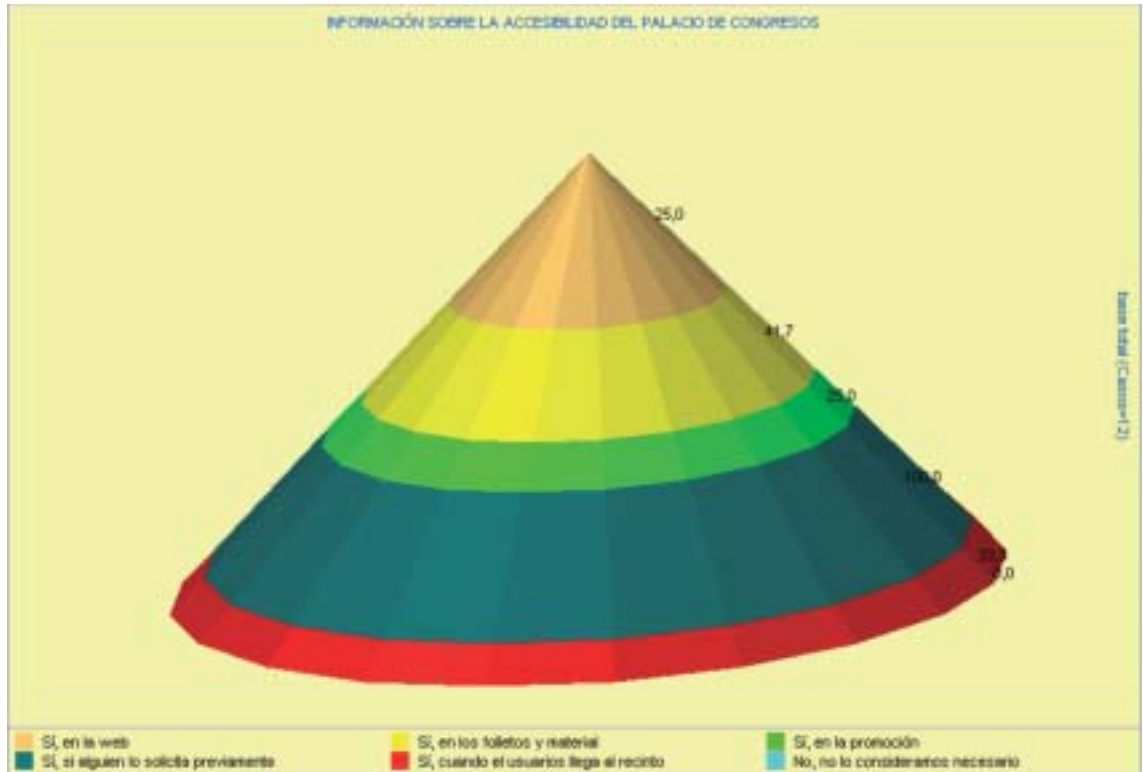
Cuando se preguntó respecto a con qué recursos específicos de accesibilidad cuentan los Palacios de Congresos y cuáles son los que ofrecen a los usuarios, encontramos que mayoritariamente enumeran los aseos adaptados, los ascensores, elevadores y rampas alternativas y la reserva de plazas para personas con discapacidad en salas de reuniones y aparcamientos. Otros elementos señalados son paneles informativos, un sistema de señalización adecuado con patrones constantes y servicios de cafetería y restauración accesibles.

La mayor carencia de elementos accesibles son los relacionados a las discapacidades sensoriales. Como se puede observar en el siguiente gráfico, menos de una cuarta parte de los encuestados afirma tener información en braille o bucles magnéticos que faciliten la comunicación a las personas sordas. En este sentido, hay que señalar que se han recibido varias consultas por parte de los responsables de cumplimentar las encuestas, básicamente relacionadas con el bucle magnético y la web accesible. También en alguna de las encuestas se ha señalado el primero de estos elementos con interrogantes, lo que denota un alto grado de desconocimiento sobre el mismo.

Gráfico 1



Gráfico 2



Es interesante conocer si, además de contar con los elementos y servicios de accesibilidad que enumeran, en los Palacios de Congresos se proporciona esta información a los usuarios o potenciales usuarios y en qué momento del proceso se hace ya que es un indicador de la

importancia que confieren a esta cuestión.

En todos los Palacios de Congresos se ofrece información sobre los equipamientos accesibles y servicios de accesibilidad cuando el usuario lo solicita. Sin embargo,

Gráfico 3

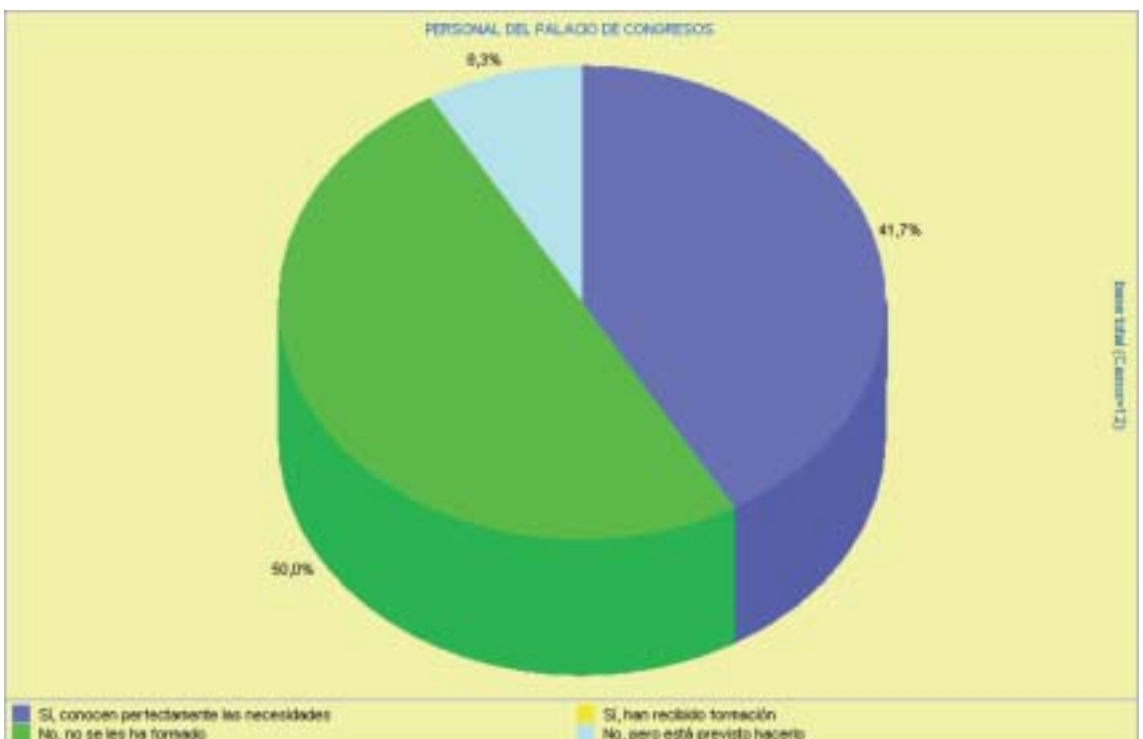
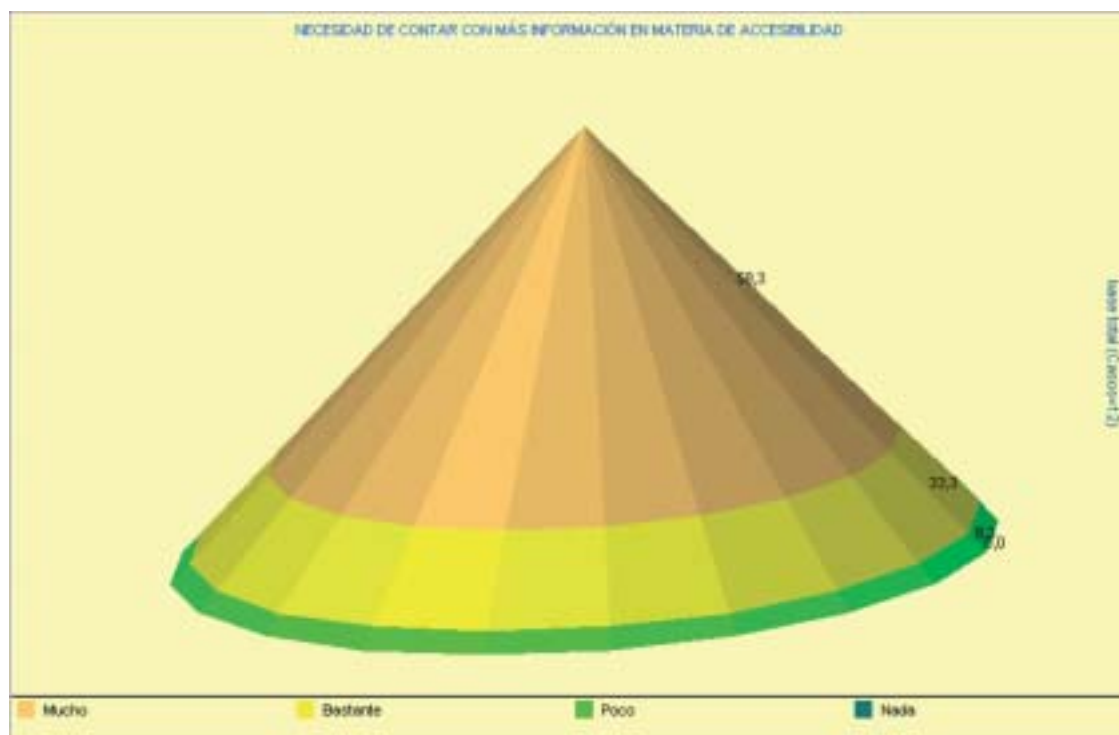


Gráfico 4



sólo el 41'7% de los encuestados declara que ofrecen la información sobre el nivel de accesibilidad en los folletos y el material promocional y un 33% afirman que dan la información cuando los usuarios llegan a las instalaciones. Únicamente el 25% asegura dar esa información también en su página web y en la promoción.

El papel de las personas que trabajan en los Palacios de Congresos es básico para la obtención de un alto nivel de satisfacción de los clientes. Por eso se ha preguntado sobre el conocimiento que tienen de las necesidades y requerimientos de las personas con diferentes discapacidades.

En este sentido, encontramos que las respuestas denotan una importante dicotomía. Por un lado, el 58,3% de los encuestados que trabajan en Palacios de Congresos aseguran que a sus empleados no se les ha formado en cuestiones relacionadas con la accesibilidad y los clientes con discapacidad; y por otro lado, el 41'7% aseguran que sus empleados conocen perfectamente las necesidades de los clientes con discapacidad. Hay que destacar que del

porcentaje mayoritario que afirma no haber impartido esta formación específica, el 8'3% señala que tiene previsto hacerlo.

Respecto a la existencia de un departamento específico que se encarga de las cuestiones de accesibilidad, encontramos que en el 41'7% de los Palacios de Congresos sí existe mientras que el 58'3%, no cuenta con dicho departamento. Los departamentos a los que están adscritos los temas de accesibilidad son diversos: Personal y RRHH, Mantenimiento y Seguridad y Servicios Técnicos son las respuestas obtenidas.

El número de responsables de Palacios de Congresos que tienen conocimiento sobre entidades, públicas o privadas, que asesoran en materia de accesibilidad es alto; en concreto afirman conocer a alguna entidad un 67% de los encuestados. En esta línea se ha preguntado cuáles son las conocidas, y las que más se han repetido son ONCE y las consejerías de las diferentes Comunidades Autónomas (un 37'5% de los casos las ha citado). Otras entidades a las que se ha hecho referencia son asociaciones de personas con discapacidad.

Pero a pesar de que en el 66'6% de los Palacios de Congresos conocen entidades que asesoran en materia de accesibilidad, el 91'6% considera muy o bastante necesario contar con más información en materia de accesibilidad. En concreto, el 58'35 lo considera muy interesante y el 33'3% bastante interesante. Tan sólo un encuestado responde que es poco interesante.

### 6.1.3. La percepción de los profesionales de los Recintos Feriales

De nuevo encontramos que existe una percepción muy positiva del colectivo de profesionales responsables de los recintos feriales respecto al grado de accesibilidad que existe en sus infraestructuras. El 68% de los encuestados declara que sus instalaciones están bastante o muy adaptadas, frente al 25% que valora negativamente las condiciones de accesibilidad que reúnen.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, los elementos y servicios específicos

de accesibilidad que señalan los encuestados como los que existen en sus instalaciones mayoritariamente son los aseos adaptados, las plazas de aparcamiento reservadas y los ascensores y paneles informativos accesibles.

Sin embargo, tan sólo la mitad de los recintos feriales aseguran contar con elevadores y rampas alternativas a las escaleras, información escrita, paneles informativos y reserva de plazas para personas con discapacidad en salas de reuniones.

De nuevo observamos que a nivel general las medidas de accesibilidad relativas a las discapacidades sensoriales son las que en menor porcentaje se llevan a cabo en los recintos feriales. Tan sólo un 8% afirma tener intérpretes de lengua de signos o servicio de guías y acompañantes y ninguno de los encuestados señala disponer de un sistema de subtítulo simultáneo o bucles magnéticos para atender las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

Gráfico 5

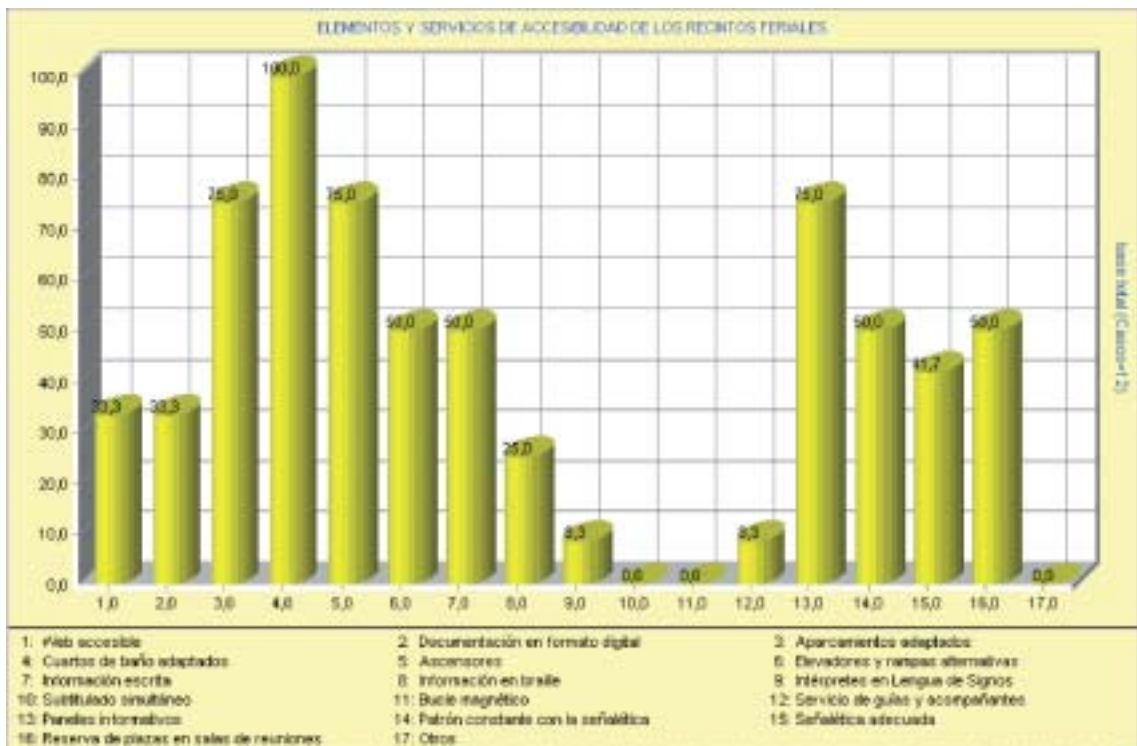
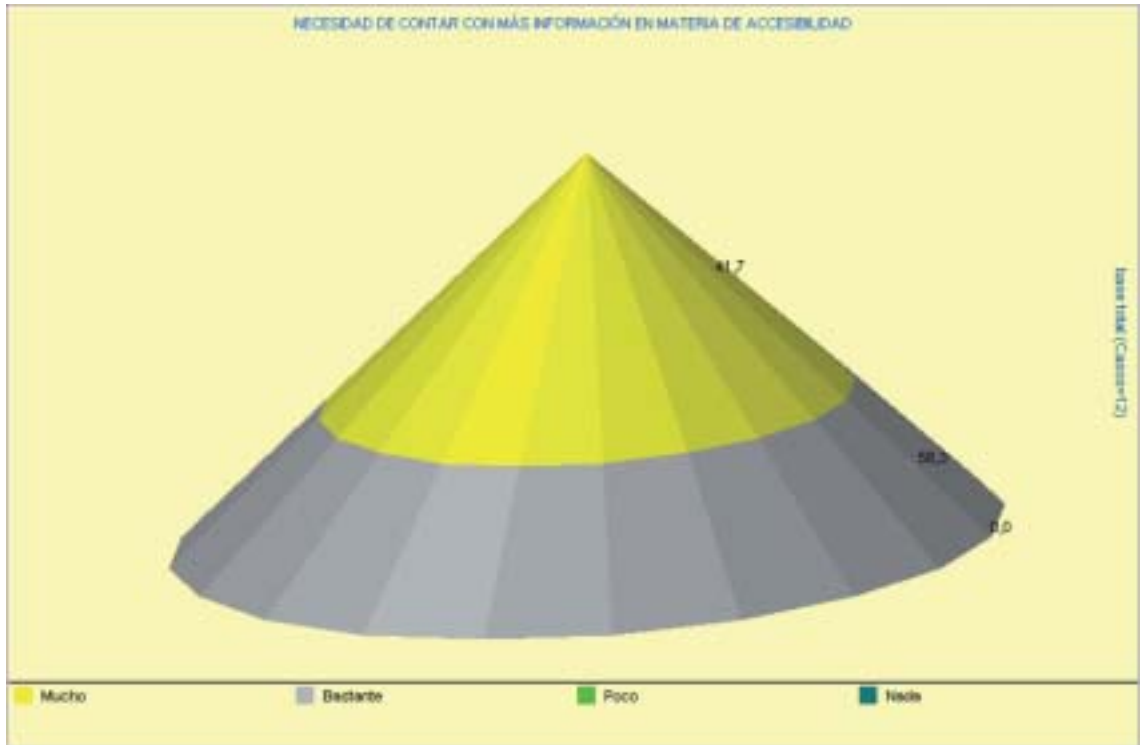




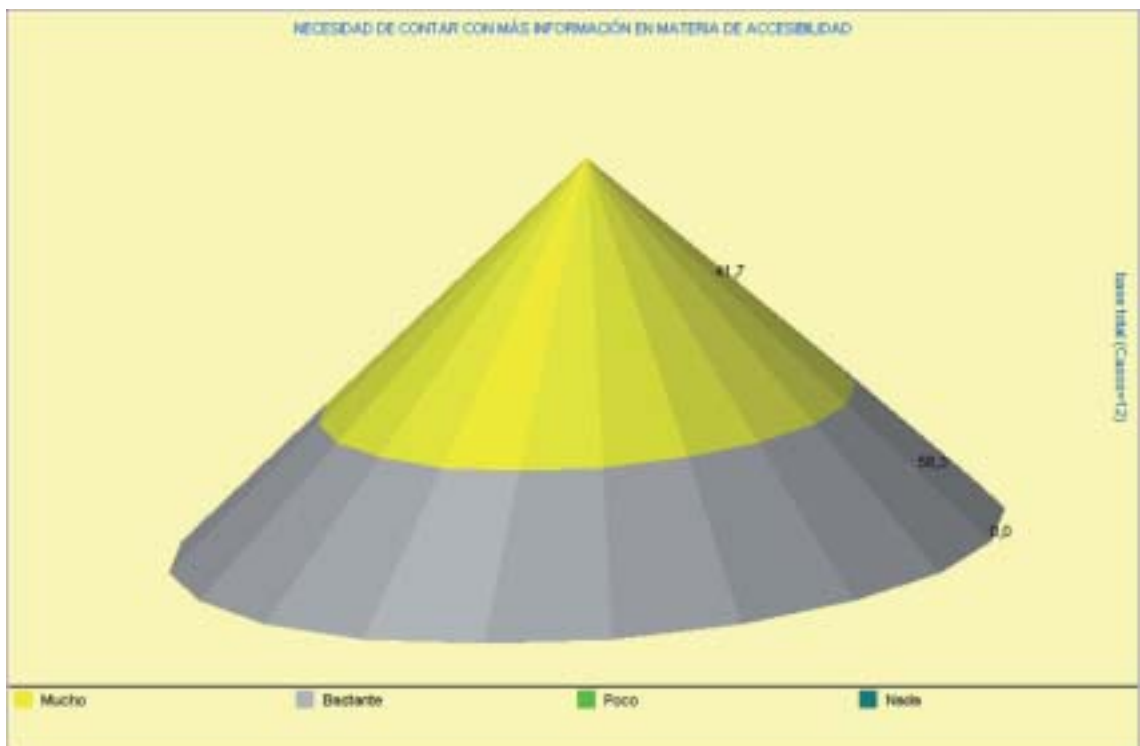
Gráfico 6



Cuando se les ha preguntado sobre la información que facilitan respecto al tema de la accesibilidad, el 58% manifiesta que sólo lo hacen si el cliente lo solicita previamente y un 16,7% cuando el usuario llega al recinto. Solamente un 8,3% de los encuestados incluye la información de accesibilidad en la web o en los folletos.

Si nos centramos en la formación del personal que trabaja en los Recintos feriales en materia de accesibilidad, encontramos que mientras que el 41'7% afirman que las personas que trabajan en el recinto ferial conocen perfectamente las necesidades de las personas con discapacidad, un 58.7% dice que nunca han recibido formación al

Gráfico 7



respecto. No obstante un 16'7% de estos ha manifestado que está previsto recibirla para fechas futuras.

El 66'7% de los recintos feriales, según la respuesta de los encuestados, no cuentan con departamentos que se encarguen de manera específica de las cuestiones relacionadas con la accesibilidad y los usuarios con necesidades especiales, mientras que sí lo hacen el 33'3% restante.

En referencia al conocimiento que tienen de entidades públicas o privadas que asesoren en materia de accesibilidad, más del 65% de los encuestados ha respondido afirmativamente. Entre ellas enumeran a asociaciones de personas con discapacidad como ONCE (véase gráfico 6). No obstante, un 33,3% carece de información al respecto.

La totalidad de los responsables de recintos feriales responde de manera positiva a la pregunta de si cree que es interesante contar con más información y asesoría sobre cuestiones relacionadas con la accesibilidad. Incluso un 41'7% matizan que es muy importante.

#### 6.1.4. La percepción de los OPC's

A la hora de analizar la percepción que los organizadores profesionales de congresos tienen del tema de accesibilidad, comenzamos preguntándoles qué grado de conocimiento tienen sobre las necesidades de las personas con discapacidad relacionadas con la celebración de un congreso. En este sentido hallamos que más de la mitad (56,2%) afirman conocerlas poco o nada.

En esta línea, cuando les preguntamos acerca de la accesibilidad que presentan las instalaciones de los palacios de congresos, salones de hoteles y otras salas que conocen, ninguno de los organizadores de

congresos que han contestado consideran que estas estén muy adaptadas. La mayoría (75%) responden que están poco o nada. Una similar perspectiva negativa comparten acerca del nivel de accesibilidad de los hoteles y restaurantes (ya que el 87,6 % considera que están poco o nada adaptados) y respecto a los medios de transporte (el 93,8% así lo destacan).

Al igual que en las preguntas anteriores, la opinión de los organizadores de congresos sobre el nivel de adaptación de los recursos naturales y culturales es bastante negativa. El 68'8% de los encuestados contesta que poco y el 18'8% que nada. Tan sólo el 12'5% opinan que estén adaptados.

Respecto a la difusión de la información sobre elementos y servicios de accesibilidad con la que cuentan, es interesante destacar que un 31% de los encuestados no la lleva a cabo. Un 43'8% ofrece la información si lo pide el usuario previamente y un 6'3% la facilita a través de su web. El 6,3% restante ofrece la información cuando el usuario llega al congreso.

Cuando los organizadores de congresos en general planifican un nuevo evento no tienen en cuenta el tema de la accesibilidad de forma sistemática, solamente lo valoran si lo solicita previamente el prescriptor (como manifiesta el 73%).

En esta línea, hay que destacar que un 85'7% comentan que no realizan acciones específicas que tengan el fin de mejorar el servicio a personas con discapacidad y la accesibilidad en general y que más del 50% no preguntan en el formulario de inscripción si los participantes tienen necesidades especiales. Tan sólo un 43'8% declara haberlo solicitada alguna vez.

Respecto a la formación específica en atención a clientes con necesidades

especiales, el 81'3% de los encuestados afirman que las personas que trabajan en su empresa no han recibido este tipo de preparación. Contrariamente encontramos que un 12'5% declaran que sí la han recibido y un 6'3% que tienen previsto hacerlo.

A la pregunta sobre si conocen empresas especializadas en ayudas técnicas para personas con discapacidad, la respuesta mayoritaria (68'8% de los casos) es que no. Un 31'3% conoce algunas especializadas en ayudas técnicas para personas con discapacidad física y un 18'8% a otras especializadas para personas con discapacidad sensorial.

Sin embargo, un 62,5% declara que sí conoce entidades, públicas o privadas, que asesoren en materia de accesibilidad y trato a personas con discapacidad. Las más conocidas son en su gran mayoría asociaciones del ámbito de la discapacidad, siendo citada mayoritariamente la ONCE en un 44% de los casos.

Para finalizar cabe destacar el gran interés que ha despertado esta cuestión ya que para el 100% de los encuestados es bastante o muy interesante contar con información y asesoría sobre cuestiones relacionadas con la accesibilidad, como se puede observar en el siguiente gráfico.

### 6.2. DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y MATERIALES UTILIZADOS EN LA ORGANIZACIÓN DE FERIAS Y CONGRESOS

Para realizar un diagnóstico de las infraestructuras y materiales utilizados en la organización de ferias y congresos se han llevado a cabo dos acciones concretas. Por un lado se han analizado diversas páginas web y folletos informativos de sedes y de

eventos con el fin de conocer el grado de accesibilidad que tienen; y por otro lado, se han visitado y estudiado el nivel de accesibilidad que presentan cuatro sedes, entre ellos, palacios de congresos y recintos feriales.

Como ocurría en el epígrafe anterior, cabe resaltar que este análisis no pretende ofrecer una perspectiva general de la situación actual de los palacios de congresos y recintos feriales en España, sino que pone de relieve las características específicas de algunas sedes elegidas aleatoriamente como ejemplos ilustrativos.

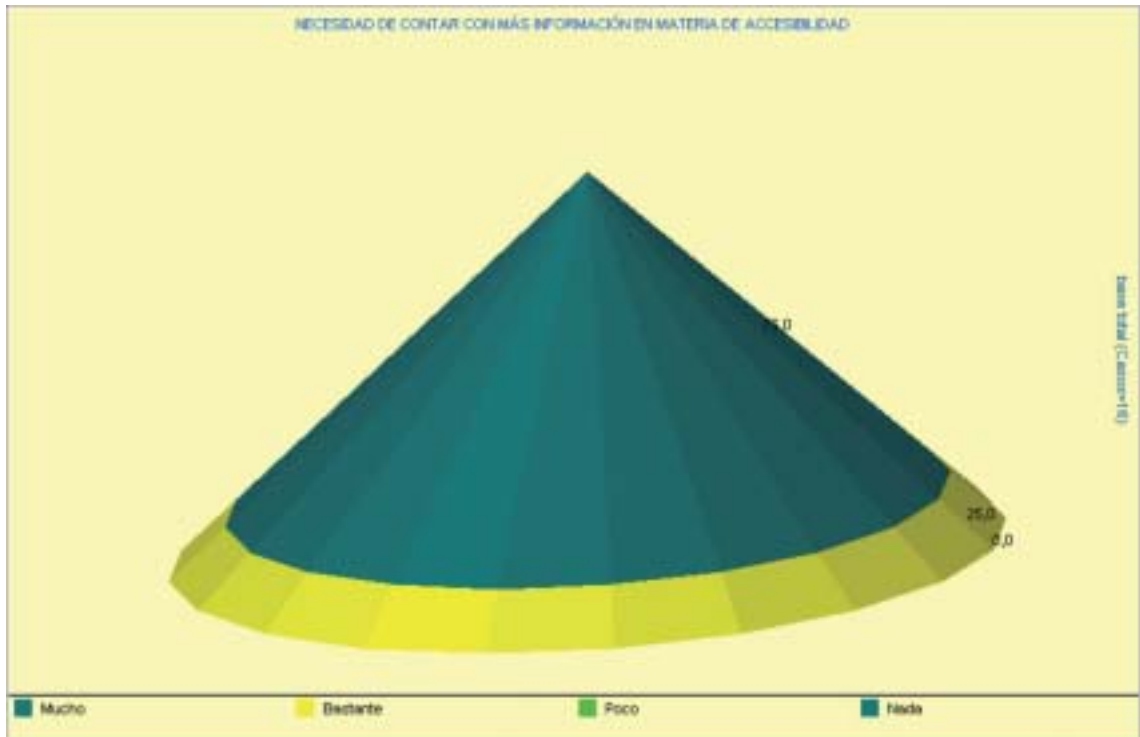
#### 6.2.1. Diagnóstico de los procesos de comunicación e información.

El análisis de los procesos de comunicación y la información se ha realizado desde la dualidad Soporte/Contenido. En primer lugar, se ha estudiado el grado de accesibilidad que tienen los soportes de información utilizados por congresos, recintos congresuales y recintos feriales, y en segundo lugar, los contenidos ofrecidos en estos materiales respecto a las características específicas que presentan en esta materia.

##### a) Respecto al soporte

- **Soportes en papel:** en general, los soportes de papel utilizados en las distintas fases de Congresos y Ferias, como programas, boletines de inscripción, call for papers, etc., reúnen diferentes características que dificultan su uso a personas con necesidades especiales por su discapacidad:
  - Tamaño de letra reducido, especialmente en libros de resúmenes y publicaciones similares
  - Escritura de líneas y párrafos completos en mayúsculas

Gráfico 8



- Inadecuada selección de la fuente (fuente poco legible)
- Utilización de colores muy tenues, con escaso contraste de color entre los caracteres y el fondo del material analizado
- Reducida calidad en la reprografía
- Papel o cartón inadecuado, con acabados muy brillantes.
- Formatos de folletos poco manejables por el tipo de plegado.

Las anteriores características dificultan el acceso adecuado a la información, no sólo a personas con alguna discapacidad visual, sino al conjunto de sus usuarios.

- **Soportes Internet:** las personas con determinados tipos de discapacidad precisan que las páginas web cumplan una serie de requisitos o pautas de accesibilidad para que puedan acceder -con el soporte de las correspondientes ayudas técnicas- a la información que contienen. Una página web poco accesible puede impedir a un usuario la navegación por la misma.

El diseño de la web debe de hacer posible que los contenidos alojados en ella, y los servicios que preste estén disponibles y puedan ser utilizados con comodidad y de forma intuitiva por cualquier usuario con independencia de su contexto de navegación.

Al analizar la accesibilidad de las websites tanto de eventos (congresos y ferias) como de sedes de los mismos (palacios, recintos feriales, hoteles), con la herramienta TAW (Test de Accesibilidad Web), se ha tenido en cuenta que las webs de eventos se construyen con un horizonte temporal limitado, mientras que las de las sedes permanecen bastante más tiempo en el World Wide Web.

En general el nivel de accesibilidad de las webs de los eventos (ferias y congresos) es susceptible de mejora ya que los niveles que presentan son muy bajos. Por el contrario, las websites de las sedes (palacios de congresos y recintos feriales) son más accesibles y los criterios de accesibilidad se

empiezan a tener en cuenta, aunque también presentan bastantes carencias en este sentido.

A continuación se enumeran alguno de los problemas y carencias detectados:

- Los formatos utilizados, en cuanto a tipo de letra, tamaño, interlineado, etc, dificultan en numerosas ocasiones su correcta lectura.
- No incorporan texto equivalente al contenido de las imágenes, mediante el uso de la etiqueta *ALT*.
- Utilizan tablas sin encabezados
- Los cambios de idioma no aparecen claramente identificados.
- Las páginas exhiben contenidos dinámicos no accesibles, sin proporcionar alternativas. Y si proporcionan esta alternativa, no es actualizable.
- Las informaciones transmitidas mediante el uso de códigos de colores no están disponibles igualmente sin los mismos (mediante el uso del contexto, o marcadores)
- La organización de páginas es claramente mejorable.

En este punto se debe recordar que la Accesibilidad a la Web es un requisito legal para todas las administraciones<sup>1</sup>.

### b) Respecto al contenido

Los soportes de información analizados, tanto impresos en papel como electrónicos, contienen una escasa información sobre los niveles de accesibilidad del evento:

- No se encuentran en los programas

contenidos concretos sobre las características de accesibilidad que presenta la feria o congreso, como son los accesos a las sedes, aparcamientos con plazas reservadas, ayudas técnicas disponibles, personal con conocimiento de Lenguaje de Signos, transportes adaptados, dietas especiales, etc.

- Normalmente la organización del evento proporciona, de cara al alojamiento de los participantes, un listado de hoteles y otros alojamientos recomendados o concertados. Sin embargo no se anexan datos sobre las habitaciones adaptadas disponibles en los mismos.
- Los formularios de inscripción, en formato web o en papel, no solicitan información sobre necesidades especiales, como alojamiento adaptado o ayudas técnicas. Sin embargo sí es cada vez más frecuente que se demande información sobre necesidades dietéticas especiales.
- Las instrucciones para la preparación de pósters no incluyen recomendaciones para mejorar la visualización de los mismos, o lo hacen de una forma muy superficial.
- Únicamente los programas de los eventos relacionados directamente con temáticas de accesibilidad y discapacidad ofrecen alguna información de este tipo.

### 6.2.2. Diagnóstico sobre las instalaciones

Las conclusiones genéricas que se han extraído sobre la accesibilidad que presentan las sedes de reuniones, partiendo de los datos obtenidos en el trabajo de campo realizado para este manual y de la experiencia previa del equipo de trabajo, son las siguientes:

<sup>1</sup> Ley de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico LSSI-CE

- En general, las sedes de las reuniones cuentan con elementos diseñados para que sean utilizados por **personas con discapacidad física**, tales como áreas de aparcamientos, cuartos de baños, etc. Sin embargo, el principal problema detectado es que estos elementos no reúnen los requisitos adecuados, como podemos observar en los siguientes ejemplos:
  - **Las plazas de aparcamiento** no están correctamente señalizadas y en el itinerario hasta la puerta principal de la sede hay obstáculos que dificultan la circulación de personas con movilidad reducida.
  - **Las rampas** existentes no están correctamente construidas: tienen una inclinación superior a la recomendada; los suelos son deslizantes; carecen de pasamanos que faciliten su utilización; etc.
  - **Los cuartos de baño adaptados** son escasos y su ubicación no está correctamente señalizada. Además, los aparatos sanitarios y las ayudas técnicas suelen estar incorrectamente colocados como es el caso de las barras de apoyo y de los inodoros, que imposibilitan en muchos casos su uso.
  - **Los mostradores de recepción o atención al público** (barras de cafetería, mostrador de inscripción, etc.) no tienen generalmente una zona adaptada a menor altura y con un espacio libre inferior que permita la aproximación a este elemento a las personas que se desplazan en silla de ruedas.
  - **Los escenarios o tarimas**, donde se colocan las mesas de los ponentes, en bastantes ocasiones están a diferente nivel del suelo dificultando el acceso a personas con movilidad reducida.
- Los organizadores del evento no disponen de **ayudas técnicas** que faciliten la deambulación, como son sillas de ruedas adicionales o rampas móviles, a las personas que puedan necesitarlas de manera puntual.
- Los **Stands Modulares y de Diseño** suelen presentar las siguientes características:
  - En el acceso hay desniveles, como son escalones aislados o rampas inadecuadas, que dificultan el paso.
  - Los mostradores carecen de cualquier tipo de adaptación.
  - Espacio saturado por la acumulación de mobiliario y otros objetos que dificultan la deambulación.
  - Espacio expositivo en planta superior del stand cuyo único acceso son las escaleras.
- En cuanto a la **accesibilidad visual**, se ha detectado que existe una gran carencia de medidas específicas y ayudas complementarias que faciliten la estancia en la sede a personas con discapacidad visual. Las principales que se han detectadas son:
  - Falta de señalización adecuada en las puertas acristaladas. Normalmente tienen un logo de escaso contraste de color con el cristal (blanco) que dificulta su identificación.
  - Los elementos que posibilitan un cambio de nivel respecto al suelo (escaleras, rampas, ascensores, escalones aislados, etc.) carecen de señalización tacto-visual que indique su acceso.
  - Las puertas y paredes no presentan contraste de color que permita su identificación.

- La señalética, suele estar ubicada a una altura superior a la recomendada, imposibilitando el acercamiento para su lectura; los letreros y sus caracteres no presentan contraste de color y no tienen altorrelieve o braille.
  - Respecto a la accesibilidad para **personas con discapacidad auditiva**, de nuevo se han detectado carencias significativas. A modo de ejemplo:
    - Prácticamente ninguna sede cuenta con bucles magnéticos para mejorar la audición a personas que porten audífonos.
    - No disponen de personal que tenga conocimiento de lengua de signos.
    - En las sedes de reuniones y congresos no se tiene en cuenta la reserva de plazas para personas sordas en lugares próximos a los ponentes para permitir la lectura labial de los usuarios.
    - Las puertas no tienen una banda libre inferior que permitan la comunicación con el exterior en caso de emergencia y carecen de un ojo de buey que permitan la visualización del interior de las salas. Además en los aseos las puertas no tienen un sistema de identificación visual de ocupado/libre.
-



## 7. LA ACCESIBILIDAD EN LAS ACTIVIDADES CONGRESUALES Y FERIALES. MEDIDAS DE MEJORA

### 7.1. MEJORAS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

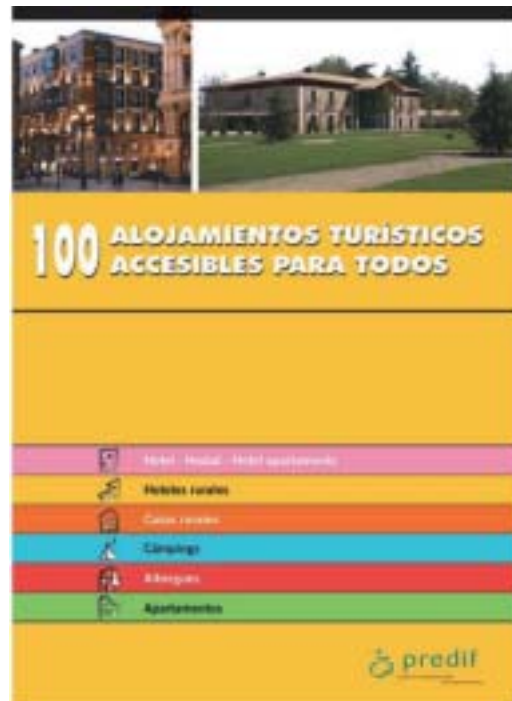
Desde que la entidad convocante o prescriptora convoca un evento hasta que el mismo se clausura, la organización debe de ser capaz de establecer y mantener canales de comunicación que permitan el envío, en ocasiones masivo, de lotes de información a participantes, expositores, patrocinadores, proveedores, colaboradores y otros agentes involucrados de una forma u otra en el evento.

En muchos de los casos esta comunicación es unidireccional, como es el caso de programas, mientras que en otros, como los formularios de inscripción, el canal se convierte en bidireccional, pues se espera una respuesta a este envío.

Igualmente, los congresos necesitan captar aportaciones que hagan atractivos sus programas técnicos o científicos, mientras que las ferias precisan de la participación de expositores, por una parte como fuente de financiación directa, al abonar sus cuotas de participación, y por otra parte como *materia prima* de su contenido expositivo.

Así pues, uno de los objetivos de este proceso de comunicación es claramente comercial: atraer visitantes y expositores, en el caso de las ferias, y colaboraciones científicas y delegados, en el caso de los congresos. Obviamente, cuanto más accesible y clara sea la forma en que transmitimos nuestra información, más personas podrán acceder a la misma sin dificultades, y nuestro proceso promocional aumentará su efectividad.

Finalmente, una parte importante de la financiación de los eventos proviene de la



Fuente: PREDIF (2007)

esponsorización o patrocinio. Sin duda, eventos *accesibles* con una buena *comunicación de su accesibilidad* son más atractivos y susceptibles de ser patrocinados con mayor facilidad (o cuantía económica).

#### Sin duda el concepto de Hecho para Todos es una atractiva etiqueta

El objetivo del presente apartado será pues, aportar una serie de propuestas de mejora desarrolladas en dos líneas: mejorar el proceso de comunicación facilitando un mejor acceso a la información sobre el evento e integrar en la misma contenidos de accesibilidad del evento, es decir, *soporte y contenido*.

#### El soporte accesible

La comunicación en el ámbito de ferias y congresos se realiza fundamentalmente de dos formas: mediante documentos escritos en papel y de forma tecnológica, basada en el uso de Internet. En ambos casos se ha

de tener en cuenta criterios de accesibilidad que faciliten el acceso a los contenidos.

**Comunicar la accesibilidad:  
Savoir faire, faire savoir**

Para la persona con discapacidad que examina en su despacho la circular de un congreso próximo a celebrarse, el conocimiento de los niveles de accesibilidad disponibles en el mismo va a ser prioritario, siendo sin duda estos aspectos los que condicionarán su participación en el mismo.

Por ello, la organización deberá incluir contenidos sobre accesibilidad en aquellos documentos en los que su naturaleza así lo requiera que además deberán de ser accesibles en sí mismos.

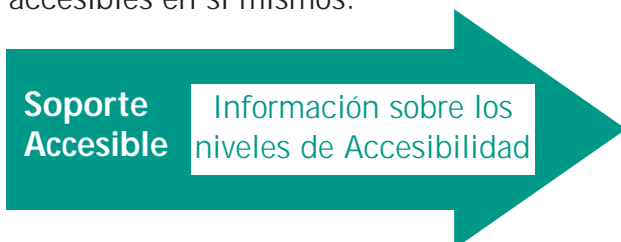


Gráfico: contenidos de Accesibilidad en Soporte Accesible

Además de lo anterior, el organizador deberá prestar especial atención a la exactitud de la información que proporcione respecto a la Accesibilidad:

Para los organizadores de eventos, una buena práctica de cara a garantizar esta fiabilidad sería incluir, de forma metódica, aspectos de accesibilidad dentro de los ítems analizados durante sus *visitas de inspección* a sedes, hoteles y otros escenarios de futuros eventos, facilitando así la realización de un útil diagnóstico previo.

A continuación se abordan de forma separada diferentes aspectos a tener en cuenta respecto a los soportes escritos, y electrónicos.

**7.1.1. Soportes escritos**

Todos los elementos de comunicación e información en soporte escrito utilizados a lo largo de las diferentes fases de las actividades de reuniones deben cumplir con su objetivo principal, que es hacer llegar la información a todos los usuarios. Y además deben contener información sobre los niveles de accesibilidad de los elementos que intervienen en el desarrollo de la actividad. Con el fin de que éstos sean accesibles para el mayor número de personas, deberán considerarse las siguientes recomendaciones y características técnicas al objeto de mejorar su accesibilidad:<sup>1</sup>

**a) Papel:**

Utilizar papel mate, no muy satinado, ni plastificado, de color hueso, o pastel (azul o amarillo) y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara. No se utilizarán papeles que tengan fondos con dibujos o esquemas —incluso si éstos están con colores rebajados o con un acabado de marca de agua — pues reducen el contraste cromático entre los textos y el fondo, y dificultan a personas con visión reducida la diferenciación de las letras.

**b) Contraste cromático:**

Alto entre el color del papel y la letra. El mejor contraste se consigue con papel de color blanco, crema o amarillo y tinta negra.

**c) Composición:**

Debe ser simple y uniforme a lo largo del documento. Texto alineado a la izquierda; párrafos en bloque, sin justificarlos o centrarlos. Espacio amplio en los márgenes

<sup>1</sup> Según se recoge en el proyecto de Orden, por la que se establecen las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

izquierdo y derecho. El espacio entre líneas dependerá del tipo de fuente que se utilice, aunque se recomienda que el espacio entre líneas de texto sea un espacio y medio. Evitar líneas y párrafos largos; una buena alternativa es recurrir a viñetas o listas. Las columnas estarán muy diferenciadas, separadas con espacios o barras.

#### **d) Letra:**

Tamaño de letra entre 14 y 18 puntos y como mínimo de 12 puntos. Fuente de trazos rectos (Verdana, Arial, Helvética o Universal) y con números claros. Los espacios entre palabras serán los que se correspondan a la fuente y el tamaño de letra utilizados; estos espacios serán regulares a lo largo del texto. No es recomendable utilizar más de dos tipos de letras (uno para los títulos y otro para el cuerpo de texto). Se debe procurar no escribir frases completas en mayúsculas, ya que de esa forma se eliminan pistas que ayudan a la lectura, como la diferencia en la altura de las letras. La cursiva se utilizará para enfatizar alguna palabra, ya que no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.). En el caso de carteles o similares, se ha de tener en cuenta la distancia de visualización, así como el tipo de iluminación y nivel de luminosidad del lugar de emplazamiento.

#### **e) Información gráfica:**

Esta información deberá acompañarse de una descripción textual de su contenido. Es recomendable que los dibujos y fotografías sean sencillos.

#### **f) Lenguaje:**

El texto debe redactarse de forma directa, con frases sencillas, cortas y claras. Debe evitarse un lenguaje complejo y explicar la jerga y los acrónimos. Evitar palabras largas y complejas, y largas sucesiones de ideas separadas por comas.

#### **g) Impresos:**

Debe utilizarse un formato de encuadernación que permita abrir fácilmente el documento, de modo que las personas con dificultades visuales puedan colocar horizontalmente el documento en un dispositivo de amplificación (lupas, televisión o escáneres) y las personas con dificultades de manipulación lo puedan colocar más fácilmente en un atril. Cuando existan formularios impresos hay que incluir instrucciones de cumplimentación con explicaciones claras, sencillas y fácilmente comprensibles.

#### **h) Formatos alternativos al impreso:**

Resulta siempre conveniente contemplar la posibilidad de que la información se entregue también en otros formatos complementarios o sustitutivos del impreso como el electrónico, el auditivo, el visual (luces, signos, señales, movimiento) el táctil (braille/altorrelieve), o el gráfico. Por ejemplo puede disponerse de varios ejemplares en CD-ROM con información en formato accesible para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos con sus propios ordenadores. En caso de que los participantes necesiten tomar notas o apuntes, a las personas con visión reducida, se les debería proporcionar bolígrafos que correspondan a las necesidades de claridad, preferiblemente rotuladores de punta gruesa con tinta negra o azul. En el caso de disponer de lápices los más adecuados son los de punta o mina suave.

### **Consideraciones sobre algunos documentos utilizados en la organización de ferias y congresos y su contenido sobre accesibilidad.**

Los soportes escritos del evento constituyen una serie de documentos que la

organización del evento elabora y distribuye con diferentes objetivos, durante las etapas de planificación, difusión, desarrollo y post-evento, y que van dirigidos a los diferentes colectivos participantes e implicados en el mismo.

Se pasa a continuación a analizar alguno de los documentos comúnmente usados en ferias y congresos indicando en cada uno de ellos aspectos diversos relacionados con su accesibilidad, tanto relativa al soporte como en el contenido.  
Igualmente se aprovecha este apartado para introducir el concepto de Guía de Accesibilidad.

**a) Material promocional de Recintos Feriales y Palacios de Congresos. Guías de Accesibilidad.**

Las instalaciones que sirven como sede a ferias y congresos editan regularmente una colección de folletos y otras publicaciones en soporte papel que se destinan principalmente a fines comerciales.

Todos los materiales de este tipo deberían cumplir los requisitos de accesibilidad para textos escritos citados anteriormente, e igualmente deberían incluir una referencia a los niveles de accesibilidad existentes en los recintos en los que se celebren ferias y congresos.

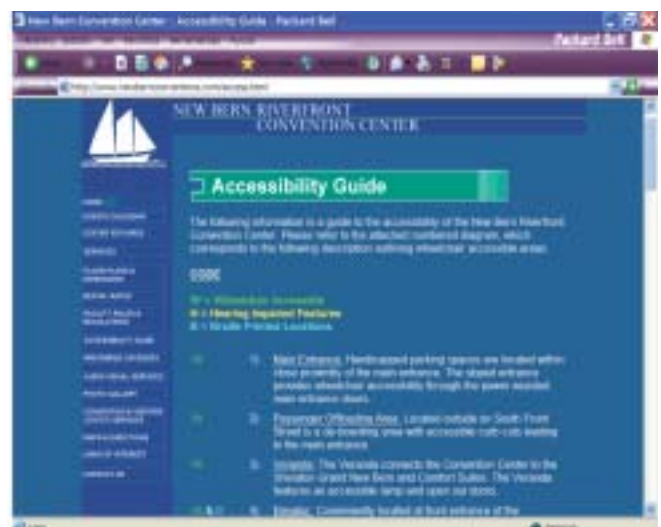
Al igual que en el caso de los eventos propiamente dichos, consideramos que la forma adecuada para organizar estos contenidos pasaría por la elaboración de una **Guía de Accesibilidad del Recinto Ferial o Palacio de Congresos**, que recogiese toda la información recopilada al respecto.

Obviamente, una vez elaborada la guía, práctica muy aconsejable, la misma no podrá ser reproducida de forma íntegra en todos los documentos y publicaciones, pero



*Guía de Accesibilidad del Museo Guggenheim Bilbao. Sede singular de Congresos. Reproducido con autorización*

sí podrá hacerse referencia a su existencia, e incluir la dirección de Internet en la que está disponible su versión íntegra para su consulta, impresión y descarga, tal y como se puede visualizar en el siguiente ejemplo, que consideramos como una *Buena Práctica*.



*Guía de Accesibilidad en Internet. Reproducida con autorización [www.newbernconventions.com](http://www.newbernconventions.com)*

Se reproduce la información proporcionada respecto a accesibilidad por el sitio Web del Centro de Convenciones de New Bern, Carolina del Sur, USA, en la que se

relacionan las ayudas técnicas disponibles en función de tres tipos de accesibilidades: física, visual y auditiva.

Por su utilidad como ejemplo, hemos hecho una traducción libre de la guía, que incluimos en la siguiente página.

## Guía de Accesibilidad del Centro de Convenciones NewBern Riverfront Convention Center

### Códigos

**W:** Accesible a personas en silla de ruedas

**H:** Dotado de ayudas a la audición

**B:** Señalización Braille

<b>W</b>	1	Entrada Principal: existen plazas de aparcamiento reservadas en las proximidades de la entrada principal, que está provista de una rampa. Las puertas de acceso son mecánicas.
<b>W</b>	2	Área de llegada de pasajeros: situada en el Front Street , dispone de rampas salvabordillos , y permite el acceso a la entrada principal
<b>W</b>	3	Veranda: La galería conecta el Convention Center con el hotel the Sheraton Grand New Bern and Comfort Suites. Dispone de una rampa de acceso adecuada y es accesible enteramente a usuarios de silla de ruedas.
<b>WBH</b>	4	Ascensor: Ubicado en la entrada principal del Convention Center
<b>WBH</b>	5	Montacargas: Localizado junto al muelle de carga del corredor de servicio
<b>W</b>	6	Puertas (exteriores e interiores): todas las puertas son suficientemente anchas y tienen dispositivos de apertura hacia afuera, Los corredores laterales son especialmente anchos para facilitar el paso.
<b>W</b>	7	Aseos: los aseos se hallan convenientemente situados en ambas plantas del Convention Center. Todos disponen de una cabina perfectamente adaptada.
<b>WH</b>	8	Teléfonos públicos: las dos plantas del CC disponen de teléfonos públicos situados a una altura apropiada. Todos los teléfonos del recinto disponen de tecnología TTD, así como de control de volumen.
<b>W</b>	9	Fuentes de agua potable: situadas en el exterior de los aseos de ambas plantas. Existe una fuente adicional cerca de la oficina de negocios. Todos las instalaciones están a altura de silla de ruedas
<b>WB</b>	10	Señalización del edificio: el sistema de señalización está a una altura accesible e incluye la correspondiente impresión Braille Sillas de ruedas: disponibles
<b>W</b>	11	Rampas portátiles: a disposición del organizador, bajo solicitud previa
<b>W</b>	12	Alarmas de emergencia: el sistema está dotado de dispositivos sonoros y visuales, y de procedimiento de emergencia en caso de incendio
<b>WBH</b>	13	Zona de Rescate: situadas en la primera segunda planta de las zonas de recepción. En el área de la segunda planta se dispone de intercomunicador y señalización luminosa.
<b>WBH</b>	14	Intérpretes: Bajo demanda se gestiona la contratación de este servicio
<b>H</b>	15	Sistemas de ayudas a la audición: Bajo demanda se gestiona este servicio, con nuestro servicio de medios audiovisuales.
<b>H</b>	16	Staff: El personal del New Bern Riverfont Convention Center le ayudará en todo cuanto le sea posible. Igualmente, el centro de negocios está situado a nivel de suelo y ha sido diseñado para facilitar el acceso a usuarios de silla de ruedas
<b>WBH</b>	17	Fumar: La totalidad de la instalación es un espacio libre de humos





La elaboración y publicación (escrita y en Web), de este tipo de guías por parte de las sedes, sería tremendamente útil no solo para las personas con discapacidad, usuarias de la instalación, sino también para organizadores (tal y como vamos a ver más adelante) y responsables de las instalaciones.

### Beneficios para Todos, beneficios para la Sociedad

#### b) Programas y Guías de Accesibilidad (congresos y ferias)

Los programas son documentos que recopilan todas las actividades en informaciones que están planificadas en el marco del congreso o feria. Su versión definitiva le suele ser entregada al

participante a su llegada al evento, durante el proceso de acreditación.

- En el caso de las ferias, el **programa de exposición/exhibición** se complementa con la organización de una serie de actividades simultáneas al periodo de exposición: conferencias, mesas redondas, seminarios, etc., englobadas en el **programa complementario**.
- En los congresos, el programa suele presentarse fraccionado: el núcleo de la actividad constituye el **programa técnico** (o científico) que es generalmente acompañado por un **programa social** y ocasionalmente un tercer programa, destinado a los acompañantes de los delegados o participantes en el congreso (**programa de acompañantes**).



Recepción Oficial, como parte del Programa Social de un Congreso

En los dos tipos de eventos el Programa entregado debería contener información sobre la accesibilidad de todas las actividades incluidas en el mismo, indicando las ayudas técnicas disponibles en cada ocasión.

## Guía de Accesibilidad del Evento

Una forma efectiva para recopilar esta información sería, tal y como habíamos visto para el caso de los recintos, mediante la elaboración de una **Guía de Accesibilidad del Congreso o Feria**, en la que se recojan tanto las condiciones de accesibilidad general de la sede (Palacio de Congresos o Auditorio, Recinto Ferial) como las del resto de las actividades programadas por la organización.

Por supuesto, la elaboración de este documento se simplifica notablemente si tal y como se había recomendado anteriormente, la sede del evento ya dispusiera de su correspondiente Guía de Accesibilidad.

En el cuadro siguiente se propone un ejemplo de los posibles ítems a incluir en una guía de accesibilidad aplicable a un congreso, agrupando en primer lugar las relacionadas específicamente con la sede:

### Guía de Accesibilidad I Congreso Accesibilidad y Turismo de Reuniones. Madrid 2008

#### Guía de Accesibilidad Palacio de Congresos

- Estación de Metro accesible a 300 metros (recorrido accesible) LÍNEA 5 (mapa).
- Parada Bus accesible 50 metros (recorrido accesible) Líneas 23 y 24 (mapa).
- Parking con 20 plazas reservadas para personas con discapacidad.
- Accesos al edificio e interior accesibles a personas en silla de ruedas.
- Señalización a altura adecuada.
- Bucles magnéticos (Auditorios 1 y 2).
- 16 aseos adaptados (4 por nivel).
- Cabinas telefónicas accesibles (10 unidades).
- Servicio de préstamo de sillas de ruedas manuales (10 unidades), situadas en el acceso Norte.
- Servicios de restauración accesibles. Cartas en Braille y preparaciones dietéticas especiales.
- Los perros guía son bienvenidos.
- Señalización de emergencia sonora y visual.

Guía de Accesibilidad completa, con los correspondientes planos en la página web del palacio:  
[www.aaaaaa.es/accesibilidad](http://www.aaaaaa.es/accesibilidad)

#### Accesibilidad específica Congreso

- Reserva de servicios de alojamiento adaptados (bajo petición previa en la inscripción).
- Transporte interno adaptado (bajo petición previa, en la inscripción).
- Programas Técnico y Social accesibles.
- Interpretación en LSE.
- Bucle Magnético y subtitulado en Plenarios.
- Reserva de espacio en salas para personas con discapacidad sensorial.
- Libro de resúmenes en formato CD accesible.
- Necesidades dietéticas especiales atendidas (bajo petición previa en la inscripción).
- Personal de apoyo.

Guía de Accesibilidad completa en [www.congresoturismoreunionesparatodos.es/accesibilidad](http://www.congresoturismoreunionesparatodos.es/accesibilidad)



El caso anterior, es aplicable, con las correspondientes adaptaciones, a la Guía de Accesibilidad de una feria.

En caso de que, por motivos de espacio la edición impresa del programa no pudiera contener la totalidad del documento se podría incluir un resumen de la misma remitiendo a la dirección web del evento en la que se aloje la información completa.

### c) *Petición de comunicaciones o Call for Papers (congresos)*

El programa científico de un evento congresual se construye a partir de dos aportes: por una parte está la parte **invitacional**, en la que expertos de prestigio (a nivel nacional o internacional, dependiendo de la categoría y presupuesto del Congreso) son invitados por la organización a impartir una conferencia o ponencia, y por la otra, el aporte **voluntario** de comunicaciones que se produce como respuesta a la sucesiva solicitud de Comunicaciones que el Comité Organizador realiza a la comunidad del área de interés invitándola a participar en el evento.

Este documento de solicitud de aportaciones científicas, conocido popularmente con el nombre de **Call for Papers**, se distribuye asociado a los programas preliminares, mediante **circulares** a la comunidad interesada en el ámbito de la temática del congreso e incluye una serie de normas o instrucciones para los autores de las aportaciones científicas:

- Normas (o instrucciones) para la presentación de Comunicaciones, que acompañan o se hallan incluidas en el Call for Papers, especificando el formato en el que tienen que presentarse dichas comunicaciones.
- **Deben contener pautas para su correcta elaboración, de acuerdo con las**

**recomendaciones facilitadas en el apartado anterior.**

- Normas (o instrucciones) para la presentación de Comunicaciones Orales. **Deberían incluir referencias a las ayudas técnicas que se vayan a utilizar en la sala como mejora de la accesibilidad en estas sesiones, como subtitulación o interpretación en LSE.** De igual manera se podrán incluir instrucciones para mejorar, también en base a las pautas anteriores, las presentaciones PowerPoint.
- Normas (o instrucciones) para la presentación de Pósters. Facilitan al ponente información práctica de cara al montaje de su Póster: dimensiones, colocación, identificación, formatos recomendados para facilitar la lectura, etc. En este apartado son aplicables igualmente las pautas anteriores, siendo objeto de un estudio más detallado en el apartado dedicado exclusivamente a esta actividad.

Todo este proceso de referencia permanente a las normas de escritura accesible se simplifica notablemente en la versión web, mediante el empleo de vínculos.



Tercera Circular y Programa de un congreso

#### d) Documentación de contratación de stands (ferias):

Los expositores que acuden a las ferias con el objeto de promocionar sus productos, materializan su participación en la misma mediante la instalación de stands, contruidos mediante estructuras efímeras que pueden ser:

- Alquilados a la organización (estructura modular). En este caso el expositor arrienda a la organización la estructura del stand, en una superficie acorde con sus necesidades, necesitando transportar a la feria únicamente los productos a exponer. Generalmente ocupan los laterales de los pabellones.
- Propios o de diseño: se alquila únicamente la superficie que ocupará la estructura. El expositor traslada hasta la feria e instala su propio stand, que posteriormente retirará y podrá volver a utilizar en otra feria. Obviamente esta opción de participación se reserva a expositores "pudientes". Este tipo de stands ocupan normalmente los espacios centrales del recinto.
- Alquiler de superficie sin ninguna instalación, que se destinará a la exposición de determinados productos, que por su considerable volumen no requieren del uso de estructuras efímeras.

Dentro de las condiciones de contratación de stands que la organización envía al expositor y en las que se recogen una serie de aspectos técnicos, logísticos y económicos relacionados con el alquiler y uso de espacios y estructuras, debería añadirse un epígrafe sobre **Requisitos de accesibilidad en stands**, en el que se pudieran plasmar las condiciones para

garantizar el acceso autónomo al stand y a la totalidad de sus contenidos expositivos, de acuerdo con el apartado 7.3.7 del presente manual.

El documento podría redactarse como sigue:

**...El diseño general del stand, así como su distribución interior garantizarán el acceso de todas las personas a toda la superficie expositiva, debiendo procurar el expositor igualmente favorecer la accesibilidad a todos los contenidos...**

Consideramos la inclusión de dicho epígrafe o uno similar, fundamental para aumentar el nivel de accesibilidad de la feria, puesto que tal y como se ha constatado en nuestro diagnóstico, numerosos stands, bajo el pretexto de su carácter efímero no reúnen las condiciones de accesibilidad exigibles, instalando incluso contenido expositivo en su parte superior, accesible únicamente mediante escaleras.



*Escaleras de acceso a la planta superior de un stand: una barrera de acceso al contenido expositivo*



*Espacio poco favorable para la deambulación en un stand ferial*

### e) Formularios de inscripción (congresos).

El proceso de inscripción permite a la organización del congreso disponer de forma anticipada de valiosa información tanto cuantitativa como cualitativa sobre los futuros asistentes al mismo, favoreciendo así las labores de planificación en todas las áreas de organización del evento.

Además la inscripción brinda una excelente oportunidad para conocer las posibles necesidades especiales de los futuros asistentes al congreso que se está organizando, favoreciendo la adopción de medidas de mejora con respecto a la Accesibilidad del congreso.

Independientemente del soporte utilizado para su distribución, web, e-mail o papel, el documento de inscripción ha de ser muy accesible (atención a la utilización de tamaños de letra minúsculos) facilitándose de esta forma la lectura.

Igualmente, se debe considerar que es un documento en el que se va a escribir: así el espacio en blanco en el que se van a incorporar los datos debe de tener unas

dimensiones adecuadas para no requerir al suscriptor habilidades en *escritura miniaturizada*, como vemos frecuentemente.

Acompañando a los datos personales y profesionales solicitados de manera habitual, el organizador podrá incluir en el formulario una o varias áreas destinadas a información relacionada a las ayudas técnicas demandadas, en las que el suscriptor podrá indicar sus necesidades, tal y como se visualiza en el siguiente ejemplo:

**Por favor, indique si necesita algún servicio especial**

En la Documentación del Congreso.....

.....

Intérprete de Lengua de Signos Española SI NO

¿Es usted usuario de silla de ruedas? SI NO

**Especificar si se padece alguna alergia alimentaria**

.....

.....

.....

.....

**Otras observaciones**

.....

.....

.....

*Extracto del Boletín de Inscripción del I Congreso Internacional de Turismo para Todos ENAT. Organizado por Fundación ONCE. Noviembre 2007*

Otra opción, similar a la anterior, será incluir en el formulario de inscripción una relación de las ayudas técnicas disponibles en la Guía de Accesibilidad del Congreso, tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:

**Ayudas técnicas disponibles**

La sede Palacio de Congresos, es totalmente accesible para personas con movilidad reducida. Puede consultar su nivel de accesibilidad en la siguiente página [www.ddddd.es](http://www.ddddd.es). Con el fin de garantizar la accesibilidad en todas las actividades del Congreso, la organización del mismo ha dispuesto una serie de ayudas técnicas complementarias y diseñadas de forma específica para el mismo. Por favor, marque en el siguiente formulario aquellas que le sean necesarias:

Tipo	X
Transporte adaptado aeropuerto-hotel-aeropuerto	
Transporte adaptado durante el congreso (hotel-sede-hotel)	
Alojamiento adaptado (remitir a tabla de alojamiento)	
Interpretación en Lengua Española de Signos (sesiones plenarias)	
Subtitulado simultáneo (sesiones plenarias)	
Servicio de personal de apoyo	
Reserva de sitio en las primeras filas (plenarios)	
Documentación en formato digital accesible	
Necesidades dietéticas especiales	
Especificar:	
Observaciones:	

### Información sobre alojamientos

Una importante barrera que se encuentran las personas con discapacidad, es la escasez de alojamiento adecuado en el área del congreso.

En el caso de que la organización del congreso asuma la gestión del alojamiento de los participantes, es normal encontrar en el formulario de inscripción (o en uno anexo) la opción de reserva de alojamiento, a la que además se podrá añadir información

adicional sobre la oferta existente de habitaciones adaptadas dentro de los hoteles recomendados por el evento, tal y como se aprecia en el ejemplo siguiente:

Obviamente, y ante la penosa escasez de habitaciones adaptadas, el organizador deberá comunicar rápidamente al hotel correspondiente las reservas de este tipo e intentará mantener actualizada la información sobre la disponibilidad de habitaciones.

Alojamiento						
Por favor, indique sus preferencias de alojamiento:						
Categoría	Hotel	Web	Acc	Precio noche (€)	Nº noches	Nº noches
5 estrellas	Gran Hotel CINCO	<a href="http://www.hcinco.es">www.hcinco.es</a>	Sí	110		
5 estrellas	Gran Hotel CINCO2	<a href="http://www.hcinco2.es">www.hcinco2.es</a>	Sí	110		
4 estrellas	Hotel CUATRO	<a href="http://www.hcuatro.es">www.hcuatro.es</a>	Sí	100		
4 estrellas	Hotel CUATRO2	<a href="http://www.hcuatro2.es">www.hcuatro2.es</a>	No	100		
3 estrellas	Hotel TRES	<a href="http://www.htres.es">www.htres.es</a>	Sí	90		
Total Euros:						
¿Precisa alojamiento adaptado? Sí .... No ....						
Observaciones:						

**Igualmente deberá reconfirmar especialmente estas habitaciones, en fechas previas al evento.**

En el caso de que la organización del evento no gestionase el alojamiento de los participantes, sería conveniente que dispusiera de información actualizada sobre alojamientos con habitaciones adaptadas en la ciudad, que pudiera serle de utilidad ante cualquier consulta de un futuro congresista que precisara este servicio.

**Información sobre el Transporte Aeropuerto.**

Si la organización ha previsto un servicio de transporte entre el aeropuerto y los hoteles del Congreso, deberá igualmente incluir en el boletín de inscripción, la correspondiente solicitud de información sobre horarios de llegada y salida de los vuelos.

congresos cierran la inscripción de delegados con una prudente anticipación, las ferias, aún abriendo procesos de pre-registro, mantienen la admisión de visitantes hasta el último día del evento.

Inicialmente la utilidad de los datos obtenidos en los listados de visitantes con pre-registro es relativa en cuanto a temas de accesibilidad: el volumen de visitantes de la feria, el menor número de servicios proporcionados, así como las características propias de la actividad hacen imposible un planteamiento de accesibilidad casi "a la carta", como la que se puede ofrecer en un congreso.

Sin embargo, sí es posible en el caso de determinadas actividades paralelas, como seminarios o mesas redondas, el uso de un

**Transporte Aeropuerto-hotel**

Fecha Llegada	compañía	Vuelo	Hora Llegada
Fecha Regreso	compañía	Vuelo	Hora
¿Precisa Transporte Adaptado?		Sí ..... No .....	
Observaciones			

En la siguiente página, a modo de ejemplo, hemos incluido el boletín de inscripción correspondiente al Congreso Mundial de Personas Sordas, celebrado en Madrid en Julio de 2007.

formulario de inscripción específico que junto con la disponibilidad de ayudas técnicas y el establecimiento de una fecha límite de admisión, nos permitiría mejorar la accesibilidad específica de las mismas.

**f) Formularios de inscripción (ferias)**

Ferias y congresos siguen procesos de inscripción de visitantes y delegados claramente diferenciados: mientras los

**g) Libro de Resúmenes, Book of Abstracts. Congresos.**

El libro de resúmenes o Book of Abstracts es una publicación realizada específicamente para los asistentes al



**INSCRIPCIÓN**

Por favor, rellena este formulario y envíalo a **GRUPO PACIFICO**:  
 C/ Mártires Concepcionistas, nº 3, 1º C - 28006 Madrid (España)  
 Tel. 91.383.60.00 - Fax 91.302.39.26 -  
 E-mail: pramos@pacifico-meetings.com



**SEGUNDO ANUNCIO.**  
**XV CONGRESO MUNDIAL DE LA FEDERACIÓN**  
**MUNDIAL DE PERSONAS SORDAS**  
 Madrid (España), 16-22 de Julio de 2007

FOR FAVOR ESCRIBA CON LETRA MAYÚSCULA Y DE IMPRENTA

**SECCION A: DATOS PERSONALES**

Título (Dr, Sr, Sra.) \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_  
 Apellidos \_\_\_\_\_ Nombre Preferente para identificativo \_\_\_\_\_  
 Organización \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_  
 Tel \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_ DTS \_\_\_\_\_  
 PERSONA SORDA     PERSONA SORDOCIEGA/SÍNDROME DE USHER     PERSONA HIPOACÚSICA     PERSONA OYENTE  
 OTRO/AS \_\_\_\_\_

**SECCION B: INSCRIPCIÓN AL CONGRESO**

Tabla de cuotas de inscripciones para el XV Congreso Mundial de la WFD:

**Del 01-01-07 al 15-04-07**

<input type="checkbox"/> <b>Inscripción Normal</b> .....	550 €
<input type="checkbox"/> <b>Asociados a la CNSE</b> .....	400 €
<small>Aplicable a personas afiliadas al movimiento asociativo de la CNSE. Los participantes que se asocian a estas tarifas deberán presentar un justificante en el que aparezca la firma y el visto bueno del Presidente y Secretario/a de su Asociación.</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Miembros de la WFD</b> .....	475 €
<small>(Aplicable a dos delegados/as de cada miembro ordinario de la WFD, uno por cada miembro asociado y por cada miembro internacional, y para cada miembro individual de la WFD. Los participantes que se asocian a estas tarifas deberán presentar un justificante en el que se especifique que son miembros de la WFD).</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Países en vías de desarrollo</b> .....	400 €
<small>(Aplicable a los Países que la WFD ha definido como países en vías de desarrollo)</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Jóvenes (de 18 hasta 30 años)</b> .....	400 €
<small>Su edad hasta el 16 de Julio del 2007 _____ (Imprescindible fotocopia de DNI o pasaporte)</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Mayores de 65 años</b> (Imprescindible fotocopia de DNI o pasaporte)	400 €
<b>TOTAL _____€</b>	

**A partir del 16-04-2007**

<input type="checkbox"/> <b>Inscripción Normal</b> .....	600 €
<input type="checkbox"/> <b>Asociados a la CNSE</b> .....	450 €
<small>Aplicable a personas afiliadas al movimiento asociativo de la CNSE. Los participantes que se asocian a estas tarifas deberán presentar un justificante en el que aparezca la firma y el visto bueno del Presidente y Secretario/a de su Asociación.</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Miembros de la WFD</b> .....	500 €
<small>(Aplicable a dos delegados/as de cada miembro ordinario de la WFD, uno por cada miembro asociado y por cada miembro internacional, y para cada miembro individual de la WFD. Los participantes que se asocian a estas tarifas deberán presentar un justificante en el que se especifique que son miembros de la WFD).</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Países en vías de desarrollo</b> .....	450 €
<small>(Aplicable a los Países que la WFD ha definido como países en vías de desarrollo)</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Jóvenes de 18 hasta 30 años</b> .....	450 €
<small>Su edad hasta el 16 de Julio del 2007 _____ (Imprescindible fotocopia de DNI o pasaporte)</small>	
<input type="checkbox"/> <b>Mayores de 65 años</b> (Imprescindible fotocopia de DNI o pasaporte)	450 €
<b>TOTAL _____€</b>	

**SECCION C: INSCRIPCIÓN DE DÍA**

Incluyo pago para:

<input type="checkbox"/> Inscripción de un día .....	150 €
<input type="checkbox"/> Inscripción de dos días .....	300 €
<input type="checkbox"/> Inscripción de tres días .....	450 €
<input type="checkbox"/> Inscripción de cuatro días .....	600 €
<input type="checkbox"/> Inscripción de cinco días .....	750 €
<b>TOTAL _____€</b>	

Por favor marca el día(s) que asistirás al Congreso:

- Lunes 16/07/07     Martes 17/07/07     Miércoles 18/07/07  
 Jueves 19/07/07     Viernes 20/07/07     Sábado 21/07/07  
 Domingo 22/07/07

Las personas que solicitan inscripción de un día, no podrán optar a la compra de tickets de almuerzos.

**SECCION D: SERVICIOS ADICIONALES. GRATUITOS**

**Jóvenes asistentes al campamento**  
(Para los/as jóvenes que asistan al Campamento de la WFDYS la inscripción al Congreso será gratuita).

**Necesitaré del servicio de guardería**  
 Nº Niños/as \_\_\_\_\_ Edades \_\_\_\_\_

**Nombres** \_\_\_\_\_  
 Persona Sorda \_\_\_\_\_  
 Persona Sordociega \_\_\_\_\_  
 Persona Oyente \_\_\_\_\_  
 Otros \_\_\_\_\_

**Alergias** \_\_\_\_\_

NOTA: El servicio de guardería no incluye las comidas. Los padres que deseen contactarlo deberán indicarlo y abonarlo. La guardería será para niños y niñas de 3 años a 17 años.

**SECCION E: EVENTOS SOCIALES**

<input type="checkbox"/> Ticket de teatro .....	10 € = € _____
<input type="checkbox"/> Coctail de bienvenida (16/07/2007) .....	25 € = € _____
<input type="checkbox"/> Coste de la comida (del 17 al 22 de julio) .....	210 € = € _____
<input type="checkbox"/> Cena de Gala (21/07/07) .....	85 € = € _____
<b>TOTAL € _____</b>	



**SECCION F: NECESIDADES ESPECIALES**

**Dietas Especiales:**

- Vegetariano  Diabético  
 Otras \_\_\_\_\_

**SECCIÓN G: ACCESIBILIDAD**

La sede del Congreso Mundial es accesible para todas personas con discapacidad.

Las Sesiones Plenarias de las Comisiones y los Grupos de Interés Especial así como las ceremonias de Apertura y Clausura se interpretarán en Castellano, Inglés, LSE y Sistema de Signos Internacional.

Animamos a su Asociación Nacional de Personas Sordas a traer intérpretes de su Lengua de Signos Nacional, incluyendo guías intérpretes para personas sordociegas.

**Sólo para las personas que se inscriban de España:**

¿Necesitará un guía intérprete para personas sordociegas usuarias de LSE?

- SI  NO

**SECCION H: ACTIVIDADES CULTURALES**

- Sí, me gustaría recibir información sobre las actividades culturales.

**SECCION I: EXCURSIONES**

- Visita de Madrid (17/07/2007)  
 Excursión a Toledo (18/07/2007)  
 Excursión al Escorial (19/07/2007)  
 Excursión a Segovia (20/07/2007)  
 Excursión a Aranjuez (21/07/2007)  
 Museo del Prado/Thyssen (22/07/2007)  
 Si, estoy interesado en recibir información sobre las excursiones.

**CONSIDERACIONES**

En el precio de inscripción no se han incluido las comidas. Los precios de estas se ofrecen en cuadro aparte.

La inscripción incluye material y documentación del Congreso.

El precio de la inscripción incluye en transporte en Metro desde Madrid hasta el Palacio de Congresos IFEMA.

El precio de la inscripción incluye una entrada de teatro.

Es importante que se reserve el servicio de comidas cuanto antes, ya que la capacidad del restaurante del Palacio de Congresos (IFEMA) es para 1.500 personas. Si se supera esta cifra, los congresistas deberán almorzar por su cuenta.

No está permitido entrar en el recinto IFEMA con comida

Las comidas deberán reservarse para los seis días que dura el Congreso no se realizarán reservas de comidas por días sueltos.

El espacio reservado para la Cena de Gala tiene una capacidad para 1.500 personas con lo cual sólo podrán acceder las personas inscritas al Congreso. De igual forma, las personas que hayan pagado la inscripción completa al Congreso tendrán preferencia a la hora de participar en la Cena de Gala con respecto a aquellas que hayan pagado la inscripción por días sueltos.

**NOTA SOBRE LOS INTÉRPRETES**

Los intérpretes oficiales (según sean nombrados por el país Miembro Ordinario de la WFDF), guías intérpretes de personas sordo-ciegas y otros acompañantes de las diferentes Delegaciones, deberán estar con los delegados cuando se inscriban en el Congreso y cuando éstos vayan a cualquier actividad del mismo. Estas personas recibirán la inscripción gratuita al Congreso pero no los servicios complementarios, tales como: cena de gala, cocktail de bienvenida, excursiones y comidas.

La coordinadora de intérpretes proporcionará copias de las comunicaciones y peticiones para todos aquellos que lo necesitan. Los gastos de estas personas,

Para más información, por favor contacte con la Secretaría Técnica del Congreso en el número de fax (+34) 91 302 39 26 o en el e-mail [pramos@pacifico-meetings.com](mailto:pramos@pacifico-meetings.com)

**LOS FORMULARIOS RECIBIDOS SIN EL PAGO NO SERÁN ACEPTADOS**

En cumplimiento de lo dispuesto en la LO 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales facilitados por Ud. serán incorporados a un fichero responsabilidad de GRUPO PACIFICO para finalidades de promoción relacionadas con el evento. La cumplimentación del presente formulario implica la autorización a GRUPO PACIFICO, para usar los datos personales facilitados con la finalidad citada. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación, en su caso, en nuestras oficinas.

TODAS LAS PERSONAS INTERESADAS EN ASISTIR A ESTAS EXCURSIONES PUEDEN AMPLIAR INFORMACIÓN O INSCRIBIRSE EN EL ENLACE EXCURSIONES DE PÁGINA WEB DEL CONGRESO: [www.wfdcongress.org](http://www.wfdcongress.org)

**SECCION J: FORMA DE PAGO**

- Inscripción completa (Sección B) = .....€ \_\_\_\_\_  
 Inscripción de día (Sección C) = .....€ \_\_\_\_\_  
 Eventos Sociales (Sección E) = .....€ \_\_\_\_\_  
TOTAL € \_\_\_\_\_

**Seleccionar la forma en la que se efectuará el pago:**

- Transferencia Bancaria, en euros** (Gastos por cuenta de cada participante)

CAJA MADRID  
C/ Alcalá, 213  
28028 Madrid (ESPAÑA)

Número: 2038 1150 9860 0061 3868

(Las transferencias bancarias deberán ir dirigidas a nombre de la CNSE)

**Autorizo a GRUPO PACIFICO a cargar mi tarjeta de crédito con el importe Total de la inscripción:**

- Visa  Eurocard / Mastercard

Número de la tarjeta de crédito: \_\_\_\_\_

Caducidad: \_\_\_\_\_

Nombre del titular de la tarjeta: \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

**SECCION K: CORREO**

Por favor envíe este formulario de inscripción a:

**GRUPO PACIFICO S.A**

C/ Mártires Concepcionistas nº3, 1º C - 28006 Madrid

Fax: (34) 91-302 39 26 E-mail: [pramos@pacifico-meetings.com](mailto:pramos@pacifico-meetings.com)

FIRMA \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

tales como transportes alojamiento y manutención, etc., correrán a cargo de los Miembros Ordinarios y de los delegados. En todos aquellos eventos y/o actividades a los que estas personas asistan por su cuenta, como la cena de gala, deberán abonar el importe establecido.

**CONDICIONES GENERALES**

**Reservas y pagos**

Grupo Pacifico no aceptará reservas telefónicamente.

Las inscripciones deben realizarse mediante el Formulario de Inscripción.

El pago se realizará exclusivamente en Euros mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito.

Las inscripciones se confirmarán por exclusivo orden de llegada previo pago de las mismas.

Remita sólo una petición por persona para evitar duplicidades.

**Confirmaciones**

Previo recepción del correspondiente pago GRUPO PACIFICO mandará vía fax, email o Correo, la confirmación de los servicios solicitados. Rellene su formulario con la máxima atención.

**Cancelaciones de inscripción**

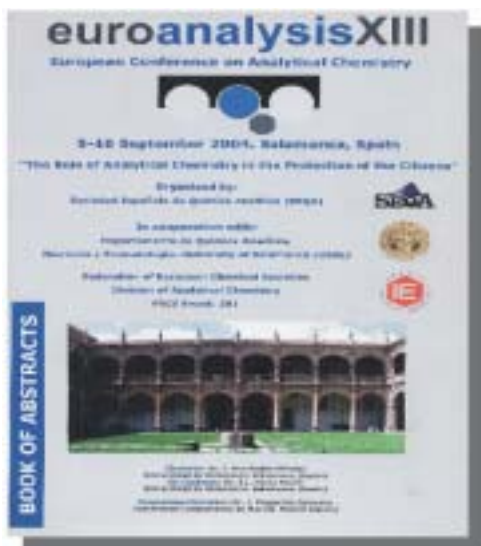
Las cancelaciones y/o cambios se realizarán exclusivamente por escrito a GRUPO PACIFICO.

Las cancelaciones recibidas antes del 05 de Marzo del 2007 no tendrán gastos.

Las cancelaciones recibidas a partir del 05 de Marzo y hasta el 05 de Mayo tendrán una penalización del 100€ en concepto de gastos Administrativos.

Las cancelaciones recibidas después del 05 de Mayo no tendrán derecho a reembolso.

Todos los reembolsos se efectuarán una vez finalizado el Congreso.



Book of abstracts

Congreso, destinada al rescate del conocimiento compartido en el congreso en el que se recogen los resúmenes de todas las conferencias y comunicaciones (orales o pósters) presentadas y aceptadas en el Congreso, conteniendo igualmente un listado de las personas inscritas en el Congreso, con sus datos de contacto. Se elabora con anterioridad al mismo y se suele entregar a los asistentes al comienzo del congreso, en la cartera del congresista. Tal y como se ha reflejado en el diagnóstico, se ha comprobado que el nivel de accesibilidad de este tipo de publicaciones es bastante mejorable, sobre todo en lo que a tamaño y tipo de letra se refiere. Un Libro de Abstracts elaborado con las pautas de accesibilidad para textos escritos (con la excepción de la norma g. relativa al uso del lenguaje) incrementaría la accesibilidad del mismo.

Igualmente, la edición de este documento en un formato electrónico accesible y su distribución (global o discrecional) en soporte CD, DVD o Pen-Drive, facilitaría el acceso a los contenidos a personas con discapacidad visual.

### h) Documentos contenidos en la "cartera del congresista"

Durante el proceso de acreditación se entrega a cada congresista el clásico maletín o cartera de congresista, en el que la organización ha introducido con anterioridad documentos escritos y electrónicos de varios tipos, según se aprecia en la siguiente tabla:

Igualmente, la información proporcionada por los formularios de inscripción va a ser muy valiosa, permitiendo a la organización realizar una pequeña personalización del contenido de estos maletines o carteras. Así, por ejemplo además de la documentación común a todos los congresistas:

- Una persona ciega podría recibir un pen-drive con toda la documentación, Book of Abstracts en formato digital accesible, así como las correspondientes cartas de invitación en Braille.
- Una persona celíaca podría recibir en su cartera sus ticket de restaurante de un color predeterminado, de tal forma que permitiese al personal de servicio

Tipo	Documentos
Documentación del Congreso	Programas definitivos, horarios, planos de la sede, comunicación de cambios, ticket de comidas, invitaciones protocolarias, documentación de la asociación convocante.
Rescate del Conocimiento	Libro de abstracts, publicaciones relacionadas.
Publicidad	Folleto y otros documentos de entidades y empresas patrocinadoras del congreso.
Información destino	Información práctica, planos, folletos turísticos, guía de eventos.

en la unidad de restauración identificar rápidamente la necesidad dietética especial con el color del ticket. También se le podría incluir un listado de restaurantes de la ciudad con menús aptos para personas aquejadas de esta enfermedad.

- Una persona usuaria de silla de ruedas recibiría la Guía de Accesibilidad, planos, así como información sobre transportes y recursos del destino accesibles.

Se debe tener en cuenta las características de dicho maletín, atendiendo a su forma y tamaño, que sea de fácil manipulación (apertura y cierre con velcro), con asas apropiadas para poder colgarlo en la silla de ruedas, bolsillos exteriores para el bolígrafo, etc.

### *i) Dossier de Candidatura. Congreso.*

Se hace referencia en último término a este importante documento que realmente se elabora y usa exclusivamente mucho antes de que el congreso incluso se celebre.

El Dossier es un documento escrito cuyo fin es apoyar la candidatura de una ciudad para que en ella se celebre un congreso. Quien normalmente presenta la candidatura es la asociación que pretende organizar el evento (por ejemplo, un colegio profesional), apoyada por la Oficina de Congresos de su ciudad, y en el documento intenta demostrar su capacidad para desarrollar con éxito el congreso que pretende le asignen organizar.

El documento destaca entre otros puntos, la garantía y solvencia de la asociación candidata, los apoyos al proyecto, la calidad y viabilidad del mismo, las ventajas de la ciudad sede como destino congresual (accesos, infraestructuras, sede y alojamientos) así como el atractivo turístico de la misma.

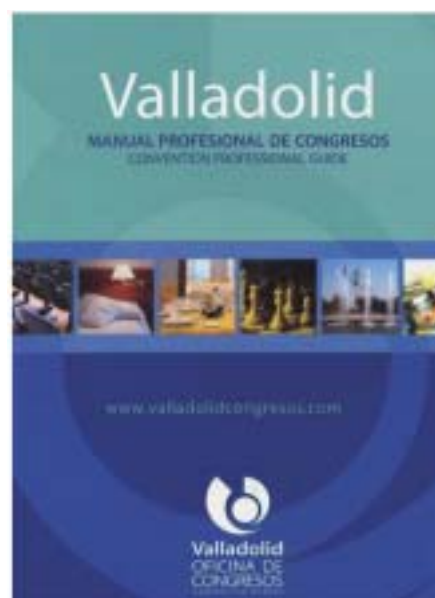
Por supuesto, el Dossier ha de ser un documento escrito bajo parámetros de Accesibilidad y al igual que en el resto de los documentos, se recomienda enriquecer el mismo con la Guía de Accesibilidad del proyecto congresual, presentando sus condiciones de Accesibilidad como una ventaja competitiva del mismo. Igualmente se debería incluir el grado de accesibilidad de la ciudad candidata como indicador de su habitabilidad.

**Sin duda estas aportaciones al Dossier, serán valoradas positivamente por las personas encargadas de asignar la celebración del congreso.**

**La Accesibilidad hará a la ciudad candidata convertirse en futura sede.**

### *j) Otros documentos*

El Manual profesional de Congresos, es el documento “estrella” en la promoción de una ciudad o destino de reuniones y es editado por la Oficina de Congresos o Convention Bureau de la misma. El Manual se estructura como un directorio en el que se detalla información sobre el destino, sedes de eventos, hoteles, restaurantes, empresas de catering, transportes, OPCs,



*Portada del Manual Profesional de Congresos de Valladolid*

agencias de viaje, empresas de servicios auxiliares y otras empresas proveedoras potenciales de servicios relacionados con la organización de eventos.

Como en todos los casos anteriores, la accesibilidad debe de estar presente tanto en soporte como en contenido: el Manual Profesional ha de ser un documento accesible, que permita una fácil lectura y recoger información sobre accesibilidad: referencias a las condiciones de accesibilidad de los aeropuertos, estaciones, sedes, hoteles y sistemas de transporte.

### 7.1.2. Internet

*El poder de la Web está en su universalidad. El acceso de todo el mundo con independencia de su discapacidad es un aspecto esencial.*

**Tim Berners-Lee,**  
inventor del World Wide Web

Enfocados inicialmente con un objetivo promocional e informativo, los sitios Web o simplemente Web de los eventos feriales y congresuales, son en la actualidad auténticos instrumentos de gestión integrada para sus organizadores. Así el website del evento, con sus correspondientes aplicaciones, permitirá al organizador no sólo realizar una difusión universal del evento sino simplificar la gestión de varias áreas del mismo como la secretaría científica, la inscripción o la gestión económica, entre otras. Igualmente, potentes gestores de contenidos resuelven la imprescindible actualización de la información alojada que el organizador podrá realizar de forma autónoma, desde cualquier ordenador y en

tiempo real, circunstancias estas fundamentales en la planificación y posterior organización de un evento. Por todo lo anterior, la utilización de una web dinámica y actualizable va a permitir mantener permanentemente abierto un canal de comunicación flexible entre los diferentes colectivos o grupos de interés del evento ferial o congresual: organizadores, ponentes, delegados. Prueba de este nuevo escenario tecnológico es que el canal de comunicación "clásico" del evento, mediante el envío de lotes discretos de información en forma de circulares postales, va siendo lentamente abandonado y sustituido por un canal de comunicación "continuo" centrado en el uso de nuevas tecnologías, con una potente plataforma web y la profusa utilización del email.

### El primer contacto cuenta.

En la mayoría de los casos la web va a suponer el primer contacto de la persona con discapacidad con el congreso o feria, como actividad por la que se siente interesada.

En este acceso a la web, el usuario con discapacidad deberá superar una serie de barreras que de forma genérica se clasifican en:

- Barreras físicas, para poder utilizar el ordenador y sus periféricos, de entrada y salida (Hardware).
- Barreras lógicas, que le impiden o dificultan el uso de las diferentes aplicaciones del usuario: programas, navegadores, gestores de correo (Software).

Las personas con discapacidad física pueden encontrar dificultades (barreras) en la utilización de los periféricos de entrada, mientras que el uso de periféricos de salida



y la consiguiente obtención de resultados o salidas, es problemático para personas con dificultades sensoriales.

Las ayudas técnicas o tecnologías de ayuda, aparecen como herramientas que permiten a las personas con discapacidad restituir, en la medida de lo posible las carencias que les impiden el desarrollo pleno de las actividades cotidianas, permitiéndoles disponer de un mayor grado de autonomía personal.

En el caso de las nuevas tecnologías estas ayudas técnicas facilitan el uso de los equipos informáticos a través del uso de dispositivos físicos (hardware) y aplicaciones lógicas (software). Un diseño Web más o menos accesible va a facilitar, dificultar o incluso llegar a impedir el acceso de la persona a los valiosos contenidos que aloja el site.

**Obviamente, hacer que todos, independientemente de su discapacidad, pueda acceder con comodidad a los contenidos alojados en la web del evento debe de ser una prioridad para el organizador del evento.**

El diseño de la web debe de hacer posible que los contenidos alojados en ella, y los servicios que preste estén disponibles y puedan ser utilizados con comodidad por cualquier usuario con independencia de su contexto de navegación.

### ¿Una Web Accesible?

La Iniciativa de Accesibilidad Web (Web Accessibility Initiative, WAI) es un proyecto del World Web Consortium (WWW ó W3C), cuyo principal objetivo es promover el acceso universal a Internet, desarrollando directrices, estándares y técnicas que

proporcionen soluciones sencillas de accesibilidad a los desarrolladores Web.

**Las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0)** publicadas por W3C son consideradas por la Unión Europea como normas de facto y tomadas como referencia en las legislaciones internacionales existentes sobre Tecnologías de la Información, entre ellas la de España, donde **la Ley de la Sociedad de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónica 34/2002 obliga a las Administraciones Públicas del Estado Español a disponer de páginas y sitios web accesibles.**

**Las Directrices** se componen de 14 pautas generales, con sus correspondientes puntos de verificación o control, clasificados en 3 niveles de prioridad:

- **Prioridad 1.** Un desarrollador de contenidos de páginas web **tiene** que satisfacer este punto de verificación. De otra forma, uno o más grupos de usuarios encontrarán imposible acceder a la información del documento.
- **Prioridad 2.** Un desarrollador de contenidos de páginas web **debe** satisfacer este punto de verificación. De otra forma, uno o más grupos encontrarán dificultades en el acceso a la información del documento.
- **Prioridad 3.** Un desarrollador de contenidos de páginas web **puede** satisfacer este punto de verificación. De otra forma, uno o más grupos de usuarios encontrarán alguna dificultad para acceder a la información del documento.

El cumplimiento o incumplimiento de estos puntos de verificación permite asignar a cada web un **nivel de adecuación**, nivel que indicaría su grado de accesibilidad de la web de acuerdo con las Directrices de WAI. Estos niveles de adecuación son A, AA y AAA.

**Nivel A:** Se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1.

**Nivel AA:** Se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.

**Nivel AAA:** Se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3.

La Web que cumpla con alguno de estos niveles de adecuación podrá utilizar el correspondiente logo de conformidad del W3C.

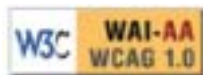


Fig.: Logo del Nivel de adecuación AA

### El nivel de adecuación mínimo recomendable para la web del evento o recinto sería AA.

El siguiente marco recoge una Guía Breve de Accesibilidad, conforme a las Directrices de Accesibilidad del W3C.

#### Recomendaciones de Accesibilidad W3C

**Imágenes y animaciones.** Use el atributo "alt" para describir la función de cada elemento visual.

**Mapas de imagen.** Use el elemento "map" en el lado cliente y texto para las zonas activas.

**Multimedia.** Proporcione subtítulos y transcripciones para el sonido y descripciones del vídeo.

**Enlaces de hipertexto.** Use texto que tenga sentido cuando se lea fuera de contexto. Por ejemplo, evite "pinche aquí".

**Organización de las páginas.** Use encabezados, listas y una estructura consistente. Use CSS para la maquetación donde sea posible.

**Figuras y diagramas.** Resúmalos o use el atributo "longdesc".

**Scripts, applets y plugins.** Ofrezca contenido alternativo si las funciones nuevas no son accesibles.

**Marcos.** Use el elemento "noframes" y títulos significativos.

**Tablas.** Procure que la lectura línea a línea tenga sentido. Resuma.

**Revise su trabajo.** Verifique. Use las herramientas, listas de verificación y pautas de

<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>.

Fuente: [www.w3c.es](http://www.w3c.es)

### La Web del congreso, feria, palacio de congresos o recinto ferial.

Siempre se deberá solicitar al desarrollador de la web o empresa encargada de dicha función, el cumplimiento de las Directrices WAI, conforme a **un nivel mínimo de adecuación AA**. De esta forma se garantiza que esa web no presente barreras de accesibilidad y que todos los usuarios interesados puedan usar la misma con comodidad.

El organizador deberá tener en cuenta igualmente la obligación legal, citada anteriormente, que insta a las administraciones públicas a disponer de Web accesibles.

El esfuerzo de diseño en conseguir un sitio Web accesible, va a depender de los contenidos del mismo, su tamaño y complejidad.

Diseñar una Web para un congreso de forma accesible no debería plantear demasiadas dificultades, dado el discreto volumen de contenidos y la simplicidad de la misma y no debiera ser más caro.

**Recuerde al responsable del diseño de la web del congreso la necesidad de que la misma cumpla los estándares de accesibilidad W3C, como mínimo con un nivel de adecuación AA.**

Pero disponer de una web accesible no va a beneficiar únicamente a personas con discapacidad: las Web accesibles se basan en principios de flexibilidad, y pretenden satisfacer multitud de situaciones de uso, beneficiando a todas las personas que acceden a la misma, incluso a las que no tienen alguna discapacidad y además:



### Beneficios de Web accesibles

- Mejoran su Posicionamiento en Buscadores, facilitando ser "halladas" con más facilidad.
- Posibilitan su visita desde dispositivos móviles.
- Reduce el ancho de banda necesario para visualizarlas.
- Aumentan Mayor Público Objetivo.
- Son más usables, claras y por tanto eficientes.
- Requieren de menor tiempo para el mantenimiento y gestión de Contenidos.
- Son innovadoras, favoreciendo la integración de las personas.
- Aumentan el público objetivo, haciendo patente además el interés de la organización propietaria por favorecer la inclusión social.

Fuente: [www.accedalia.es](http://www.accedalia.es) Reproducido con la aprobación

### Comprobar la Accesibilidad Web

La comprobación del nivel de accesibilidad exacto de un Site debe ser realizada por un técnico en la materia. Sin embargo, existen en el mercado una serie de herramientas, algunas de ellas online, que permiten a una

persona no experta en accesibilidad-Web (como pudiera ser un organizador de un congreso) conocer de una forma aproximada, pero siempre cuantitativa, el nivel de accesibilidad de un sitio Internet. Una de las herramientas más populares para realizar esta comprobación es el T.A.W. o test de accesibilidad Web, de la Fundación CTIC, que permite analizar de una forma sencilla e intuitiva la accesibilidad de la Web propuesta, conforme a los estándares de accesibilidad W3C proporcionando el nivel de accesibilidad conforme al número de errores, clasificados por prioridades de accesibilidad que una web contiene. La aplicación online de la herramienta está disponible en la siguiente dirección Web:

**Chequee online el nivel de accesibilidad de la web del congreso que está organizando mediante el Test de Accesibilidad Web T.A.W. [www.tawdis.net](http://www.tawdis.net).**



Interface T.A.W. en su versión Online . [www.tawdis.net](http://www.tawdis.net).

Fuente: Fundación CTIC [www.fundacionctic.es/](http://www.fundacionctic.es/)



Guía de Accesibilidad del ExCel London, UK (extracto). Reproducido con autorización [www.excel-london.co.uk](http://www.excel-london.co.uk)

### Contenidos de Accesibilidad:

Una vez garantizada la accesibilidad de la web de un congreso, mediante la aplicación de un diseño basado en criterios de accesibilidad, corresponde ahora incorporar a los contenidos alojados en la misma información sobre la accesibilidad de las actividades.

Tanto los eventos (congresos, ferias) como los recintos (palacios, auditorios) deberían

disponer de una completa Guía de Accesibilidad ubicada en su Web que garantizase el conocimiento exacto de los niveles de accesibilidad proporcionados por los prestadores del correspondiente servicio.

Con el fin de aprovechar el trabajo bien hecho, la Guía de Accesibilidad de determinada feria tomaría como base, incluso mediante un link o hipervínculo, la Guía del correspondiente recinto ferial.



Fig: Ejemplo de Información sobre Accesibilidad en una web. 2ª Jornada Empleo y Discapacidad. Universidad Carlos III Madrid

## 7.2. TRANSPORTE

### 7.2.1. Pautas para un transporte Accesible

En la planificación de un evento accesible, la operativa del transporte supone una parte esencial de la organización que debe integrar no sólo las condiciones de los desplazamientos externos (hasta la ciudad sede del evento) e internos (condiciones de accesibilidad a todas las dependencias y actividades complementarias, sociales y de ocio), sino también y además con carácter previo, los sistemas de información y comunicación entre operadores y participantes, a modo de feed back que garantice que las necesidades del viajero se corresponden con los servicios ofertados.

Desde el punto de vista normativo y en el ámbito estatal, podemos relacionar algunas normas que en España regulan directamente o indirectamente aspectos de accesibilidad en el transporte:

- RD 3250/1983, que autoriza el acceso de los perros guías a los medios de transporte público.
- RD 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios. (Entre los cuales se incluyen las instalaciones de los transportes públicos).
- Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.
- Ley 12/2003, sobre perros de asistencia para personas con discapacidad.
- Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, de igualdad de oportunidades, no-discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

La Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no-discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad (LIONDAU) establece en sus disposiciones finales las condiciones básicas de accesibilidad para el acceso y utilización de los medios de transporte señalando, asimismo, los plazos para realizar las actuaciones necesarias en torno a la accesibilidad de los medios de transporte:

- Antes del 4 de Diciembre de 2010, serán obligatorias las condiciones relativas a infraestructuras y material de transporte nuevo.
- Antes del 4 de Diciembre de 2020, serán obligatorias las condiciones relativas a las infraestructuras y material de transporte existentes y susceptibles de ajustes razonables.

### 7.2.2. Transporte Aéreo

La normativa europea en vigor, relativa a transporte aéreo, pretende proteger contra la discriminación a las personas con alguna discapacidad y asegurar que reciben la asistencia apropiada, responsabilizando a los organismos gestores de los aeropuertos de proporcionar ayuda a los pasajeros con problemas de movilidad reducida (PMR) así como aquellos que tengan cualquier discapacidad física, psíquica o sensorial.

De igual modo, las compañías aéreas serán las encargadas de proveer esta asistencia a bordo de sus aviones, donde también podrán viajar, sin coste adicional, los perros guía para las personas invidentes.

Las normas aeronáuticas, por razones de seguridad en casos de evacuaciones o emergencias, limitan el número de las PMR que pueden viajar en una aeronave o exigen que, en ciertas condiciones, vayan



*Finger de acceso a un avión*

acompañadas. Esta limitación está en función del tamaño del avión y del nivel de servicio que solicite el pasajero.

### **a) Reservas en el transporte aéreo**

Para evitar cualquier tipo de inconveniente y problemas en la prestación de servicios, es necesario que las reservas se realicen con suficiente antelación y facilitando a la compañía aérea todos los datos e información relativos a la asistencia precisa.

AENA recomienda que la reserva se efectúe, cuando sea posible, con al menos siete días de antelación y como mínimo, con 48 horas antes de iniciar el viaje. Por ello, cuando la reserva en el transporte aéreo se hace por parte de los organizadores de congresos, es fundamental que conozcan si la persona que viaja tiene algún tipo de discapacidad.

Al proceder a la reserva, la persona con movilidad reducida (PMR) debe:

- Comunicar cuáles son sus necesidades para viajar.
- Comprobar que se ha recogido toda la información facilitada.
- Asegurarse de que la asistencia solicitada está anotada en su reserva, es decir figura en su PNR, y que cuando se solicita algún servicio

especial, éste está confirmado por la compañía.

- Comunicar lo antes posible la cancelación de su reserva para que pueda ser utilizada por otra PMR.

La reserva puede efectuarse en una agencia de viajes o en un punto de venta de billetes de la compañía y puede hacerse solicitando cualquier tipo de tarifa, aunque debe recordarse que no todas las tarifas ofrecen el nivel de servicio que puede ser requerido.

### **b) Códigos de asistencia**

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente, para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar en cada caso. Estos códigos son:

- WCHR. Silla de ruedas (rampa). Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, pero que son autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave, es decir, se reserva para pasajeros que pueden ascender y descender escaleras pero no pueden andar largos recorridos.
- WCHS. Silla de ruedas (escalones). Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, pero autosuficientes dentro de la

aeronave, es decir, personas que no pueden subir ni bajar escaleras pero que pueden desplazarse libremente hasta su asiento en el avión.

- WCHP. Pasajero que necesita ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, pero que es autosuficiente en sus cuidados personales.
- WCHC. Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, se exige vaya acompañado de una persona.
- WCBD. Silla de ruedas, baterías secas.
- WCBW. Silla de ruedas, baterías húmedas.
- WCMP. Silla de ruedas sin motor (Sólo líneas aéreas de EE.UU.)
- DEAF. Pasajeros sordos.
- BLND. Pasajeros con impedimentos visuales.
- STCR. Pasajero en camilla.
- MAAS. Pasajero que necesita asistencia en llegada, especificar detalles como persona de edad avanzada, discapacitado o mujer embarazada.
- MEDA. Precisa asistencia médica.

Dada la complejidad de códigos y que cada uno particulariza un determinado tipo de necesidades y asistencia, es conveniente reiterar la necesidad de que el pasajero facilite al hacer la reserva todos los datos necesarios relativos a su discapacidad para evitar imprevistos o dificultades en el embarque y acomodación.

De igual forma, es obvio que el agente de viajes o el operador que gestione la reserva debe manejar y diferenciar los diferentes códigos, su significado y operativa dentro del PNR.

El manejo de una reserva aérea a través de un GDS, por ejemplo AMADEUS, requiere que se introduzca la petición de un servicio especial dentro del PNR (reserva) con la transacción conocida como SSR (Special Service Required).

Así la solicitud de silla de ruedas para escalones, se solicitará con un SR y el código de la silla de ruedas solicitada, aclarando el motivo:

### SRWCHS-Esguince tobillo/p1

En el supuesto de WCHC se considera caso médico y además de la solicitud de la silla, en el PNR se introducirá un MEDA con el diagnóstico.

### SRWCHC/p2

#### SRMEDA-diagnóstico detallado/p2

En el caso de las personas invidentes, debe además precisarse si van acompañadas por perro guía y su raza.

### SRBLND-labrador retriever/p3.

Las peticiones de sillas de rueda o de servicios especiales, generalmente, las contesta el sistema automáticamente, aunque en algunos casos se precisa autorización médica de la compañía, como determinación de que pueda viajar en butaca o en camilla, o incluso si precisara viajar con un acompañante, por lo que reiteramos, una vez más, la importancia de aclarar en la reserva la causa por la que se solicita el servicio, indicando la incapacidad o enfermedad que afecta al pasajero, reflejándolo en el SSR correspondiente.

La mayoría de las compañías y los vuelos regulares tienen en sus planos unos determinados asientos para ocupar por personas con discapacidad.



### c) *Petición de asiento extra*

Los pasajeros pueden solicitar un asiento extra, bien para su comodidad o por padecer alguna condición física especial. En cualquiera de estos casos, la reserva se hará siguiendo el siguiente procedimiento(GDS AMADEUS):

- Se reservarán dos plazas (el del pasajero y el adicional).
- En el elemento del nombre se incluirá, no sólo el del pasajero sino también el código de asiento extra (IDEXST) y se incluirá en el PNR un SSR con un texto especificando el motivo de la petición del asiento extra y asignándolo al pasajero.

Ejemplo: NM2NIETO/MARIO  
MR(IDEXST)/EXST

### **SREXST-texto indicando causa petición/p1**

- En los vuelos de Iberia se cerrará el PNR enviando por colas el PNR a la compañía. En vuelos de otras compañías, se cierra el PNR de la forma habitual, ya que el SSR genera la petición a la Cia. que tenga que tomar la acción.
- La tarifa del asiento extra debe consultarse con el departamento correspondiente.

### d) *Terminal y facturación*

Las PMR serán asistidas y ayudadas en los trámites de facturación y recogida de tarjeta de embarque por el personal del aeropuerto que les avisará del tiempo que resta para el embarque y las traslados a la puerta, acompañándolas al avión.

Si el pasajero lleva silla de ruedas con batería, debe facturarse sin coste, pero será conveniente colocar una tarjeta

identificativa de equipaje a la silla, que deberá ir en bodega, para que no se extravíe en caso de confusión de destinos.

No se pueden embarcar baterías de ácido que puedan derramar su contenido, por lo que será necesario desmontarlas de las sillas de rueda eléctricas. Las baterías secas (de gel) no tienen estos inconvenientes por lo que no se hace preciso desmontarlas.

### e) *Embarque / desembarque*

Las personas con discapacidades suelen ser las primeras en embarcar y las últimas en desembarcar.

Antes de embarcar y cumpliendo con la nueva normativa de seguridad, debe asegurarse que tiene toda la medicación necesaria en su equipaje de mano y comprobar que dispone de cantidad suficiente en caso de retraso.

Evidentemente, el embarque será más accesible si se realiza a través del finger directamente desde la zona de embarque hasta el avión; en caso contrario se trasladará a los pasajeros mediante furgoneta, autobús adaptado o Ambulift.

Si el pasajero utiliza silla de ruedas plegable, podrá ser almacenada en la cabina de pasajeros, si hay espacio para ello. Si la silla es con batería siempre deberá ir en bodega.

En el aeropuerto, las compañías aéreas permiten permanecer a las PMR en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave, siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no se precise subir y bajar escaleras, lo que supondría un riesgo para el personal. En caso contrario, la compañía aérea proporciona una silla para el traslado y le entregará la suya al llegar a destino. Esto



puede provocar en ocasiones problemas por los posibles extravíos o averías que a veces sufren.

Es importante, además, que la aerolínea con la que se viaje, dé aviso a su compañía en el aeropuerto de destino para que tengan prevista la recepción del pasajero con discapacidad. Asimismo, antes de iniciar el descenso o aterrizaje conviene que el viajero comente al personal de vuelo que si la silla de ruedas va como equipaje en bodega, la tengan preparada al llegar a destino. Por esa razón los pasajeros con discapacidad serán los últimos en desembarcar.

### **f) Seguridad**

De acuerdo con la normativa vigente en materia de seguridad en la aviación civil, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deberán pasar los mismos controles de seguridad que el resto de pasajeros, realizándose los registros en la medida en que su capacidad permita y sin producir molestias adicionales al pasajero por su condición.

### **g) A bordo**

Si el pasajero padece una minusvalía sensorial, el personal de la compañía aérea deberá ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo, tanto en lo relativo a la explicación de las medidas de emergencia como en la ayuda precisa con los envases de comida.

Si precisa silla de ruedas a bordo de la aeronave, deberá solicitarla al hacer la reserva. La tripulación podrá retirarle sus bastones o muletas antes del despegue para colocarlas en el sitio adecuado.

Si padece insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el

vuelo, la compañía se lo facilitará a bordo. Algunas compañías cobran por este servicio, pero no está permitido que embarque con su propio oxígeno, debiendo, al hacer la reserva, señalar sus necesidades y averiguar el coste, si lo hubiera, sobretodo a efectos de previsión por parte de la compañía aérea.

Si viaja con perro guía, éste podrá embarcar con el pasajero sin coste adicional alguno.

### **h) Denegación de embarque, cancelación o gran retraso.**

De acuerdo con el Reglamento 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de Febrero de 2.004, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, las compañías aéreas encargadas de efectuar el vuelo, darán prioridad al transporte de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida y sus acompañantes o perro guía que tengan esa consideración según la legislación vigente.

En caso de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida y sus acompañantes tendrán derecho a recibir la asistencia correspondiente lo antes posible.

Las personas ciegas o con discapacidad visual deberán ser informadas de sus derechos y alternativas, utilizando los medios adecuados.

### **i) Al finalizar el viaje**

Si se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte, el pasajero puede formular una reclamación por escrito

dirigido a la compañía o utilizando las hojas de reclamación de AENA, que están a su disposición en los mostradores del aeropuerto.

Asimismo, si se produce algún daño en el equipaje, pérdida o demora del mismo, debe cubrirse el PIR (Property Irregularity Report).

### 7.2.3. Transporte Ferroviario

La Ley 29/2003, de 17 de Noviembre, del Sector Ferroviario, establece en el art 2. apartado m, como uno de sus objetivos, "proteger los intereses de los usuarios, con especial atención a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, garantizando sus derechos al acceso a los servicios de transporte ferroviario en adecuadas condiciones de calidad y a la elección de la empresa que los preste".

#### RENFE

RENFE-ADIF en colaboración con el Ministerio de Fomento, el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) y la ONCE, han publicado en el mes de julio de 2007, una "*Guía de Servicios Ferroviarios para viajeros con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento*"<sup>1</sup>.

En esta guía se recogen todos los *productos* de RENFE que reúnen las condiciones apropiadas para las personas con discapacidad. Asimismo, describe los *servicios* que ofrecen a los pasajeros con necesidades especiales y el procedimiento que deben seguir para recibir la asistencia

adecuada (de forma gratuita), tanto en trenes como en estaciones.

La guía indica las estaciones accesibles y los trenes aptos para personas con discapacidad, así como el grado de accesibilidad de que disponen los servicios de cada estación: aparcamientos, aseos, vestíbulo y zona comercial.

En la actualidad, RENFE dispone de un parque de trenes que realiza 1.026 circulaciones diarias con trenes accesibles, tanto en Alta Velocidad-Larga Distancia (AVE, ALVIA, ALARIS, ALTARIA, ARCO, EUROMED...), como en trenes de Distancia Media (Convencionales y AVANT) y Cercanías (CIVIA), con una previsión de futuro de aumentar las unidades accesibles.

Se fijan como **destinatarios** de la guía:

- Los viajeros con discapacidad en sillas de ruedas que tengan dificultades de desplazamiento pero puedan desplazarse de forma autónoma.
- Los viajeros con discapacidad visual que viajen solos.
- Los viajeros que careciendo de un grado de autonomía suficiente deben necesariamente ir acompañados (los que no puedan comer solos, no sean autónomos en los aseos o no puedan comprender las indicaciones de la tripulación).

Se establecen además, las siguientes **condiciones para el desplazamiento y solicitud de ayuda**:

- Trenes de ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA y AVANT.
  - Si se viaja en silla de ruedas, se necesita un billete para plaza específica de movilidad reducida adquirido con al menos 48 horas de

<sup>1</sup> Esta guía se puede solicitar en el Tfno. de Atención al Cliente de RENFE, o bien, descargar en las siguientes páginas Web: [www.adif.es](http://www.adif.es) ó [www.renfe.com](http://www.renfe.com)

antelación a la fecha del viaje, siendo automática la reserva de ayuda.

- Si no viaja en una plaza específica de movilidad reducida, debe adquirirse el billete con al menos 48 horas de antelación a la salida y comunicar durante la compra del mismo la necesidad de ayuda.
- Si se hubiera comprado el billete sin solicitud de ayuda, debe comunicarse al teléfono señalado a tal efecto, la necesidad de asistencia con al menos 48 horas de antelación a la salida, facilitando por esta vía los datos que le requieran.

Por lo tanto los organizadores de congresos, cuando se encarguen de la compra de billetes de tren para congresistas y participantes, deberán tenerlo en cuenta pues de lo contrario, se encontrarán con que la persona con discapacidad que lo necesita, no puede viajar en el tren que ha solicitado.

- Trenes de MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL y CERCANÍAS con AYUDA:
  - Debe comunicarse la necesidad de asistencia con al menos 48 horas de antelación a la fecha del viaje.
  - En estos trenes, la oferta de asistencia vendrá limitada por el número de plazas adaptadas de cada tren, no pudiendo garantizarse la prestación del servicio si no se efectúa la notificación con la antelación indicada.
  - La presentación en el lugar designado de la estación debe realizarse con 30 minutos de antelación a la salida del tren.
  - Trenes de CERCANÍAS para los viajeros con discapacidad que no necesiten ayuda:

- Se recomienda al viajero que comunique con dos horas de antelación a la salida del tren el recorrido que va a realizar, a fin de garantizar que el viaje se desarrolle en las mejores condiciones.
- En aquellos andenes que estén señalizados, el viajero se situará en la zona de acceso para personas con discapacidad.

Se incluyen también datos relativos a la **Oferta Comercial** y otras **Informaciones de utilidad** para el viajero:

- En los trenes que sólo dispongan de plaza para personas con discapacidad en clase Preferente, se aplicará el precio de clase Turista.
- El viajero con una discapacidad igual o superior al 65%, independientemente de su edad, podrá obtener la Tarjeta Dorada RENFE, de validez anual, que le proporcionará descuentos entre el



25 y el 40% en función del tren y día de la semana en que se realice el viaje.

- Existe también la opción, previa solicitud, de Tarjeta Dorada con Acompañante, que permite viajar al acompañante con las mismas condiciones de descuento que el viajero con discapacidad.
- En los trenes con control de acceso, quienes acompañen al viajero con discapacidad hasta la salida del tren para colaborar con la ayuda, deben solicitar una autorización específica en el Centro de Atención al Cliente de la Estación.

## FEVE

Como norma general FEVE incluye la adecuación de accesos para personas con movilidad reducida (PMR) en todos los proyectos y obras de construcción de nuevas estaciones y en todas las remodelaciones de sus instalaciones, incluidas las destinadas a implantar los controles de acceso.

Dichas estaciones cuentan con un paso de ancho especial para PMR y con rampas de embarque, y se están creando itinerarios accesibles mediante adaptación de dichas rampas, cabeceras de andén, anchura de puertas, etc...

También se están realizando actuaciones de adaptación en los edificios de las estaciones, centradas, principalmente, en la mejora de accesibilidad en aseos, rampas de acceso y disponibilidad de plazas para PMR en los aparcamientos. Asimismo, en las estaciones con control de acceso, las máquinas de autoventa de títulos presentan sus dispositivos a alturas normalizadas para facilitar el uso a personas con discapacidad; siendo el próximo objetivo a cumplir integrar mensajes acústicos y visuales para garantizar que las personas con

discapacidad visual o auditiva puedan interactuar con la máquina expendedora. En cuanto al Material Móvil, tanto las nuevas Unidades de Cercanías como las remodeladas en la pasada década, cuentan con la habilitación de espacio libre para sillas de ruedas y cinturones de seguridad para su amarre, pasillos de intercirculación entre coches diáfanos y de gran anchura para facilitar el desplazamientos de las sillas de ruedas por el interior de las unidades, sistemas de aviso acústico y luminoso para el cierre de puertas, megafonía de información al viajero y pantallas de emisión de texto, planteándose la incorporación de rampas en los coches como el próximo reto a cumplir.

De cualquier modo y para garantizar una eficaz planificación del viaje, se recomienda siempre conocer el estado exacto de cada estación y/o línea *consultando al Centro de Asistencia y Atención al Viajero de cada red.*

*A modo de conclusión* de este apartado, reseñar que el pasado mes de Septiembre de 2007, el Parlamento Europeo aprobó el tercer y último paquete destinado a revitalizar el transporte ferroviario internacional y a reforzar los derechos de los pasajeros.

Esta nueva normativa estará compuesta por un Reglamento y dos Directivas, que serán de aplicación desde finales del 2009, fijando en el año 2010 el plazo de liberalización del transporte internacional de viajeros.

El Reglamento versa sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros y las Directivas sobre el desarrollo de los ferrocarriles comunitarios y la certificación de los conductores de ferrocarriles.

### 7.2.4. Transporte público en autobús

La accesibilidad integral de este medio de transporte, ya sea **urbano** o **interurbano**,



exige la concurrencia de distintos factores de forma agregada y simultánea relativos a:

- La **Estación y/o parada**: La accesibilidad urbanística de su entorno exterior e interior, su señalética, paneles informativos interiores, taquillas y máquinas expendedoras accesibles, etc...
- La **flota de autocares** que cumpla los requisitos técnicos de accesibilidad exigidos tanto para el **embarque/desembarque** (plataforma elevadora en autobuses de piso alto, sistema de inclinación y rampa en los de piso bajo, anchura de puertas con asideros) como para el **interior del vehículo** (inclinación lateral, espacio reservado para PMR, sujeciones para sillas de ruedas, sistemas de comunicación visuales y acústicos sobre aviso de paradas, barras y asideros, etc...)
- La existencia de líneas suficientes para la **cobertura del servicio** con horarios y frecuencias adecuadas, así como con una **operativa eficaz** que pasa por la formación de los conductores en relación a las condiciones de seguridad y el trato adecuado a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

El 13 de Febrero de 2004, entró en vigor la Directiva Europea 2001/85/CE, de 20 de Noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de 8 plazas además del asiento del conductor. En la actualidad, casi todas la CCAA han legislado la exigencia de accesibilidad del transporte por carretera.

### 7.2.5. Servicios Discrecionales adaptados

Existen empresas que disponen de vehículos, autocares y microbuses preparados específicamente para personas con discapacidad física o psíquica grave, que atienden servicios puntuales puerta a puerta, ya sea de forma exclusiva o bien para todo tipo de pasajeros.

En [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es) se facilita la relación de algunas empresas y/o asociaciones que cuentan con tales servicios.

### 7.2.6. Taxi accesible

También conocido como EUROTAXI, se trata de vehículos adaptados y acondicionados para el transporte de



personas con movilidad reducida y en silla de ruedas.

El IMSERSO y la Fundación ONCE colaboran, a través de Convenios de renovación anual, en la promoción de la accesibilidad en el transporte por Eurotaxi, pudiendo sumarse a dichos convenios las entidades locales interesadas en desarrollar en su ámbito respectivo este proyecto.

Aunque en la última década este tipo de vehículos han mejorado notablemente, sin embargo el número de taxis accesibles aún es reducido. Por eso, si se va a necesitar un Eurotaxi para un cliente, es recomendable que se llame con bastante antelación para solicitar su servicio.

A efectos operativos y prácticos, en la web de Servicios de Información sobre Discapacidad, en el apartado de Estadísticas, se puede acceder a una relación de Autobuses Urbanos Accesibles y de Taxis Accesibles por Localidades, Comunidades Autónomas y Provincias<sup>2</sup>.

Asimismo algunas ciudades, como Madrid, Barcelona, Valencia han editado sendas Guías de Transportado Adaptado.

### 7.2.7. Metro

Siendo cierta la afirmación genérica de que el Metro mantiene un nivel de accesibilidad superior a otros transportes urbanos, existen sin embargo aspectos de mejora necesarios, sobre todo, en aquellas instalaciones construidas con anterioridad a los noventa.

<sup>1</sup> Para más información véase:  
<http://sid.usal.es/estadisticas.asp?arg=transporte>

En las redes de metro de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, se ofertan tarifas reducidas para personas con movilidad reducida. Se pueden consultar las líneas y estaciones adaptadas en el Servicio de Atención al Cliente de cada red, o bien, en las siguientes páginas web:

[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)  
[www.tmb.net](http://www.tmb.net)  
[www.metrovalencia.com](http://www.metrovalencia.com)  
[www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net)

### 7.2.8. Tranvía

Este medio presenta las mejores condiciones de accesibilidad en el transporte público urbano con modernas unidades que se adaptan a las necesidades de las ciudades y de los usuarios.

Actualmente, existen en nuestro país, varias ciudades con líneas de tranvías, Barcelona, Valencia, Alicante, Bilbao, La Coruña, y el de Tenerife, recientemente inaugurado el pasado mes de Junio de 2007. Además varias ciudades españolas tienen en proyecto más o menos avanzado la implantación de este transporte urbano (Zaragoza, Sevilla, Cádiz, Vitoria, etc...)

### 7.2.9. Aparcamientos accesibles

En carreteras y en estacionamientos, las plazas reservadas para personas con discapacidad y el itinerario de acceso a las mismas deben aparecer señalizadas conjuntamente con el símbolo de una silla de ruedas y una señal vertical en lugar visible.

En 1998, la Unión Europea dictó una Recomendación a los estados miembros sobre la creación de una tarjeta de aparcamiento para las PMR. Quienes estén en posesión de esta tarjeta de color azul, tienen derecho en otros estados miembros



de la UE, y en algunos otros países europeos, a las mismas facilidades de estacionamiento que se conceden a las personas con discapacidad residentes en dichos países.

En España, las Comunidades autónomas y los Ayuntamientos han ido publicando normas de adaptación de esta Recomendación Europea para la expedición de la tarjeta de estacionamiento estándar europea para las personas con discapacidad, que se solicita en el organismo local o provincial donde resida el titular. Las personas titulares de dichas

tarjetas pueden aparcar en las plazas señaladas a tal fin, así como en las de aparcamiento público de uso limitado, estando exento de pagar la tarifa correspondiente.

La mayoría de los aparcamientos ofrecen tarifas especiales y concesiones de plazos límite a vehículos que muestran una tarjeta de estacionamiento de persona con discapacidad. Estas condiciones varían según las ordenanzas municipales del lugar donde se pretende aparcar, por lo que, en caso de desplazamiento, conviene informarse de las zonas habilitadas.

### 7.3. LAS SEDES

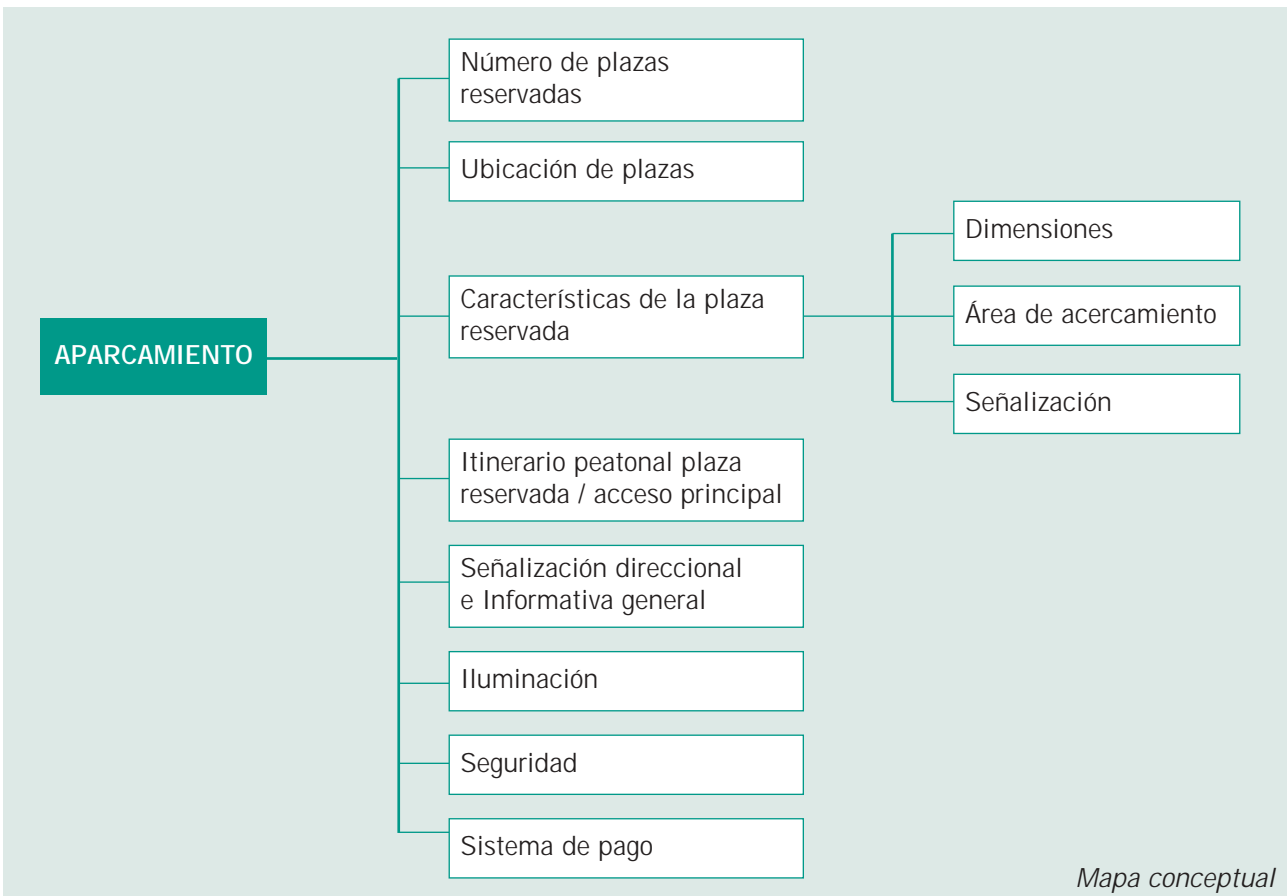
Para que puedan ser utilizadas con comodidad y seguridad por todas las personas, las sedes en las que se realizan los eventos tienen que cumplir una serie de características. Si bien a la hora de organizar un evento las sedes ya están construidas, es importante que tanto sus gestores como los organizadores profesionales de reuniones conozcan las características óptimas que deben cumplir. Les servirá para poder proponer o acometer, según los casos, acciones de mejora, así como para informar a los usuarios sobre las circunstancias reales con las que se va a encontrar, mediante la elaboración y distribución de las correspondientes guías de accesibilidad.

La mayoría de las características de accesibilidad están detalladas en las leyes

de accesibilidad de las respectivas comunidades autónomas. Todas estas leyes aparecen enumeradas en el *anexo 3* de este manual.

A continuación se especifican los principales requisitos de accesibilidad para cada una de las estancias o áreas que pueden aparecer en las sedes, sean palacios de congresos, hoteles, recintos feriales u otros. Los valores que se asignan en cada caso son los recomendados —en base a las buenas prácticas en accesibilidad— para que estos espacios puedan ser utilizados por las personas con discapacidad; no obstante los mismos pueden diferir de los especificados por las leyes autonómicas que son más o menos restrictivas, por lo que hay que consultarlas en cada caso para comprobar si se cumplen.

#### 7.3.1. Aparcamientos



### a) Número de plazas

- Debe existir una plaza de aparcamiento reservada para personas de movilidad reducida por cada 50 existentes o fracción y ésta se señalará con el símbolo internacional de accesibilidad.
- Cuando el número de plazas sea inferior a 50, se reservará como mínimo una plaza.

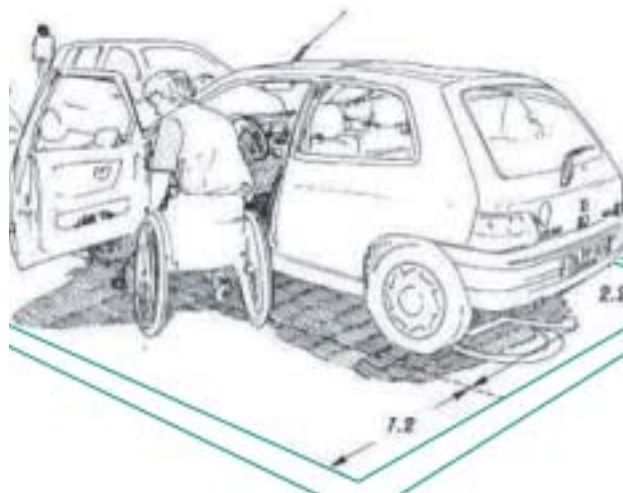
Número de plazas	Plazas reservadas
Hasta 50	1
De 51 a 100	2
De 101 a 150	3
De 151 a 200	4
Más de 200	4, más 1 plaza adicional por cada 50 o fracción

### b) Ubicación

- Las plazas reservadas serán las más próximas a la entrada principal de la sede con el objetivo de acortar la distancia recorrida entre la plaza y el acceso.
- En aparcamientos situados en un nivel diferente al de la entrada principal, las plazas reservadas serán las más próximas a los ascensores y rampas que conduzcan al vestíbulo de acceso del edificio.

### c) Dimensiones

- Las plazas de aparcamiento reservadas tendrán una dimensión de al menos, **5 m.** de longitud x **2,20 m.** de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante.



*Ejemplo de persona haciendo la transferencia lateral del coche a la silla de ruedas.*

### d) Área de acercamiento al vehículo

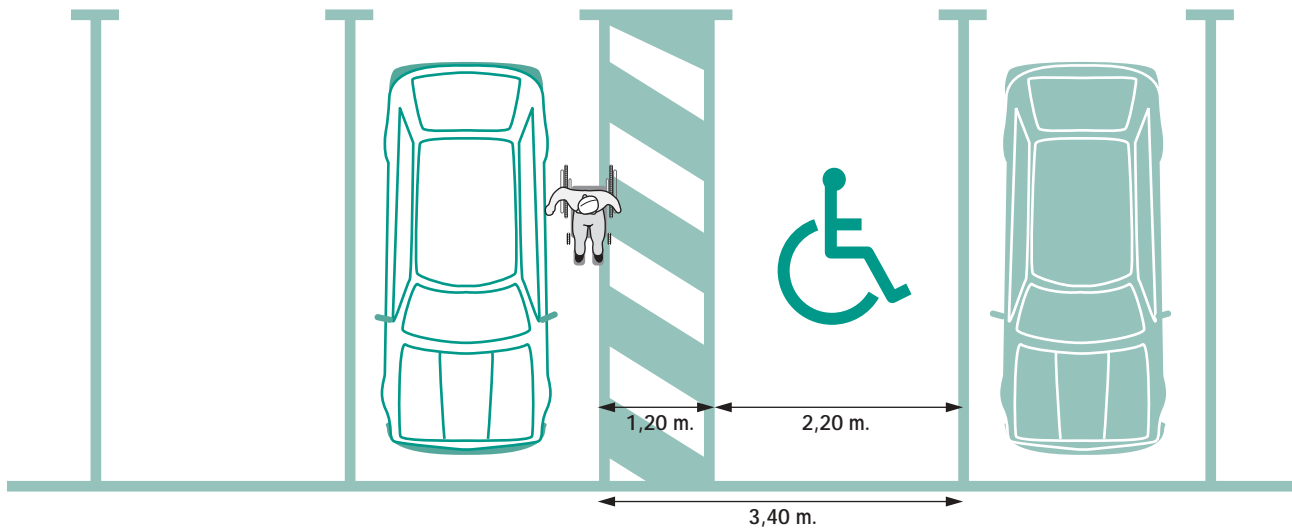
- La plaza de aparcamiento reservada contará con un área de acercamiento lateral —que puede ser compartido por dos plazas—, de **120 cm.** de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.

### e) Señalización

- En la entrada al aparcamiento se indicará, mediante un panel informativo, la existencia de plazas reservadas para personas de movilidad reducida y su ubicación, para facilitar al conductor su localización.



*Símbolo Internacional de Accesibilidad*



*Distribución espacial y señalización de una plaza de aparcamiento reservada para personas de movilidad reducida.*

- Se pintará sobre el pavimento de la plaza de aparcamiento accesible, en color contrastado, el Símbolo Internacional de Accesibilidad junto con una banda de al menos **30 cm.**, que delimite todo su perímetro.
- Cuando sea posible, se instalará en vertical una placa con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en color contrastado. La placa puede anclarse a la pared, suspenderse del techo, disponerse en banderola, o situarse exenta sobre báculo. Su ubicación, no debe obstaculizar el estacionamiento del vehículo, la realización de la transferencia lateral de la persona desde el coche a la

silla de ruedas, ni la circulación de vehículos y peatones.

- Es conveniente que la señal vertical incluya la inscripción “prohibido estacionar a vehículos no autorizadas”.
- El pavimento del área de acercamiento se pintará con bandas de color contrastado, de **50 cm.** a **60 cm.** de anchura y con una inclinación de **45°**, tal como aparece en el dibujo anterior. Se señalará para informar a otras personas, como por ejemplo un motociclista, sobre la prohibición de estacionarse sobre este área.

#### **f) Itinerario peatonal desde plaza de aparcamiento hasta la entrada a la sede**



*Señalización horizontal de plaza de aparcamiento reservada*

- El itinerario peatonal entre las plazas de aparcamiento reservadas y la entrada a la sede debe ser accesible, preferiblemente un trayecto sin escalones, y cumplir los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a circulaciones horizontales y verticales. (Apartados 7.3.3. y 7.3.4)
- La zona de aparcamientos debe dotarse con itinerarios —o pasos de peatones— señalizados en el pavimento, en los que



el peatón tenga la prioridad ante el coche, a fin de permitir a las personas desplazarse entre los vehículos con una mayor seguridad.

### g) Orientación

- Es conveniente que el conjunto de plazas de aparcamiento se organice por zonas y, en el caso de un aparcamiento interior o subterráneo, también por niveles. El nivel, zona y número de las plazas reservadas debe indicarse con letras grandes y de color contrastado para facilitar a los conductores la localización de su coche.

### h) Iluminación

- El conjunto de plazas de aparcamiento debe estar suficientemente iluminado. Los ascensores, rampas, escaleras, salidas de vehículos, salidas de emergencia y paneles informativos tendrán un nivel de iluminación mayor que el de la iluminación general con el fin de facilitar su localización y comprensión.

### i) Seguridad

- Por seguridad es importante que el conjunto de plazas de aparcamiento esté vigilado mediante cámaras y que disponga por cada zona, de un medio de comunicación con el personal de seguridad, preferiblemente equipado con videoteléfono, que incluya teclado y pantalla de texto. (ver apartado de ayudas técnicas).
- Otra medida complementaria es dotar al conjunto de aparcamientos con botoneras de petición de auxilio instantáneo repartidas en todo el área de estacionamientos, y al menos una situada al lado de las plazas reservadas para personas de movilidad reducida.



*Persona en silla de ruedas realizando transacción en una Terminal de acceso público.*

### J) Sistemas de pago

- Numerosos estacionamientos están equipados con sistemas de pago mecanizados. La adquisición del billete en el que se registra la hora de entrada se hace al entrar al parking y la validación del mismo a la salida.
- Debe prestarse atención a que la máquina de entrega y validación del billete pueda ser alcanzada y activada por el conductor sin que éste tenga que salir del vehículo.
- La máquina de pago es básicamente una terminal de acceso público, tipo cajero automático. Debe prestarse atención a los errores de concepción más frecuentes, que dificultan su utilización a algunas personas:
- Los diseñadores de máquinas de pago y expendedoras de billetes no deben olvidar que éstas serán utilizadas por personas en silla de ruedas, por lo que cualquier elemento funcional —teclas,

intersticios para monedas, billetes o tarjetas de crédito, distribuidor de billetes— no debe situarse a una altura superior a los **120 cm.** respecto del suelo.

- Las teclas deben ser de al menos **2 cm.** de diámetro y estar en relieve para que las personas con dificultades de manipulación puedan presionarlas con la palma de la mano. Además el color de las mismas debe ser contrastado con respecto al color de la carátula que las contiene, o de la superficie adyacente.
- Es necesario que las personas que carecen de destreza manual pueden asir fácilmente tanto el billete de viaje, como las monedas del cambio.
- El modo de empleo y las condiciones de utilización deben ser simples y claras. Los pictogramas deben facilitar su utilización a personas poco familiarizadas con los sistemas informáticos. El número óptimo de

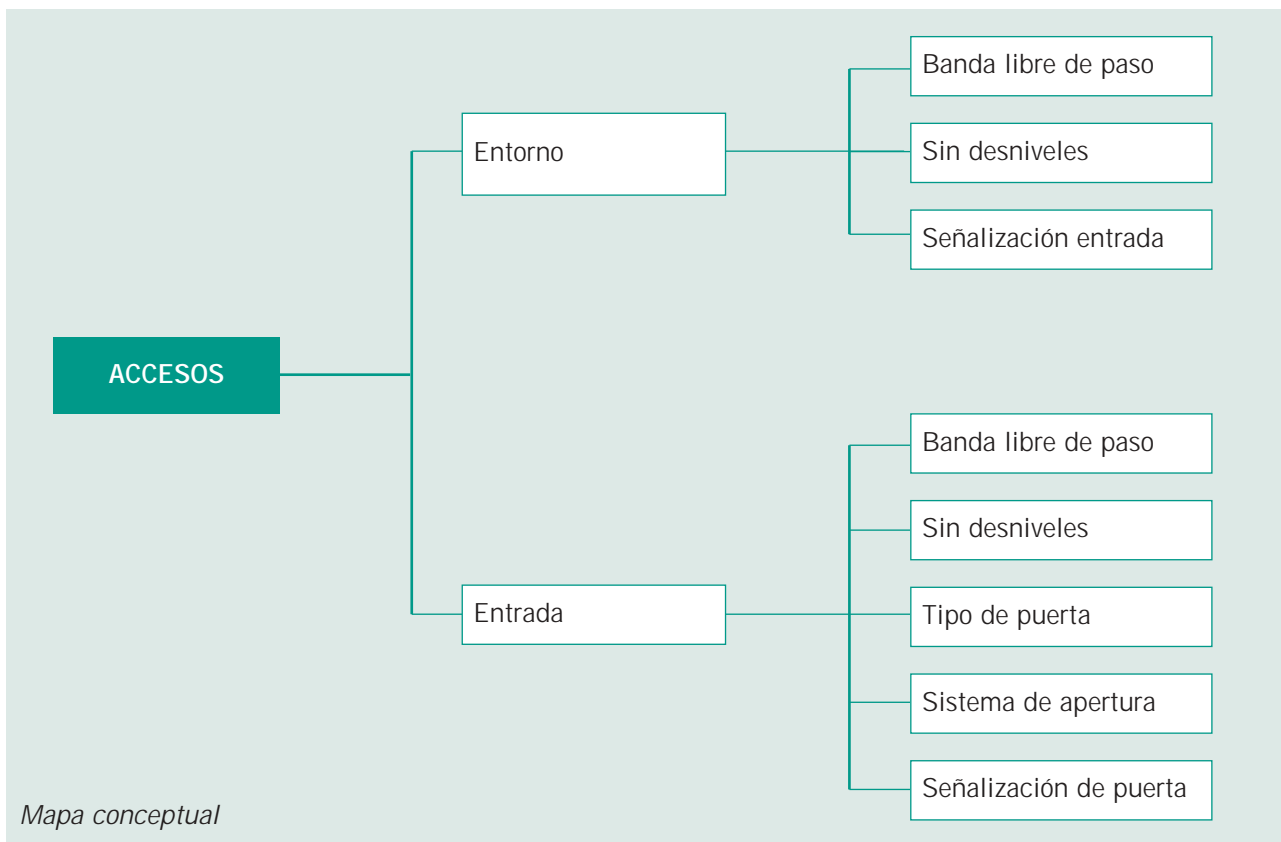
operaciones se limita a tres: selección de la transacción, pago de la tarifa y retirada del billete (y de las monedas cuando sea el caso). La parte frontal de la máquina debe estar bien iluminada (**200 lux**).

- Si la máquina brinda instrucciones de uso audibles —además de las visuales— es conveniente que éstas también dispongan de bucle magnético para las personas que usan audífono, deberá añadirse una clara indicación visual de su existencia.

### **K) Aparcamiento de autobuses**

- Debe preverse una zona de aparcamiento temporal de autobuses, situada próxima a la entrada principal, para el embarque y desembarque de visitantes.
- Asimismo en el aparcamiento existirá una zona reservada para el aparcamiento de autobuses.

### 7.3.2. Accesos



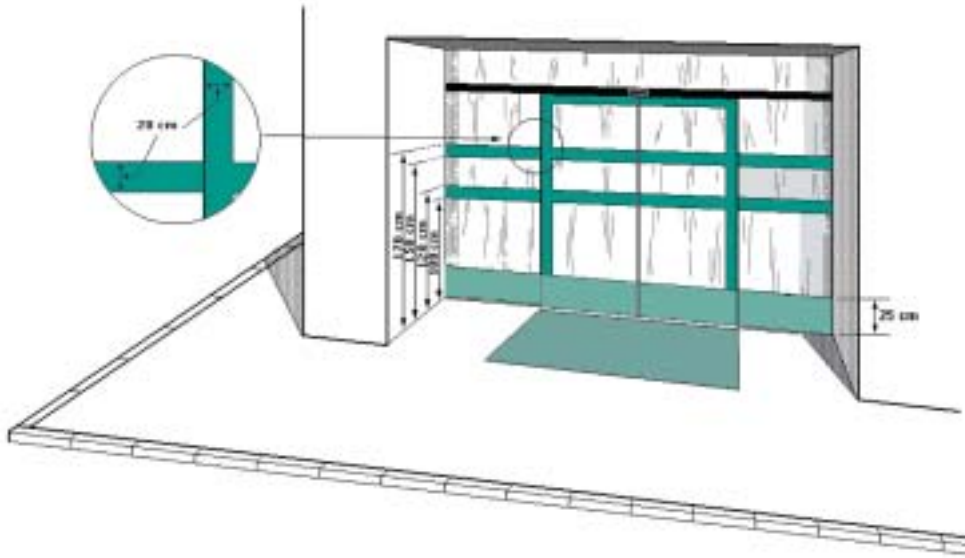
#### a) Accesos al edificio desde la calle

- Se recomienda que el acceso principal de la sede se sitúe al mismo nivel de calle, preferiblemente sin escalones ni escaleras.

- Los pasos de peatones más próximos al edificio deberán estar señalizados en la acera mediante pavimento táctil de botones y mediante una señal vertical.
- Los vados de los pasos de peatones estarán rebajados, con una pendiente



Acceso sin desniveles. Pabellón Miguel Castillejo, Foto cortesía de Córdoba Convention Bureau.



*Ejemplo de puertas de vidrio señalizadas*

longitudinal – **8%**, y transversal – **2%**.

- Los itinerarios peatonales desde las paradas de autobuses, estaciones de ferrocarril de cercanías, metro o tranvía más próximas serán preferiblemente llanos o de suave pendiente, contarán con una anchura libre de paso  $\geq 120$  cm. Se velará por la ausencia de obstáculos o peligros que puedan impedir o dificultar la circulación peatonal en los itinerarios del entorno urbano próximo al edificio.
- En el entorno urbano inmediato del edificio debe indicarse la ubicación de su acceso principal mediante señales y paneles informativos situados en puntos estratégicos tales como paradas de autobuses, bocas de metro, pasos de peatones y aparcamientos más cercanos. Es importante mantener la misma nomenclatura de señalización —colores, tipos de letras, símbolos, etc.— a lo largo de toda la ruta.

### **b) Acceso al edificio desde zona de aparcamiento**

- El acceso principal de la sede del evento debe estar en el mismo nivel

que la zona de aparcamiento y carecer de escalones aislados. En caso de estar en otro plano, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente, y de ser posible mediante ascensor.

- La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en el apartado de recorridos verticales (7.3.4.)
- En caso de existir desnivel tanto la rampa como las escaleras son necesarias porque para algunas personas de movilidad reducida – como por ejemplo personas con bastones – es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

### **c) Puerta de acceso principal**

- Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de **70 cm**. y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.
- Para determinar la anchura libre de paso de la puerta principal, es

importante tener en cuenta el flujo de visitantes medio estimado, no obstante para asegurar el paso de una persona en silla de ruedas la anchura libre de paso debe ser igual o mayor a **80 cm.**

- La altura de la puerta principal será de al menos **2,10 m.**
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, nunca inclinado, y contar con un espacio anterior y posterior libre de giro —no invadido por el barrido de la puerta— que permita inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro.
- El sistema de apertura debe ser preferiblemente automático, o permanecer siempre abierta, para facilitar el acceso de personas con discapacidad visual.
- Si la puerta es de accionamiento manual y habitualmente no permanece abierta se cuidará que no tenga un peso excesivo y que pueda abrirse fácilmente.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de pomo; se instalarán tiradores de palanca o manillas de presión, que pueden ser accionados por personas con problemas de manipulación.

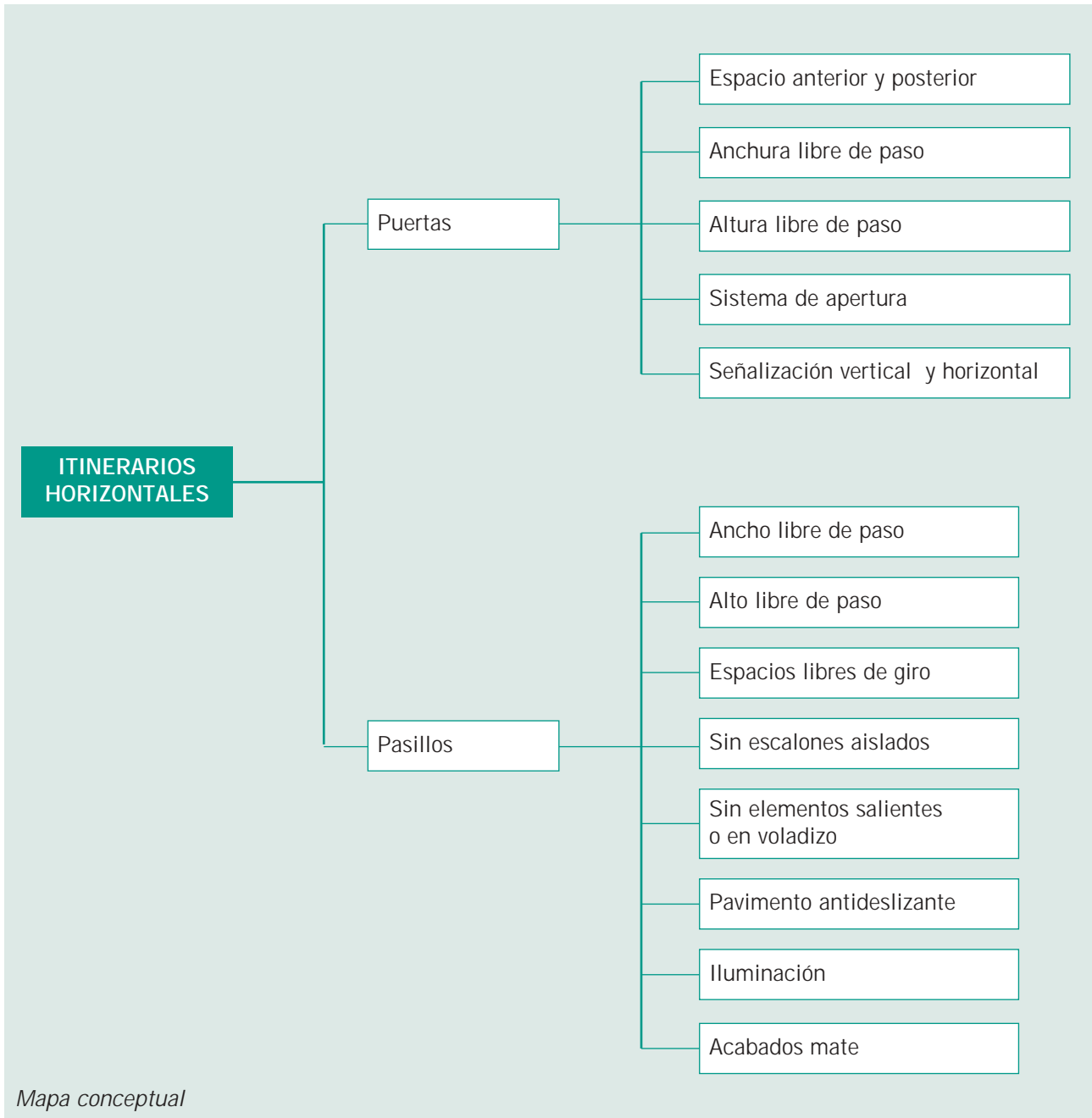
- La manilla de la puerta debe ser de color contrastado, para facilitar su identificación a personas con discapacidad visual, y estar instalada a una altura comprendida entre **90 y 100 cm.** para que pueda ser accionada por personas en silla de ruedas.
- Las puertas serán total o parcialmente acristaladas para que personas con discapacidad auditiva puedan percibir lo que ocurre en el exterior desde el interior de la sala y viceversa.
- Las puertas de vidrio contarán con franjas o marcas de color contrastado situadas a dos alturas. Las franjas tendrán una anchura de **5-10 cm,** situadas a una altura de **100-120 y 150-170 cm.** respecto al suelo.
- Se evitarán las puertas giratorias porque son difíciles de traspasar por personas ciegas o con visión reducida, así como para aquellos con problemas de movilidad. En caso de existir, es necesario contar con accesos contiguos mediante puertas batientes o automáticas que cumplan con los requisitos de seguridad y accesibilidad.
- En caso que la puerta de entrada principal no sea accesible, debe existir una alternativa que tenga la misma categoría.



*Puerta giratoria y puerta corredera alternativa.*



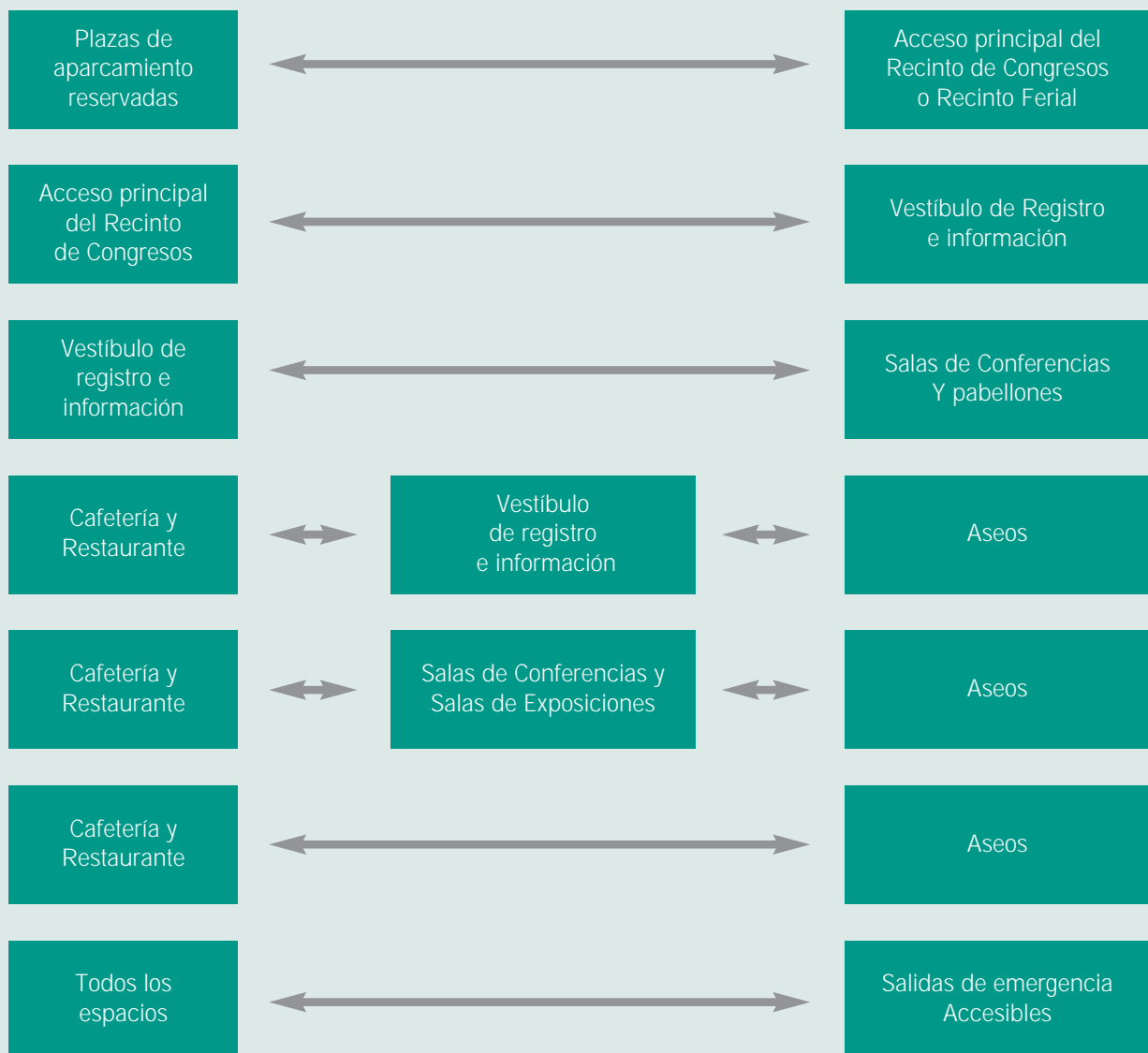
### 7.3.3. Itinerarios Horizontales



Por itinerarios horizontales entendemos todos los recorridos que comunican las diferentes estancias de las sedes y que se encuentran en el mismo nivel o altura, es decir, para los que no es necesario utilizar escaleras, ascensores, rampas etc. A continuación se identifican dichos itinerarios:

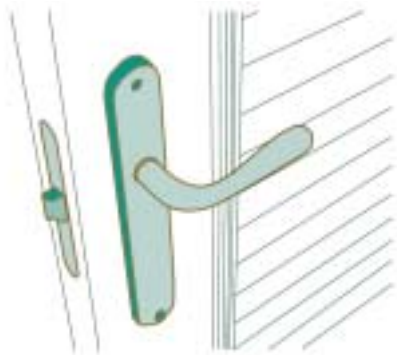
Los aspectos esenciales a tener en cuenta en la accesibilidad de los itinerarios horizontales son: anchura y altura libres de paso en puertas y pasillos, ausencia de escalones o peldaños aislados, desniveles salvados por rampas de suave pendiente (preferentemente fijas) o por elevadores verticales.

### PRINCIPALES ITINERARIOS HORIZONTALES



a) ¿Cómo deben ser las puertas?

- Todas las puertas de las diferentes estancias de las sedes deben cumplir con las siguientes características:
- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a **80 cm.** Esto permite el paso de una persona en silla de ruedas; si las puertas son más estrechas puede ocurrir que algunas personas no puedan franquearlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de pomo; se instalarán tiradores de palanca o manillas de presión, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación.

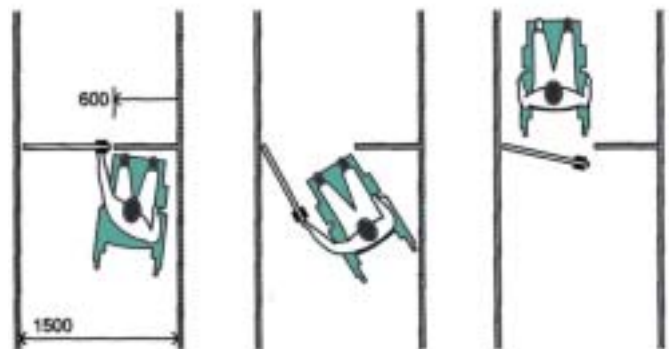


Ejemplo de pomo tipo palanca

- El tirador o manilla se instalará a una altura máxima de **1 m.** para que pueda ser accionado con comodidad por personas en silla de ruedas y personas de baja estatura. Además será de color contrastado respecto a la hoja de la puerta para que pueda ser distinguido y localizado por personas de visión reducida.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que permita inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro, que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.



Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 120 cm. de anchura, ejecución en 5 pasos



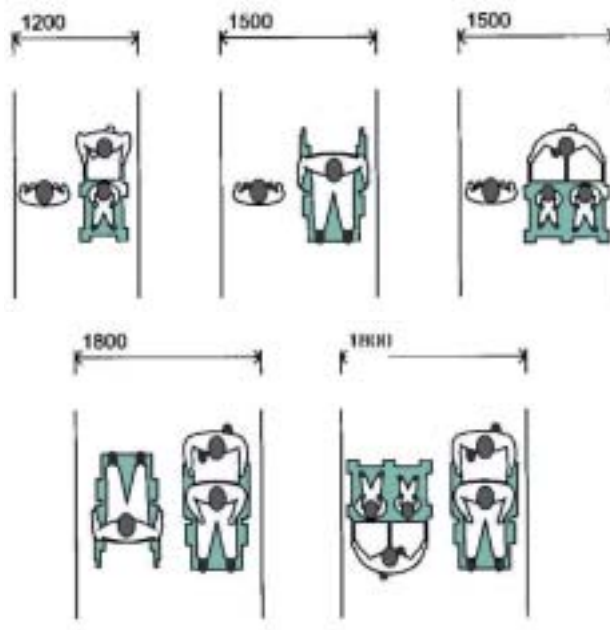
Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 150 cm. de anchura, ejecución en 4 pasos.

- En puertas abatibles es conveniente protegerla en su parte inferior con un zócalo de protección de **40 cm.** de altura, de acero inoxidable, ya que en algunos casos la manera más fácil de abrirla para una persona en silla de ruedas es empujándola con la silla.
- Si las puertas son giratorias, siempre debe existir otra puerta alternativa, ya que este tipo de puertas son difíciles de cruzar por personas con discapacidad visual y personas de movilidad reducida.
- Cuando las puertas sean de vidrio, estarán provistas de una doble banda horizontal de color contrastado, ubicadas a una altura comprendida entre **100 y 120 cm,** y entre **150 y 170 cm.** para indicar su presencia a personas con discapacidad visual.



Ejemplo de puerta acristalada corredera señalizada con una banda horizontal y flecha que indica el sentido de desplazamiento

210 cm. o superior y estar libre de obstáculos, con el fin de facilitar la deambulación de todas las personas.



Anchuras libres de paso recomendadas para las distintas situaciones

- Para facilitar su localización a personas de visión reducida, las hojas de las puertas o en su defecto el marco de las mismas serán de color contrastado respecto a las paredes adyacentes. Las puertas sin contraste cromático con los paramentos adyacentes, son difíciles de identificar por las personas con discapacidad visual.

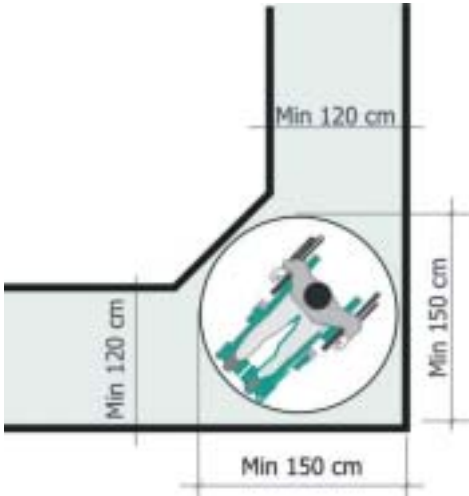
**b) ¿Cómo deben ser los pasillos?**

- Deben tener un ancho libre de paso de 120 cm. o superior, una altura libre de

- Las puertas que abran hacia los pasillos estarán retranqueadas y no los invadirán.
- Cada 10 m., como máximo, el pasillo dispondrá de espacios en los que pueda inscribirse un círculo como mínimo de 150 cm. de diámetro y 210 cm. de altura, para que las personas en silla de ruedas puedan hacer un giro de 360° y cambiar el sentido de la marcha.



Ejemplo de mala práctica de accesibilidad, las puertas tienen el mismo acabado (color y textura) que la pared, por lo que son difíciles de identificar para cualquier persona con o sin discapacidad visual



*Espacio necesario en pasillos para la realización de un cambio de dirección*

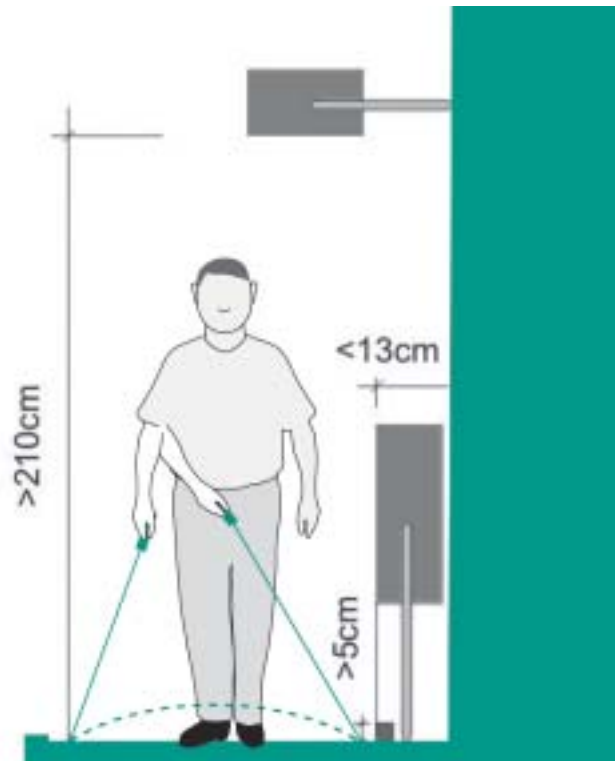
- El suelo, como el de todo el edificio, debe ser antideslizante, con el fin de evitar las caídas, más habitual entre las personas que utilizan muletas y bastones.



*Ejemplo de buena practica en accesibilidad, paredes y suelo son de alto contraste cromático*

Las paredes y suelos serán de color contrastado para que el plano vertical pueda ser fácilmente distinguido del plano horizontal por personas con visión reducida.

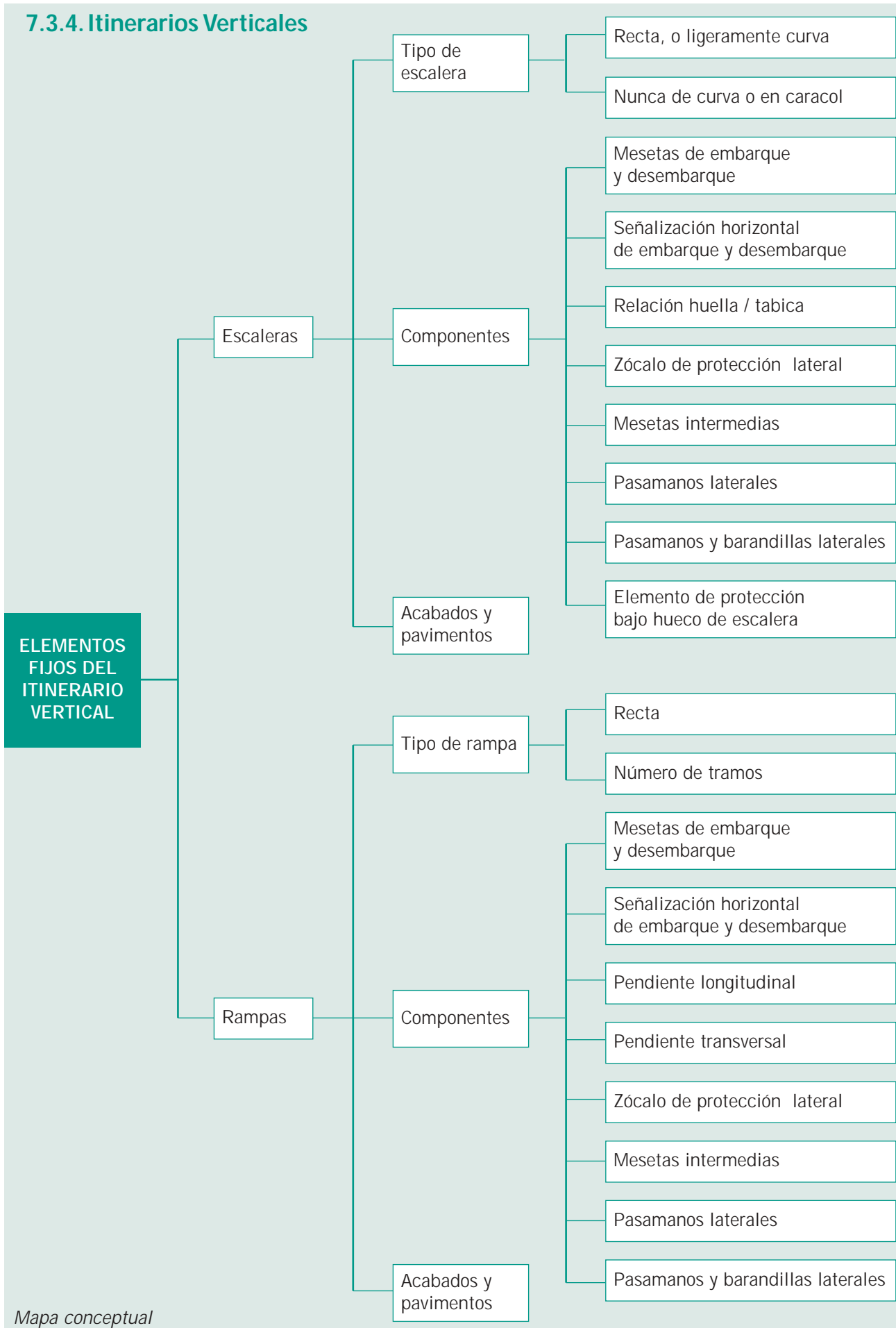
- La anchura libre de paso del pasillo no se reducirá por la colocación de objetos tales como, radiadores, extintores o cualquier tipo de elemento saliente o en voladizo situado a una altura inferior a **210 cm**. Éstos se empotrarán en el paramento. Si esto no es posible, y no se reduce la anchura libre de paso mínima (**120 cm.**), la parte externa del obstáculo se prolongará hasta el suelo para evitar el paso por debajo del mismo, y permitir su detección por parte de una persona invidente o de visión reducida mediante el bastón largo blanco.

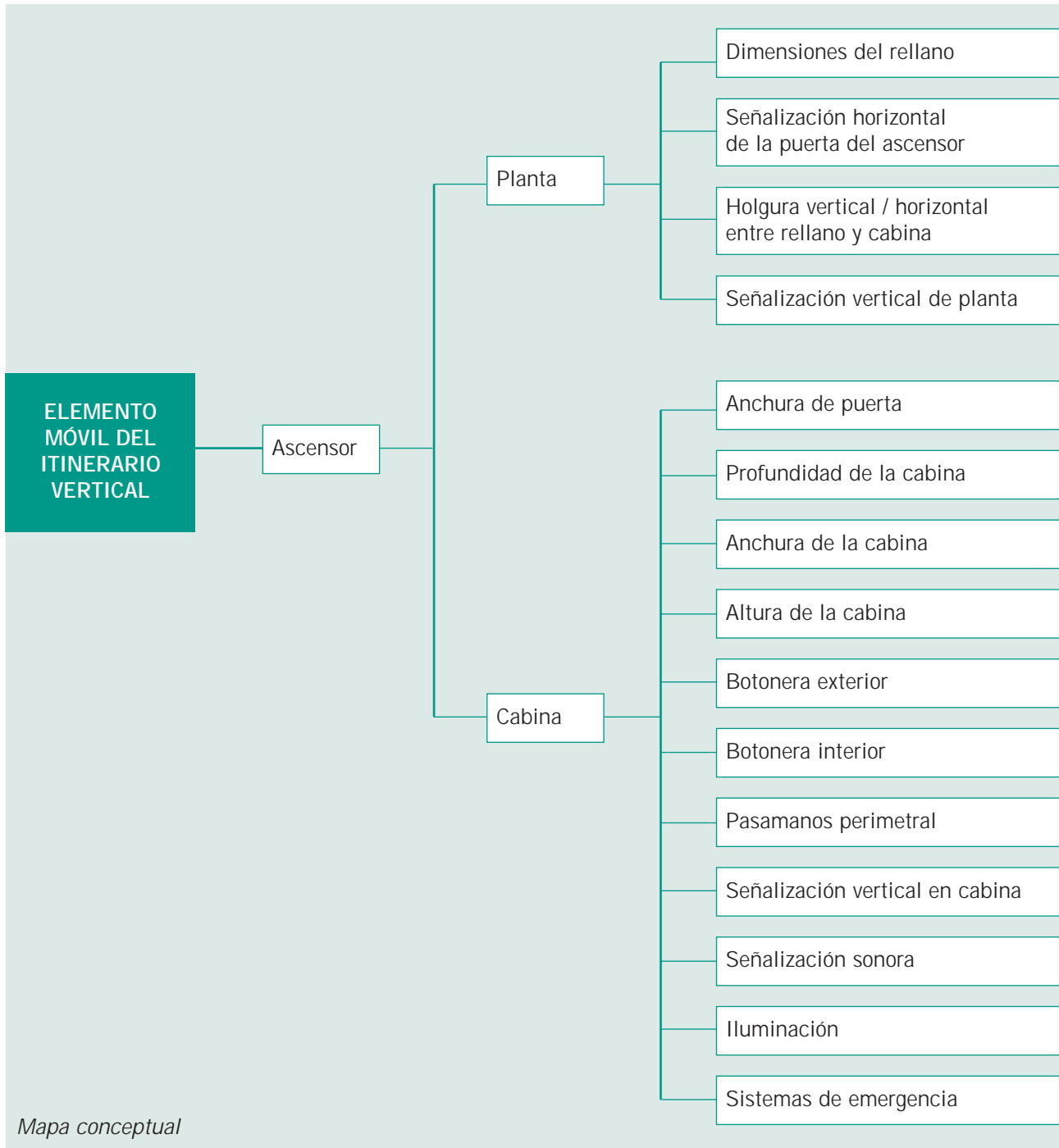


*Ejemplo de elementos salientes de la pared proyectados hasta el suelo para que puedan ser identificados por personas con discapacidad visual.*



### 7.3.4. Itinerarios Verticales





Los itinerarios verticales son todos aquellos en los que se produce un cambio de nivel. No se refiere solo a los recorridos que unen espacios que se encuentran en diferentes plantas; también se incluyen aquí los elementos como rampas o escaleras, cuando comunican espacios con ligeras diferencias de nivel. Las rampas y escaleras son elementos de la circulación vertical complementarios, siempre es conveniente que para salvar desniveles se combinen

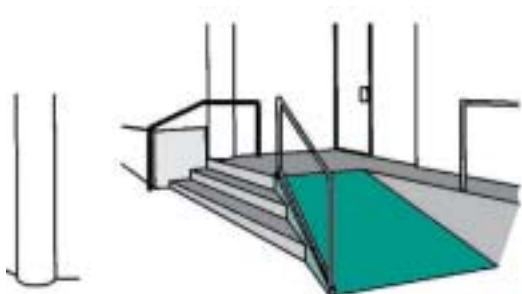
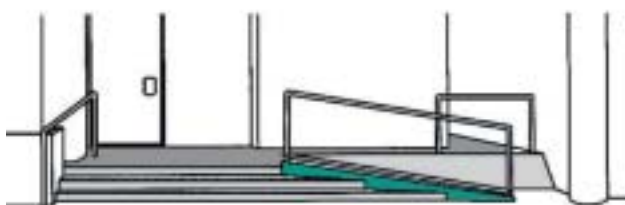
ambas, ya que aunque la rampa es útil para una persona en silla de ruedas, las escaleras son más fáciles de salvar por ejemplo para personas con muletas y para algunas personas mayores.

En el apartado de itinerarios verticales se incluyen las escaleras, las rampas y los ascensores. Hay otros elementos que cumplen el objetivo de comunicar espacios que se encuentran en diferentes niveles, tal

como se describe en el *anexo de Ayudas Técnicas*.

**a) ¿Cómo deben ser las escaleras?**

Un escalón o desnivel ya constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, una persona con bastones o una persona con dificultad de equilibrio. Cuando el Recinto de Congresos y Ferias disponga de escaleras, debe siempre contarse con un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor u otro sistema de elevación.

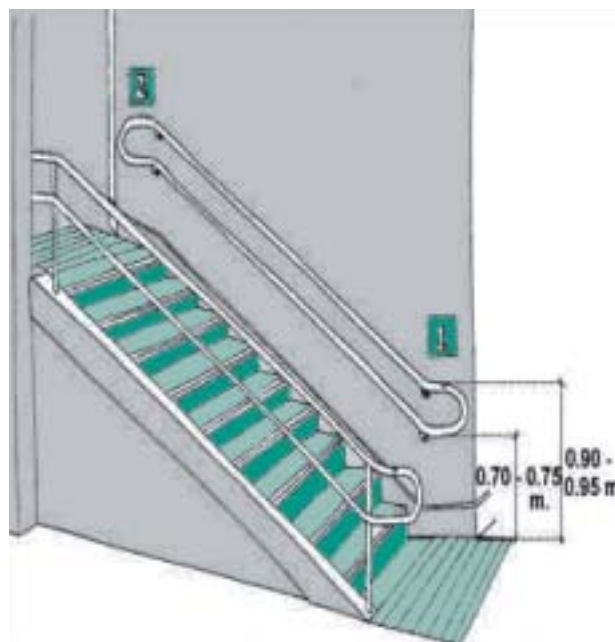


*Ejemplo de acceso con escalera y rampa alternativa.*

En cualquier caso las escaleras deben tener las siguientes características:

- Las escaleras serán rectas o ligeramente curvas, nunca de caracol.
- En el principio y final de las mismas estarán señalizadas con una franja de pavimento de color contrastado y textura diferenciada. Esta última será de acanaladuras dispuestas en paralelo al borde del primer y último escalón. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y

de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel. La franja tendrá una anchura igual a la rampa y una profundidad de al menos **120 cm.**



*Ejemplo de señalización de área de embarque y desembarque de escalera*

- Las mesetas de embarque, desembarque y los rellanos intermedios tendrán una profundidad mínima de **120 cm.**, su anchura será la misma que la de la escalera y estarán libres de obstáculos.
- El ancho libre mínimo de la escalera será de **120 cm.**, no obstante es conveniente que éste corresponda con el flujo máximo de personas previsto en el Recinto de Congresos y Ferias.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los **14** y los **17 cm.** y la huella (donde se apoya el pie) será de **28** a **32 cm.** Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Hay que evitar que los escalones tengan un bocel en el que se pueden enganchar los pies o los bastones, ya que las personas con discapacidad visual tocan con la punta del zapato la contrahuella, para calcular la altura del escalón.

- Los peldaños siempre dispondrán de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche en la huella y tropiece.



Escalones adecuados sin bocel e inadecuados con bocel

- La contrahuella será de un color diferente al de la huella, a fin de señalar visiblemente cada uno de los escalones, esto es especialmente útil para personas de visión reducida. Con el mismo fin la huella tendrá en su borde una franja de color y textura diferente, ya que de no tenerla las personas de visión reducida perciben la escalera como si fuera un solo plano, es decir como una rampa.



Ejemplo de buena práctica en accesibilidad, huella y contrahuella de colores contrastado. La señalización de uno y otro peldaño ha sido reforzada con los puntos de luz de la tabica.

- Cuando el hueco bajo la escalera tenga una altura libre inferior a **220 cm.**, se restringirá el paso bajo la misma para evitar que una persona distraída o cualquier persona de visión reducida se golpee. Para ello se instalará un elemento horizontal —jardinera, pretil, tubo horizontal, etc.— que ocupe todo el perímetro del espacio bajo la escalera hasta una altura mínima de **25 cm.**, para que pueda ser percibido por una persona invidente con el bastón blanco.



Ejemplo de mala práctica en accesibilidad, una persona con discapacidad visual podría golpearse al caminar bajo la escalera por la falta de un elemento de protección



- El número máximo de escalones seguidos será de **12**, preferiblemente **10**, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido.

- El pavimento de las huellas será antideslizante para evitar caídas.
- A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura superior o igual a **12 cm.** para evitar que el bastón o muleta de una persona de movilidad reducida pueda deslizarse, y por seguridad de todas las personas.

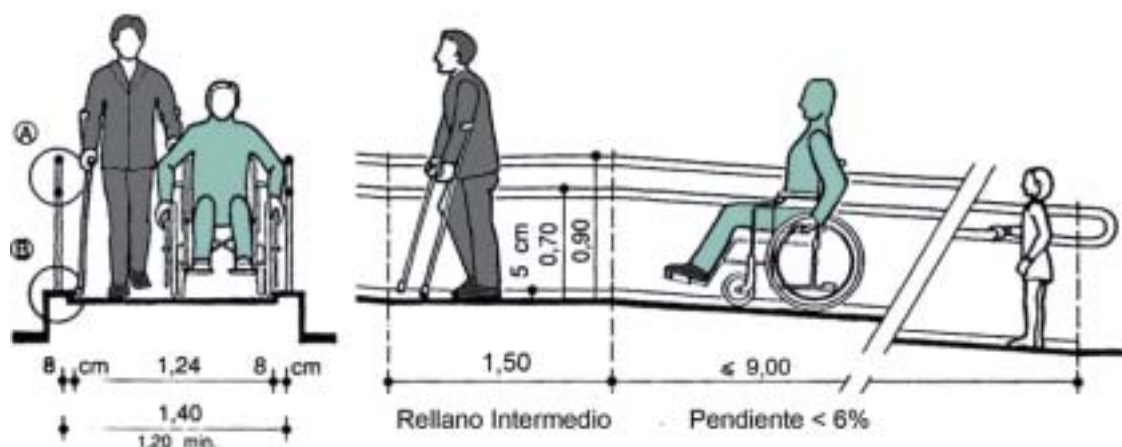
**b) ¿Cómo deben ser las rampas?**

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

- Las rampas tendrán directriz recta.
- En el principio y final de las mismas estarán señalizadas con una franja de pavimento de color contrastado y textura diferenciada. Esta última será de acanaladuras dispuestas en perpendicular al sentido de la marcha. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel. La franja tendrá una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de al menos **120 cm.**
- El área de embarque y desembarque estará libre de obstáculos, tendrá al

menos la misma anchura de la rampa y una profundidad de **120 cm.**

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de **120 cm.**
- Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a **3 m.**, un máximo de **10%** de pendiente; para recorridos de **3 a 6 m.**, un máximo de **8%** de pendiente y para recorridos de **6 a 9 m.**, una pendiente igual o menor a **6%**.
- Una rampa nunca debe tener una longitud mayor a **9 m.**, una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida que no pueden hacer grandes esfuerzos. En el caso de que una rampa deba ser mas larga, se dividirá en varios tramos, cada uno con una longitud inferior o igual a ésta. Dispondrá de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa, y una profundidad de **150 cm.**
- Cuando el hueco bajo la rampa tenga una altura libre inferior a **220 cm.**, se restringirá el paso bajo la misma para evitar que una persona distraída o cualquier persona de visión reducida se golpee. Para ello se instalará un elemento horizontal —jardinería, pretil, tubo horizontal, etc.— que ocupe todo el perímetro del espacio bajo la rampa hasta una altura mínima de **25 cm.**,



Dimensiones longitudinales y transversales básicas de una rampa



para que pueda ser percibido por una persona invidente con el bastón blanco.

- El pavimento será antideslizante para evitar caídas.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a **2%**, para evitar el deslizamiento de la silla de ruedas.



*Ejemplo de rampa con pavimento antideslizante y no señalizada en el área de embarque y desembarque*

- A ambos lados de la rampa habrá un zócalo de protección de altura superior o igual a **12 cm.** para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas, éste también sirve de referencia a personas invidentes que se desplazan con el bastón largo blanco, pues les indica el límite de la rampa.

### **c) ¿Cómo deben ser los pasamanos y barandillas de escaleras y rampas?**

Las personas de movilidad reducida y especialmente las personas mayores, necesitan apoyarse o sujetarse de los pasamanos para subir y bajar las rampas y escaleras. Estos sirven también de guía a personas invidentes para identificar el inicio y final de la rampa o escalera.

- Los pasamanos estarán diseñados de manera que puedan ser asidos con facilidad por cualquier persona, sin interrumpir el paso de la mano, y

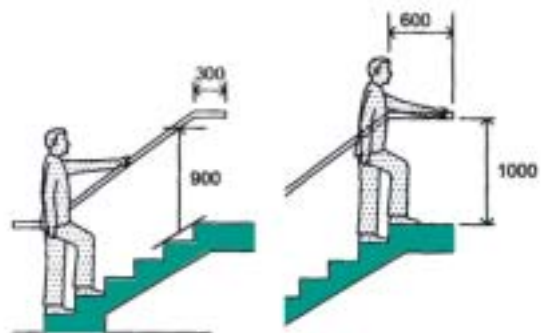
continuos en toda la longitud de la rampa o escalera.

- Las escaleras y rampas deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre **90 y 105 cm.**, y el inferior entre **70 y 85 cm.**, la distancia entre ambos será de **20 cm.** El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir pues se tiran del mismo, y el inferior al bajar pues se apoyan y detienen.



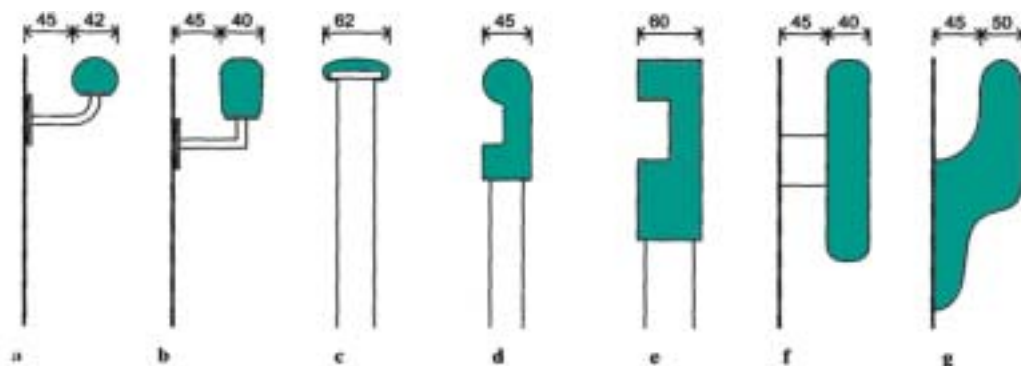
*Cotas verticales para los dobles pasamanos*

- Los pasamanos estarán prolongados en ambos extremos de la rampa al menos **30 cm.** Deben rematarse en curva o prolongarse en forma de L invertida hasta el suelo, para que puedan ser detectados por personas invidentes con el bastón blanco.



*Prolongación adecuada de los extremos del pasamanos.*

- Las barandillas en los que se apoyan los pasamanos no serán escalables, la distancia horizontal entre apoyos verticales será inferior o igual a **12 cm.**



Secciones recomendadas para los pasamanos

#### d) ¿Cómo deben ser los ascensores?

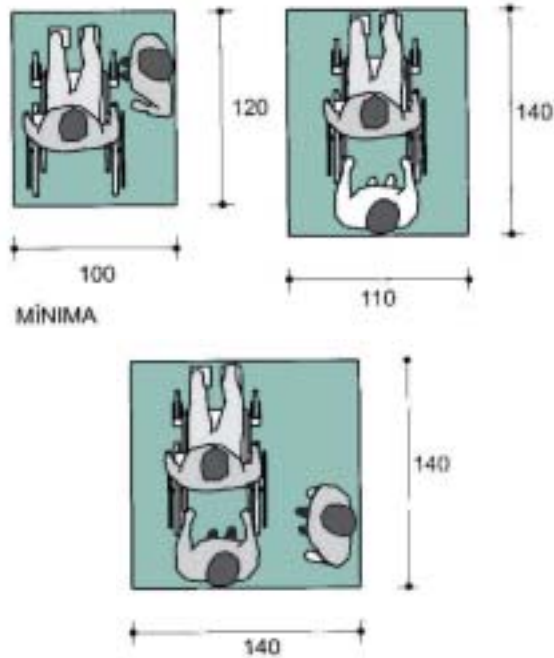
- En el rellano del ascensor se instalará una franja de señalización táctil y de color contrastado. La textura será de acanaladura homologada dispuesta perpendicularmente al sentido de acceso al ascensor. La franja tendrá una anchura igual a la de la cabina del ascensor y una profundidad de **120 cm.**
- Los botones de llamada deben estar situados a una altura de entre **90 y 120 cm.**, estar en altorrelieve y ser de color contrastado.
- En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el



Ejemplo de señalización de ascensor con pavimento de textura y color diferenciado

ascensor, y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable y se situará junto a la puerta del ascensor, a una altura en la que sea posible la aproximación para su lectura por parte de personas con visión reducida.

- El espacio anterior a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos, en él se podrá inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de **360°.**
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a **80 cm.**
- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso será de **2 cm.**; la separación vertical entre ambos será inferior a **1 cm.**
- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de **100 cm.** de ancho **x120 cm.** de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.
- La altura de los botones interiores estará entre **90 y 120 cm.**, serán en altorrelieve y contarán con señalización en braille. Todos serán de color contrastado.
- El interior de la cabina tendrá un pasamanos perimetral, situado a una altura entre **95 y 105 cm.**
- El interior de la cabina contará con señalización sonora que indique la



Dimensiones recomendadas para la cabina del ascensor

parada del ascensor, la planta y el sentido de desplazamiento, este tipo de señalización es necesaria para las personas con discapacidad visual.

- El interior de la cabina también tendrá un sistema de señalización visual que indique la planta de la parada del ascensor, y su sentido de desplazamiento. Éste será fácilmente localizable y se situará junto a la puerta del ascensor o de la botonera.

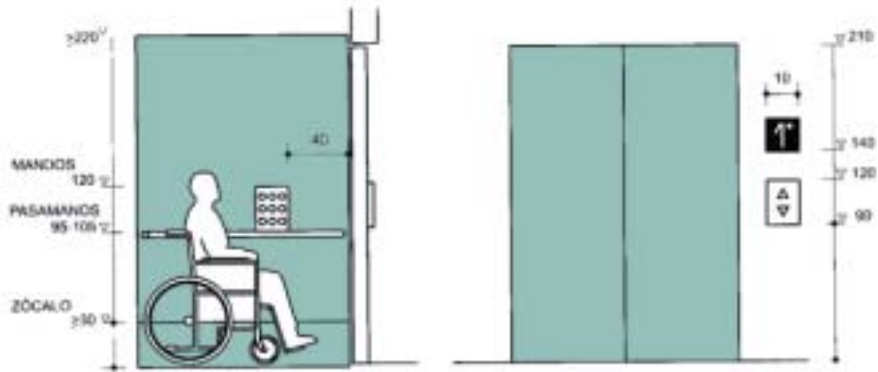


Ejemplo de botonera de cabina de ascensor, números en color contrastado, braille y altorrelieve



Cabina interior de ascensor con pasamanos y botonera accesible

- El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono, su botón de accionamiento tendrá las mismas características especificadas para la botonera.
- El sistema de comunicación mediante interfono se complementará con la instalación de un testigo luminoso que indique el funcionamiento del timbre de emergencia, a fin de que en caso de avería informe a las personas sordas atrapadas en el interior del ascensor de que la señal de alarma se ha activado y ha sido recibida.
- Se colocará un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto de ayudar a las personas que utilizan silla de ruedas a realizar las maniobras de salida de espaldas.
- Las recomendaciones antes indicadas vienen recogidas en la Norma Europea EN 81-70 Normas de seguridad para

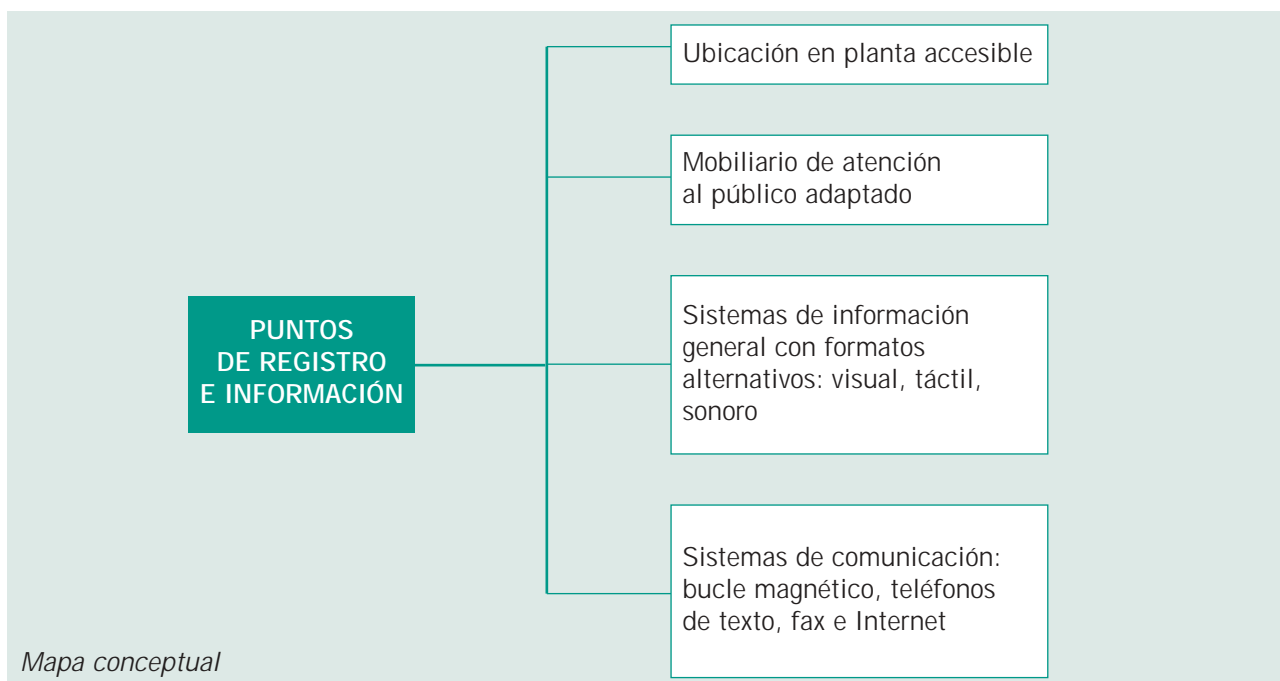


*Cotas verticales recomendadas para los componentes del ascensor.*

la construcción e instalación de ascensores. Aplicaciones particulares para ascensores y ascensores montacargas. Apartado 70: Accesibilidad a los ascensores para

personas, incluyendo las discapacitadas. Esta norma fue aprobada por el CEN (Comité Europeo de Normalización) en noviembre del año 2002.

### 7.3.5. Puntos de registro e información



Mapa conceptual

#### a) Ubicación

- Al menos un punto de registro e información debe situarse en planta baja y contar con un itinerario accesible desde el acceso principal del Recinto Ferial o Congresual y con el resto de dependencias. Todos los

puntos de información se situarán en planta accesible.

#### b) Mobiliario atención al público

- Todos los mostradores de atención al público, situados en la recepción o en cualquier otro lugar, serán de doble altura y contarán con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.
- Dicho espacio tendrá una longitud  $\geq 80$  cm., una altura entre 80 y 85 cm., un fondo  $\geq 50$  cm. y una altura libre inferior entre 70 y 80 cm.
- A excepción del espacio adaptado, la altura del resto del mostrador será – 120 cm. para facilitar la comunicación visual entre una persona con discapacidad auditiva y la persona de atención al cliente, con independencia de su estatura.



Ejemplo de punto de información situado en planta de acceso al Recinto Ferial.





*Ejemplo de mostrador a doble altura*

- Frente al espacio de atención adaptado se dispondrá de un espacio previo en el que pueda inscribirse un círculo de al menos **120 cm.** de diámetro libre de obstáculos, preferiblemente **150 cm.**, para que la persona en silla de ruedas después de ser informada pueda retirarse haciendo un giro de **90°** o **180°**.
- Todos los espacios de este tipo estarán convenientemente señalizados.

### *c) Ordenación del mobiliario en puntos de Registro e Información*

- El mostrador de atención al cliente se ubicará de manera que aunque se formen colas de personas no se interrumpa la circulación del resto de visitantes del Recinto de Congresos.
- Si se cuenta con asientos de espera u otro tipo de mobiliario situados en el mismo área de Registro e información, éstos se ubicarán de manera que entre ellos siempre exista un espacio libre de paso de anchura  $\geq 120$  cm. Esto se realiza con el fin de que personas de sillas de ruedas, con bastones, muletas, etc., tengan suficiente espacio de circulación y maniobra.



*Punto de registro con espacio de circulación diáfano e iluminación direccional hacia el mostrador*



*Ejemplo de mostrador con espacio inferior adecuado para la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.*

### *d) Sistemas de información*

En las zonas cercanas a la recepción es aconsejable que existan:

- Paneles Informativos indicando la ubicación de cada una de las estancias con textos cortos o pictogramas normalizados.
- Paneles con información necesaria sobre: horarios, conferencias, exposiciones, actividades etc.
- Información disponible en formatos alternativos, como mapas en relieve en los que se indique la organización de las diferentes estancias del

recinto de congresos, folletos en braille con el programa trimestral de actividades, ambos son especialmente útiles para personas ciegas y de visión reducida.



*Plano de orientación en altorrelieve y braille del Aeropuerto de Linate, Milán*

- Es importante que entre el personal de atención al cliente se cuente con personas que conozcan la Lengua de Signos Española.

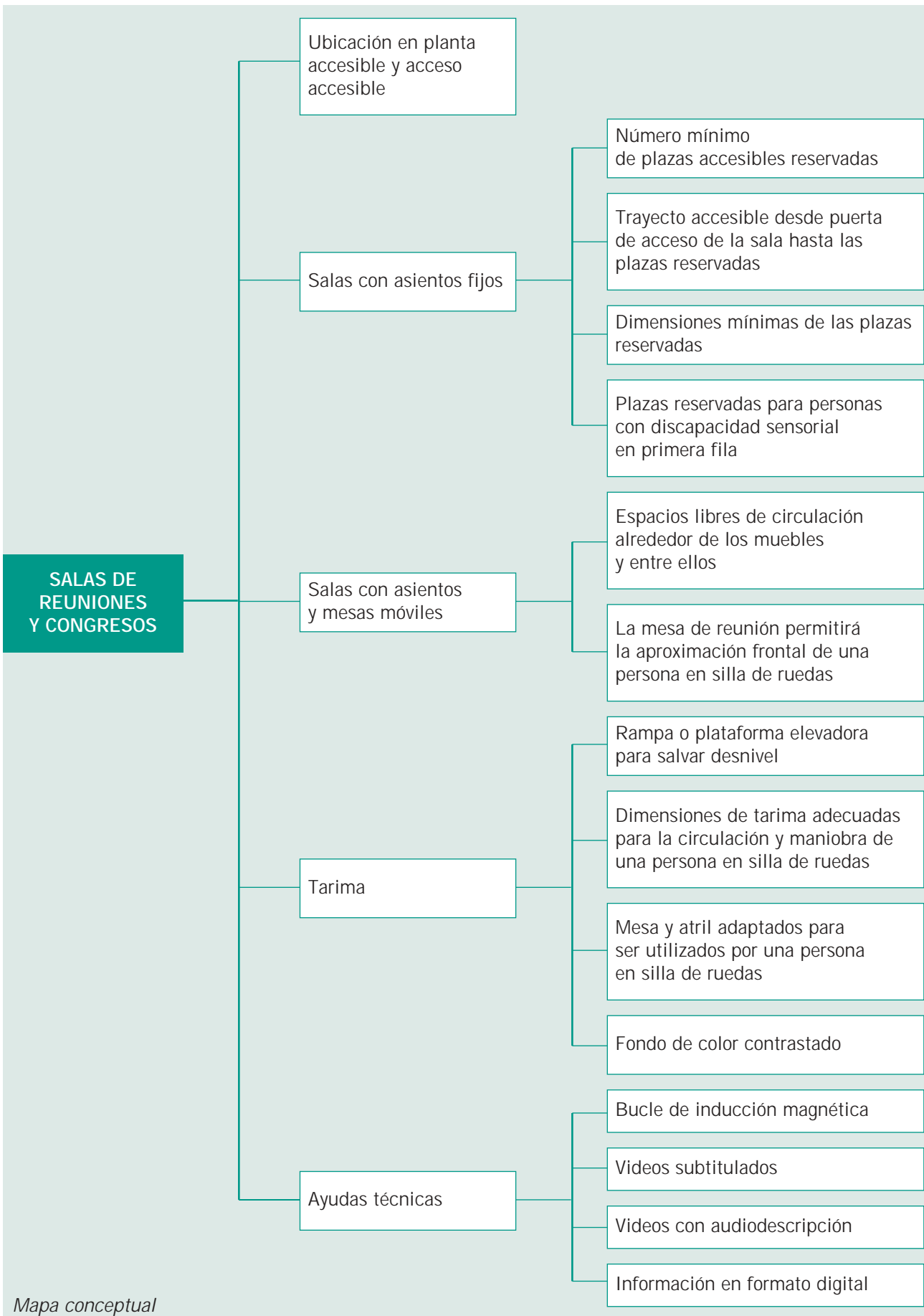
### *e) Sistemas de comunicación*

- Entre los teléfonos públicos disponibles para los visitantes es necesario que al menos uno esté situado a una altura máxima de **120 cm.**, y que disponga frente a él de un área libre de obstáculos en la que pueda inscribirse un círculo de **120 cm.** de diámetro, para que pueda ser utilizado por una persona en silla de ruedas.
- Se contará también al menos con un teléfono de texto para sordos.



*Interprete de lengua de signos*

### 7.3.6. Salas de reuniones y congresos



Mapa conceptual

**a) Ubicación**

- Existirá al menos un itinerario horizontal y vertical accesible que comunique el resto de dependencias con la sala de reuniones y conferencias.

**b) Acceso**

- La puerta de acceso a la sala de reuniones y conferencias tendrá una anchura superior o igual a **80 cm.**, será parcialmente acristalada y contará con las características expuestas en el apartado de recorridos horizontales.
- En caso de existir varios accesos a la sala, al menos uno será adaptado y de la misma categoría que el resto de los accesos.

**c) Salas con asientos fijos**

- Cuando la sala tenga asientos fijos se dispondrá de espacios reservados de uso preferente para personas con movilidad reducida y deficiencias sensoriales.
- El número mínimo de plazas de uso preferente será el siguiente:

Hasta 100 plazas de espectadores	1 plaza de uso preferente
De 100 a 250 plazas de espectadores	2 plazas de uso preferente
De 251 a 500 plazas de espectadores	3 plazas de uso preferente
De 501 a 1000 plazas de espectadores	4 plazas de uso preferente
De 1.001 a 2.500 plazas de espectadores	5 plazas de uso preferente
De 2.501 a 5.000 plazas de espectadores	6 plazas de uso preferente
De 5.001 a 10.000 plazas de espectadores	7 plazas de uso preferente
Más de 10.000 plazas de espectadores	10 plazas de uso preferente



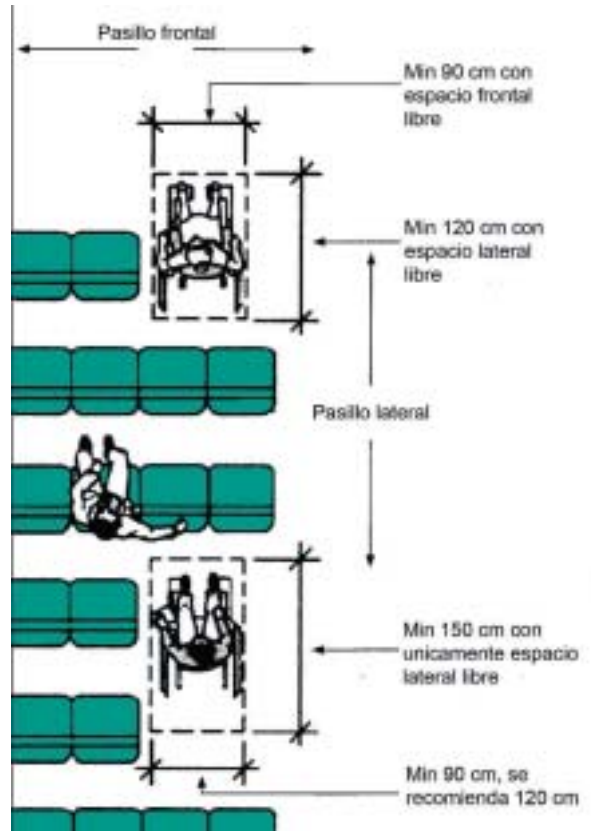
*Auditorio con asientos fijos*

- Se recomienda que en el Recinto de Congresos y Ferias no se agrupen todas las plazas de uso preferente en un mismo sitio, sino que estén repartidas en toda la sala.
- Cuando los pasillos de circulación que conducen a los asientos sean inclinados, deberán adaptarse en anchura y pendiente a los criterios para rampas presentados en el apartado de circulaciones verticales. De ser necesario contarán con rellanos intermedios.
- El trayecto desde la puerta de acceso adaptado hasta cada una de las plazas de uso preferente debe ser accesible, es decir, tener una anchura útil mínima de **120 cm.**, y no presentar ni escaleras, ni escalones aislados.
- Los espacios reservados para usuarios en silla de ruedas tendrán un fondo mínimo de **120 cm.** y un ancho mínimo de **90 cm.**, y estarán integrados en los extremos de la fila de asientos, nunca formarán parte del pasillo de circulación.
- Existirán espacios reservados para personas con discapacidad visual y auditiva en las primeras filas. Esto es importante pues las personas con discapacidad auditiva suelen leer los labios del conferenciante y necesitan tener una mayor proximidad para captar toda la información. Por otro lado las personas con discapacidad visual y resto de visión deben estar cerca de la pantalla de proyección para poder visualizar y leer los contenidos expuestos.

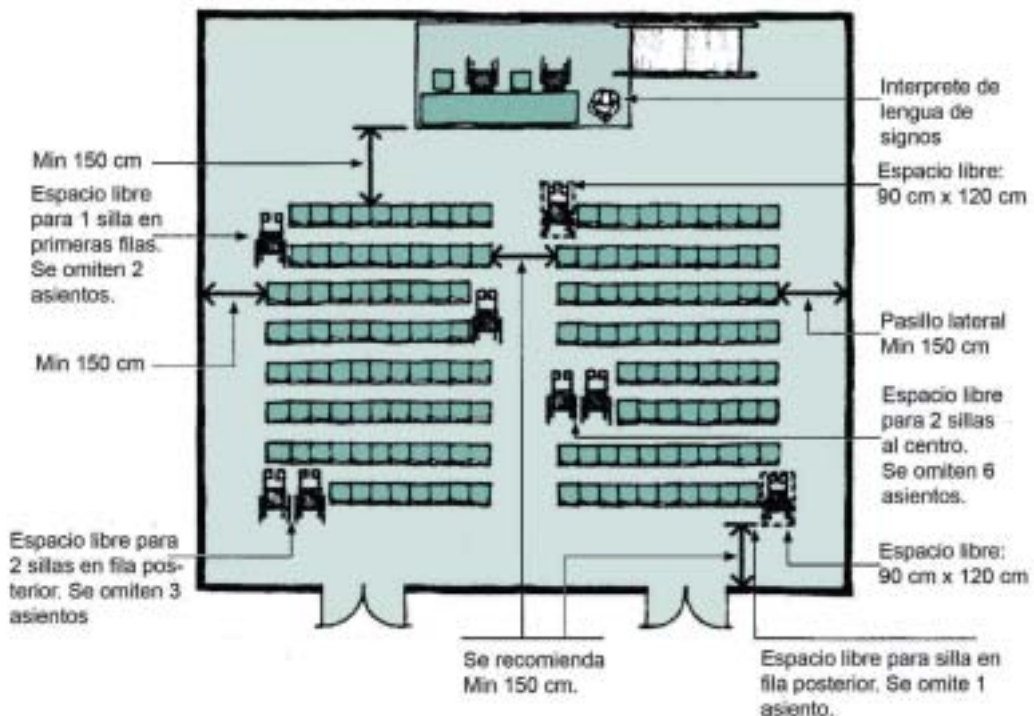




*Espacio reservado para personas en silla de ruedas en parte posterior a las filas de asientos*



*Espacio necesario para persona en silla de ruedas.*



*Cotas recomendadas para una sala con asientos fijos*





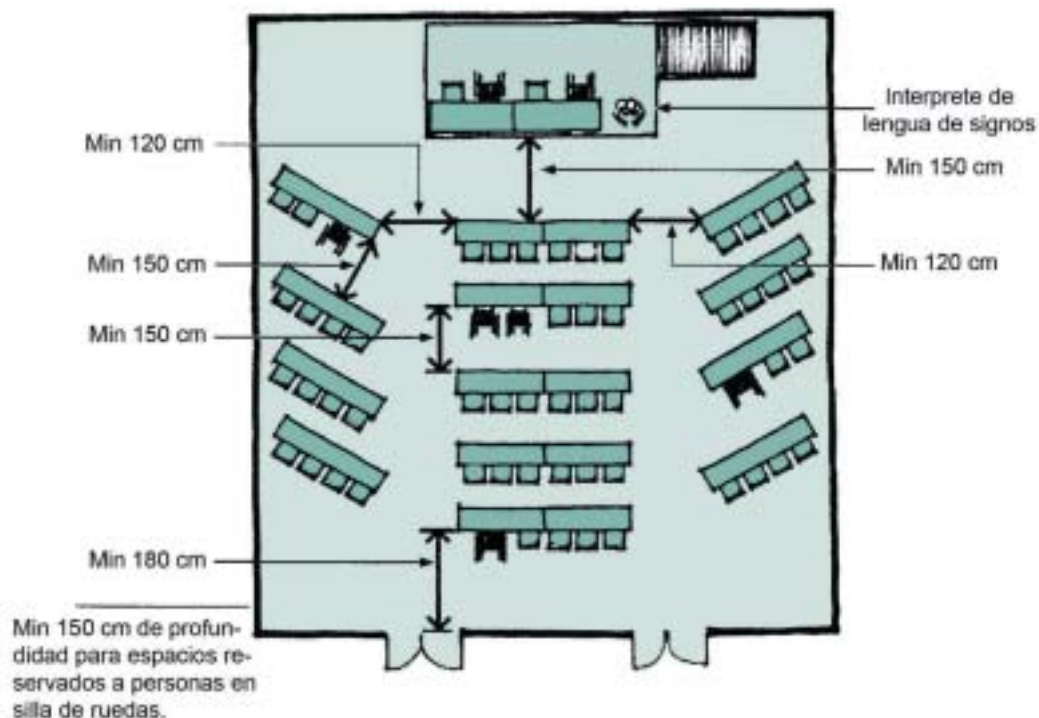
*Asientos plegables que permiten la integración a la fila de una silla de ruedas*

#### **d) Salas con asientos y mesas móviles**

- Siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de **80 cm.**, existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°**.
- Cuando exista una mesa de reunión central, habrá alrededor de la mesa y de sus asientos un espacio de circulación perimetral que permita el paso de una persona en silla de ruedas, con una anchura de al menos de **90 cm.**
- La mesa permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, bajo la misma habrá una anchura libre mínima de **70 cm.**, una altura libre igual o superior a **70 cm.** y un fondo libre de obstáculos mínimo de **60 cm.** La altura de la misma estará entre los **75 y 80 cm.** respecto al suelo.



*Mesa de reunión central con espacio perimetral de circulación*



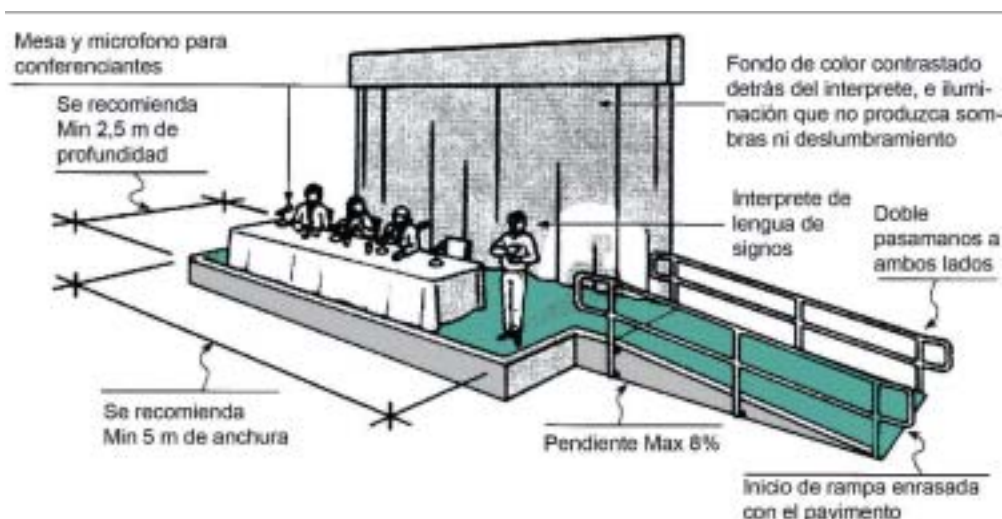
Cotas recomendadas para una sala tipo aula con asientos móviles



Sala de reunión tipo aula

### e) Tarima

- Cuando la sala de reuniones y conferencias disponga de una tarima o escenario, ésta contará con un medio accesible alternativo a los escalones para subir a la misma de forma directa. El acceso se hará preferiblemente mediante rampa o en su defecto mediante una plataforma elevadora.



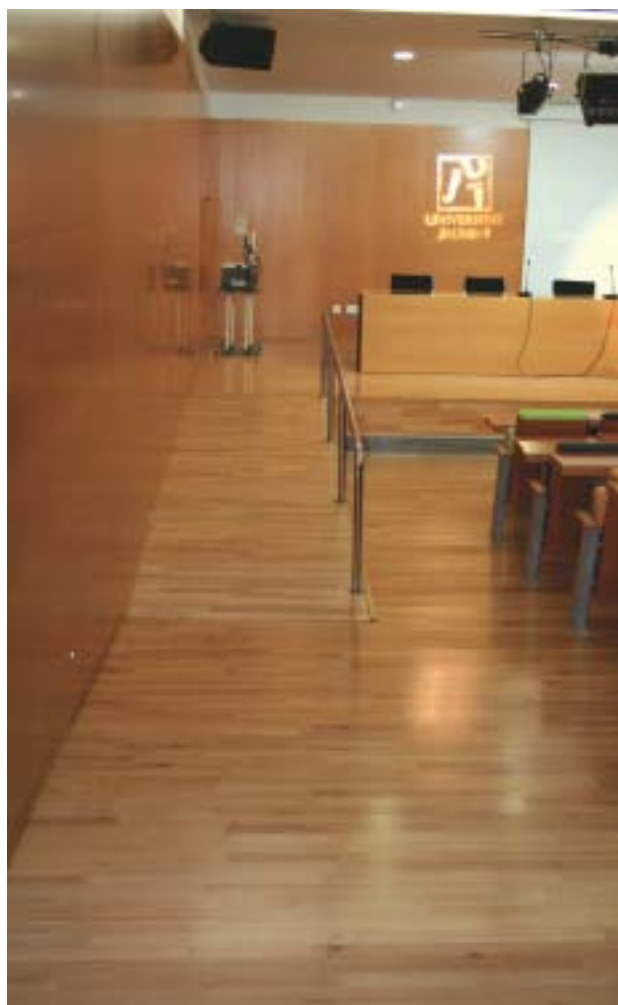
Ejemplo de escenario accesible

- El mobiliario de la tarima o escenario estará adaptado para que pueda ser utilizado por una persona en silla de ruedas, es decir la mesa permitirá la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, y el atril será regulable en altura.

#### f) Servicios disponibles

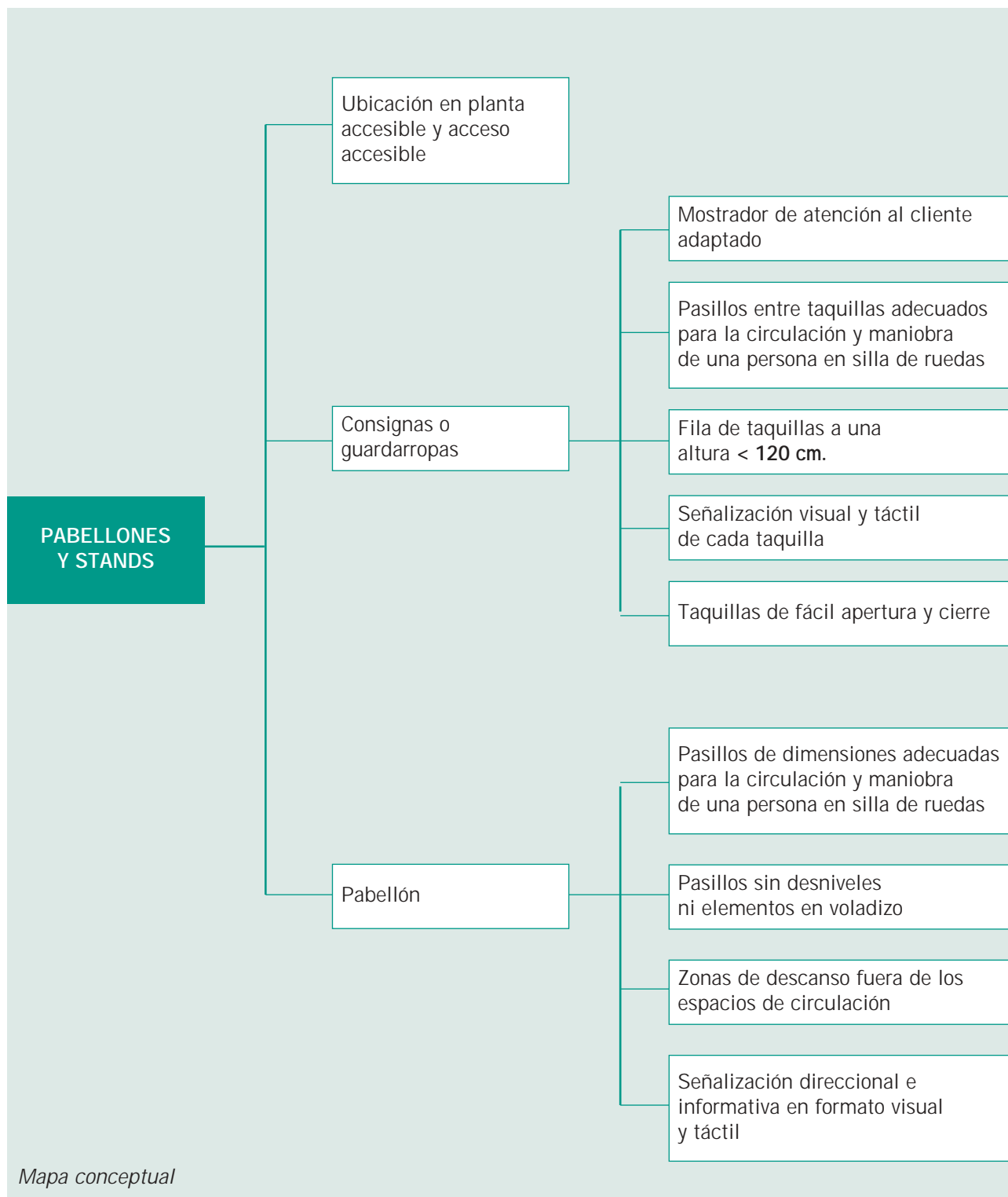
- Se aconseja la instalación de dispositivos específicos (bucle magnético o similar) que permitan o faciliten la comunicación a personas con discapacidad auditiva.
- Cuando se realicen proyecciones (videos), se aconseja que sean subtituladas para mejorar el acceso a la información a personas con discapacidad auditiva, y audio descritas para personas invidentes.
- Cuando se proporcione documentación a los participantes de la reunión, la misma estará disponible en formato digital accesible para personas con discapacidad visual.
- Para Congresos y Ferias debe ofrecerse como un servicio complementario dirigido a personas con discapacidad sensorial o de movilidad reducida, la posibilidad de contar con un guía o acompañante durante todo el evento.

También cuando se solicite se contará con un interprete de lengua de signos tanto para las reuniones o conferencias, como para acompañante durante todo el evento.



*Rampa para acceder a tarima de sala de conferencias.*

### 7.3.7. Pabellones y Stands



Denominamos pabellón al edificio construido de manera aislada o que forma parte junto con otras dependencias del Recinto de Congresos y Ferias. El Pabellón es básicamente un espacio multiusos en el que se montan y organizan los stands. En algunos recintos el pabellón está equipado con consigna o guardarropa, con una cafetería o restaurante y con aseos públicos.

Si el pabellón es un edificio independiente debe cumplir con las mismas condiciones de accesibilidad especificadas para los Recintos de Congresos y Ferias, respecto a los aparcamientos, accesos, recorridos horizontales y verticales, aseos, señalización, iluminación, pavimento y servicios de restauración.

Cuando el Pabellón forme parte de las instalaciones del Recinto de Congresos y Ferias, existirá un itinerario horizontal y vertical accesible que comunique el resto de dependencias con el pabellón.

A continuación detallamos los aspectos más relevantes que hay que tener en cuenta para que los pabellones y stands sean accesibles para las personas con discapacidad.

#### *a) Accesos*

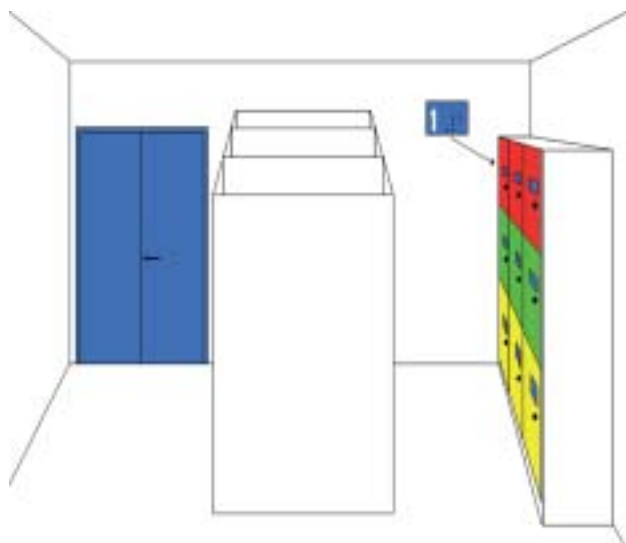
- En caso de existir varios accesos al Pabellón, al menos uno será adaptado y de la misma categoría que el resto de los accesos.
- El suelo del pabellón debe estar situado en el mismo nivel que el de su pasillo de acceso, sin ningún tipo de desnivel, ni escalones aislados. En el caso de existir desnivel, éste se salvará con una rampa que cuente con las características en accesibilidad especificadas en este documento, o en su defecto con un salvaescaleras.

- La puerta de acceso al pabellón tendrá una anchura superior o igual a **80 cm.**, será parcialmente acristalada y contará con las características expuestas en el apartado de recorridos horizontales.
- Cuando se dispongan de sistemas mecánicos de control y validación del billete de acceso (tipo torno), al menos uno tendrá una anchura útil de paso  $\geq 80$  cm., para permitir el paso de una persona en silla de ruedas. La ranura por la que se introduce el billete debe ser fácil de identificar por personas con discapacidad visual y ser perceptible al tacto, por lo que estará en alto o bajorrelieve y su área circundante señalizada mediante un color contrastado.

#### *b) Consignas o guardarropas*

- Cuando la consigna o guardarropas se atienda por el personal del Recinto de Congresos y Ferias contará con mostrador de atención al cliente de doble altura que permita la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. Sus características serán las especificadas en el apartado 7.3.5 Lugares de registro e información.
- Cuando la consigna o guardarropas pueda utilizarse de forma autónoma, es decir que esté compuesta por taquillas disponibles para los visitantes, éstas se distribuirán en la sala de manera que una persona en silla de ruedas pueda circular y maniobrar entre ellas. Para ello la anchura libre de paso entre dos filas de taquillas, no invadida por el barrido de sus puertas, será de al menos **100 cm.**
- Los pasillos entre cada fila de taquillas no tendrán más de **10 m.** de longitud y contarán en sus extremos con un área libre de obstáculos en la que pueda





Señalización de taquillas en alto relieve y braille

inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°**.

- Se dispondrá de varias taquillas situadas a una altura inferior a **120 cm.**, que puedan ser utilizadas por personas en silla de ruedas o personas de baja estatura.
- La hoja de la puerta de cada taquilla estará pintada en todo su perímetro con una línea de color contrastado respecto al resto de la hoja, para facilitar su identificación a personas de visión reducida. Y de ser posible la misma línea también estará en alto relieve.
- Las taquillas se rotularán con letras y números de grandes caracteres en alto relieve y de color contrastado, acompañados de escritura braille. La numeración deberá situarse encima de la cerradura para facilitar su localización táctil.
- El sistema de cierre de las taquillas puede funcionar mediante monedas, la llave de cierre y apertura será ergonómica y fácil de manipular, preferiblemente en forma de L, tipo palanca.

### c) Espacios de circulación dentro del Pabellón

- La anchura de los pasillos se determinará en función de los flujos de visitantes previstos, estableciéndose el ancho libre mínimo en **160 cm.**
- La altura libre mínima dentro del recorrido será de **210 cm.**
- No deben existir obstáculos en su recorrido. Ningún elemento volado (p. ej. un extintor) que esté situado a menos de **210 cm.** de altura, deberá sobresalir más de **15 cm.**, los extintores se deben colgar con su maneta más o menos a **170 cm.**
- De existir estrangulamientos o pasos estrechos puntuales en los recorridos, no tendrán una anchura menor a **120 cm.**
- No deben existir aristas o bordes cortantes.
- Si existen diferencias de nivel en el recorrido se solventarán al menos con una rampa accesible.
- Es conveniente prever zonas de descanso que no interfieran en los espacios de circulación, dotadas de zona de asientos y de un espacio libre que permita a las personas en silla de ruedas su uso y movilidad, y donde al menos se pueda inscribir un giro mayor o igual a **150 cm.**



Pabellón Ferial: vista aérea de pasillo de circulación

- Las puertas, con independencia del sistema de apertura, dejarán un ancho de paso libre mayor o igual a **80 cm.** y cumplirán con las características especificadas en el apartado 7.3.3 de Recorridos Horizontales.
- Los cerramientos acristalados se señalarán mediante bandas horizontales en toda su anchura y a dos alturas. La primera entre **100 cm.** y **120 cm.** y la segunda entre **150 cm.** y **170 cm.**
- Cuando existan elementos de vidrio como mobiliario, cerramientos, etc., que se ubiquen a una altura o posición que pueda suponer riesgo de rotura accidental, habrá que tener en cuenta la utilización de distintas medidas de seguridad, (avisos, señalización, etc.).
- Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se recomienda la utilización del contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes.

#### d) Stand accesible

- El stand estará en el mismo nivel del pabellón. Si parte del stand está a diferente cota, ésta se salvará, al menos, con una rampa por cada lado del perímetro, que cumpla con las condiciones de accesibilidad antes indicadas, o mediante una plataforma elevadora vertical. El acceso de estas rampas estará libre de mobiliario que obstaculice la circulación por la misma.
- En el caso de que el stand tuviera dos niveles o plantas, no se instalará contenido expositivo en la superior, a no ser que la misma sea accesible.



*Escalón salvado mediante rampa para acceder a stand de Aena*

- El ancho de paso libre al stand será mayor o igual a **100 cm.** (se debe tener en cuenta el tránsito de al menos dos personas efectuando el recorrido).
- La altura libre mínima será de **210 cm.**
- El mobiliario se colocará de manera que una persona en silla de ruedas pueda circular entre el mobiliario del stand, para ello la distancia horizontal entre muebles será de **100 cm.** y en pasos estrechos puntuales la anchura no será inferior a **80 cm.**



*Ejemplo de mala práctica de pabellón con área expositiva en segunda planta sin ruta alternativa accesible*



*Stand con mobiliario distribuido de manera que obstaculiza la circulación entre el mismo de personas de movilidad reducida*



*Stand con una distribución del mobiliario que permite el acceso a personas en silla de ruedas*

- La estructura y el mobiliario del stand no tendrá aristas ni bordes cortantes, ni ningún elemento en voladizo, situado a menos de **210 cm.**, que sobresalga más de **15 cm.**
- Si el stand dispone de puertas éstas cumplirán con los requisitos especificados en el apartado 7.3.3 de Recorridos Horizontales.
- Cuando existan elementos de vidrio como mobiliario, cerramientos, etc., que se ubiquen a una altura o posición que pueda suponer riesgo de rotura accidental, se señalarán de manera que puedan ser fáciles de identificar por personas con discapacidad visual.

### a) Mobiliario del stand

- El mobiliario se diseñará de forma que permita el acercamiento y utilización a todos los usuarios.
- Los mostradores dispondrán en un tramo longitudinal de al menos **80 cm.**, de una superficie de apoyo a **80 – 85 cm.** de altura, con un espacio

inferior mínimo libre de obstáculos hasta una altura de al menos **70 cm.** y una profundidad de **60 cm.**

- Las mesas permitirán la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, para ello bajo las mismas se dispondrá de un espacio libre de **80 cm.** de anchura, de **70 cm.** de altura y **60 cm.** de profundidad. La mesa estará a una altura entre los **75 y 80 cm.**
- Se dotará al stand de asientos a distintas alturas y para diferentes posturas: sentado o en apoyo isquiático. Las sillas o bancos estarán dotados de respaldo y reposabrazos.
- Estanterías: las baldas se situarán entre **0,40 y 1,50 m.**



*Plaza adaptada para utilización de ordenador para persona en silla de ruedas*

- En caso de destinar en el stand una zona de almacenamiento, ésta dispondrá de estantes hasta una altura máxima de **150 cm.** La puerta abrirá hacia afuera.

### b) Pavimento

- Se evitará en lo posible la existencia de elementos sueltos, como cables o similares, que crucen zonas de circulación peatonal. Cuando esto sea inevitable se fijarán firmemente al pavimento y cubrirán en toda su longitud de forma que no causen tropiezos, ni impidan el paso de la silla de ruedas.



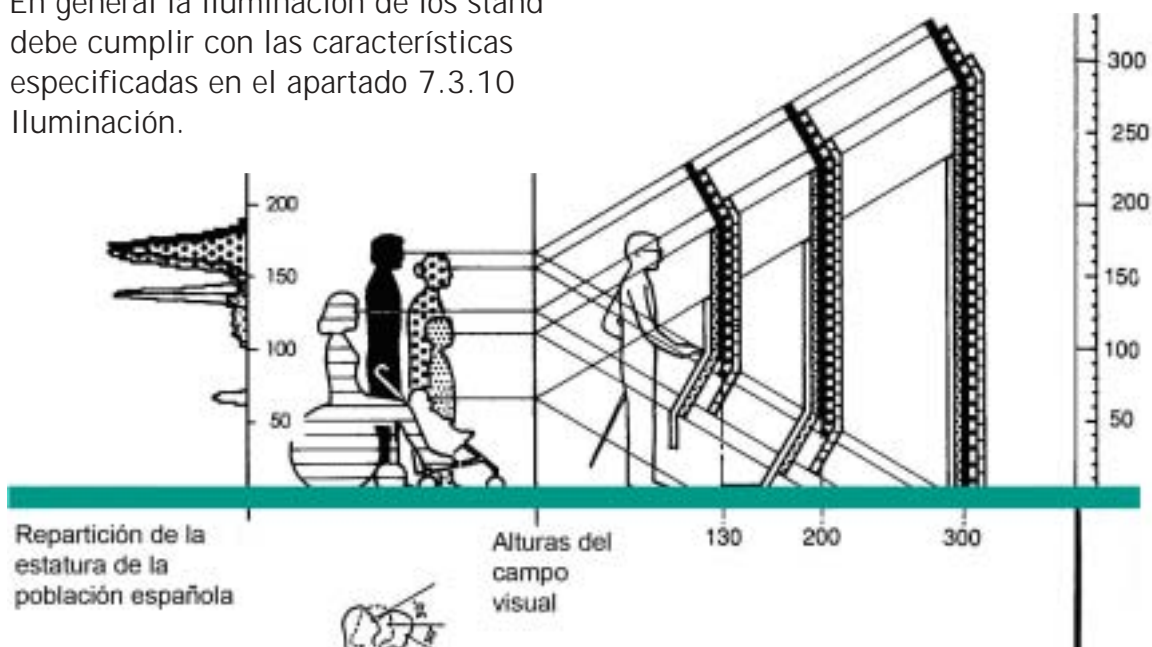
- En caso de utilizar tarima sobre el suelo del pabellón, el desnivel se resolverá mediante un achaflanado perimetral, salvo en las zonas de no acceso (tabiques, vitrinas, etc.)
- En general el pavimento de los stand debe cumplir con las características especificadas en el apartado 7.3.11 Pavimentos.

### e) Iluminación

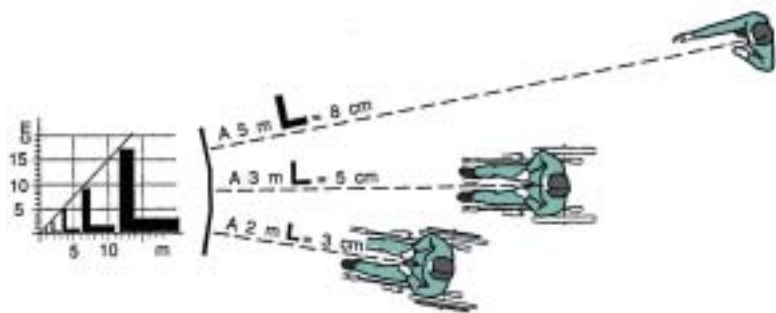
- Deben evitarse cambios bruscos de intensidad de luz entre espacios adyacentes, por ejemplo entre el propio stand y los pasillos de circulación del pabellón.
- El stand tendrá un nivel de iluminación general entre **150 y 200 lux**, y un nivel de iluminación específica y dirigida sobre paneles expositivos, mostradores, mesas de trabajo o de reuniones, entre los **250 y 300 lux**, medidos a **120 cm.** del suelo.
- Los mecanismos de control ambiental serán fáciles de activar y se diferenciarán cromáticamente de la superficie en la que estén colocados. Se situarán a una altura comprendida entre **40 y 120 cm.**
- En general la iluminación de los stand debe cumplir con las características especificadas en el apartado 7.3.10 Iluminación.

### f) Paneles expositivos, folletos y modos de información alternativos.

- Los paneles informativos y folletos cumplirán con las características especificadas en el apartado 7.1.1 Soportes escritos.
- Los paneles informativos se situarán a una altura de lectura adecuada para usuarios en silla de ruedas, para personas de baja estatura, o para personas con dificultades para mirar hacia arriba. El plano vertical de alcance visual adecuado para el **99%** de personas —teniendo en cuenta las diversas situaciones personales— se sitúa entre los **50 y 170 cm.** de altura. Ésta corresponde a la zona fácilmente perceptible por una persona adulta de pie, una persona mayor de pie, una persona en silla de ruedas y niños de pie o sentados en el coche (ver esquema siguiente).
- La información visual expuesta a una altura superior de **170 cm.** y por debajo de **50 cm.**, debe situarse sobre un soporte inclinado **30°** hacia abajo y hacia arriba respectivamente. Además se recomienda situar en los extremos



Altura de paneles recomendada en base al campo visual del 99% de personas



Altura de caracteres recomendada en base a la distancia de lectura

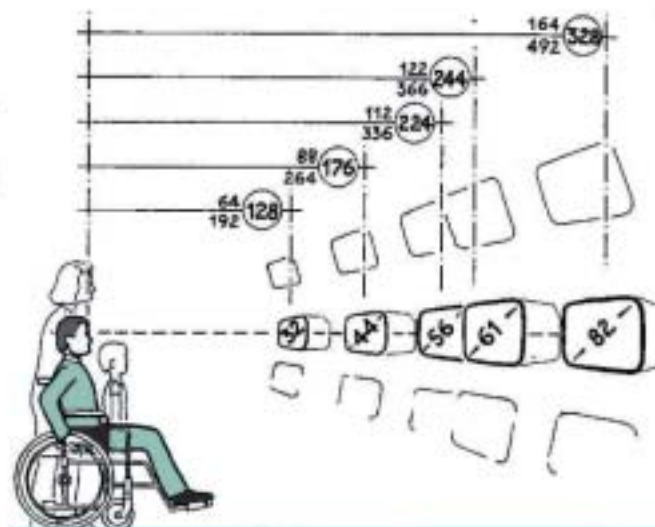
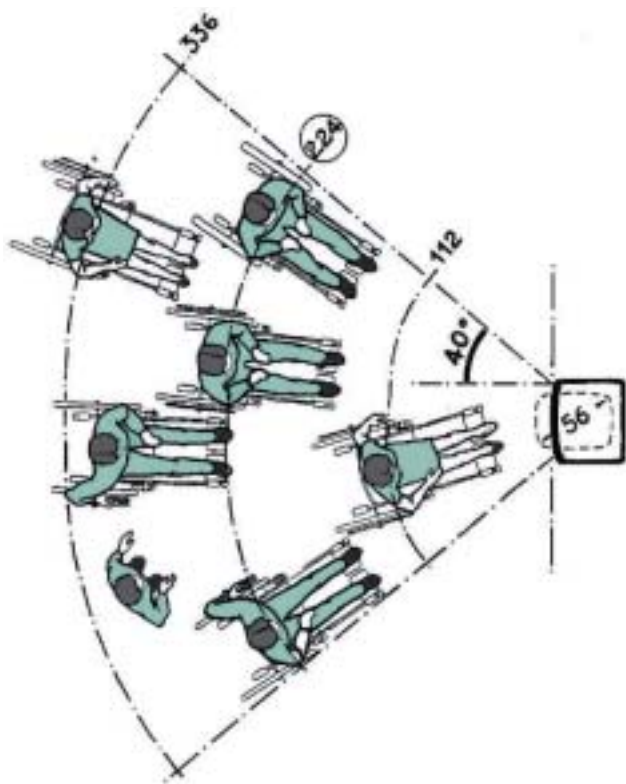
superior e inferior de los paneles expositivos verticales, las imágenes e ilustraciones y al centro de los mismos los textos para facilitar su lectura a todas las personas.

- La altura de las letras y caracteres de los paneles expositivos, debe determinarse en función de la distancia de lectura prevista y de la agudeza visual de las personas a quien se dirige la información. El gráfico a continuación recomienda respectivamente una altura de caracteres de **8 cm.**, **5 cm.**, y **3 cm.** para unas distancias horizontales de lectura de **5 m.**, **3 m.**, y **2 m.**

- De la misma forma cuando existe información expuesta por medio de sistemas audiovisuales e informáticos, las dimensiones de las pantallas deben determinarse en función de la distancia de visualización prevista.
- Toda información visual debe estar disponible en un formato alternativo, táctil, sonoro o electrónico para que una persona invidente pueda tener acceso a la misma desde su propio ordenador.
- La información presentada en video, contará con subtítulos y audio descripción.

### g) Servicios dirigidos a personas con discapacidad

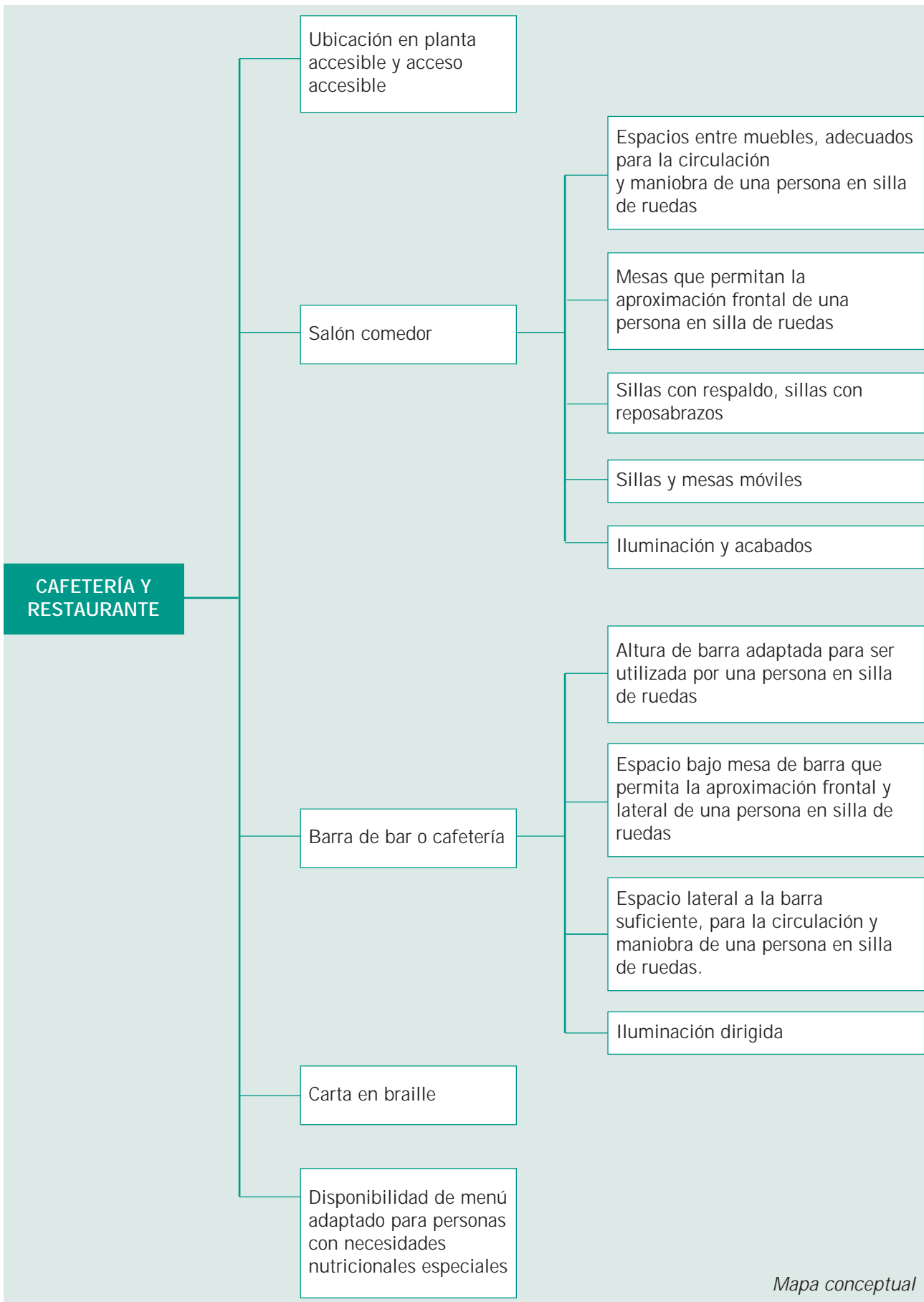
- Cada stand debe ofrecer a los visitantes información sobre las facilidades disponibles para las personas con discapacidad, y brindarla por medio de soportes visuales, táctiles y audibles.
- Las facilidades disponibles dirigidas a personas con discapacidad, como por ejemplo —mobiliario adaptado, bucle de inducción magnética, interprete de lenguas de signos etc.— se señalarán en el stand mediante iconos y símbolos internacionalmente reconocidos.



Relación entre la distancia de visión y la dimensión de la pantalla: disposición en planta y en elevación



### 7.3.8. Cafeterías y restaurantes



Mapa conceptual

**a) Ubicación**

- Existirá al menos un itinerario horizontal y vertical accesible que comunique el resto de dependencias con el restaurante y la cafetería.

**b) Acceso**

- La puerta de acceso al restaurante o cafetería tendrá una anchura superior o igual a **80 cm.**, y contará con las características expuestas en el apartado de recorridos horizontales.

**c) Distribución del mobiliario**

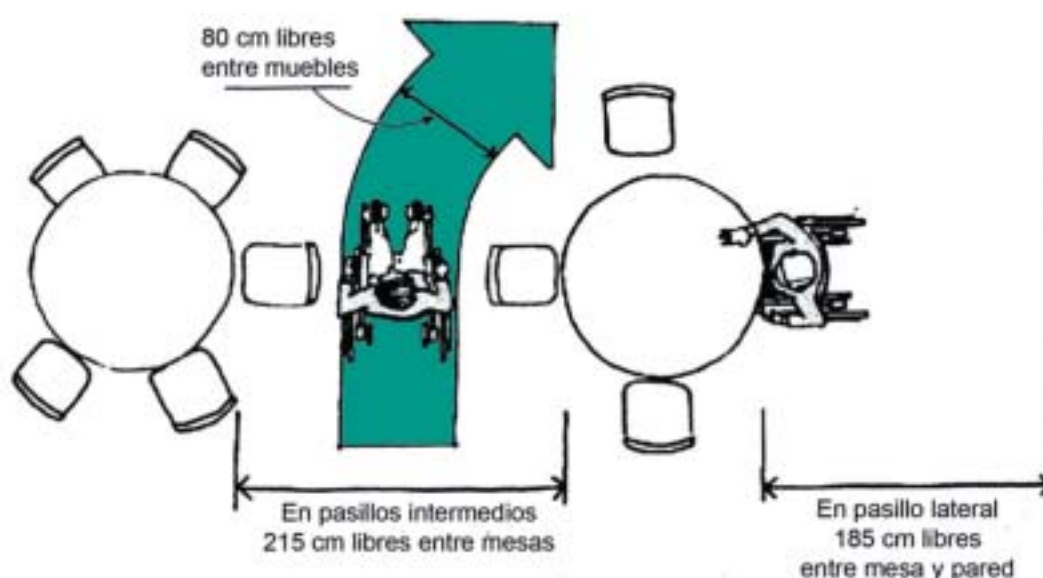
- En el restaurante, la terraza y la cafetería, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de **80 cm.**, existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla

de ruedas pueda realizar un giro de **360°.**

- Para la disposición del mobiliario en la sala de restauración debe tenerse en cuenta el espacio necesario para la circulación del personal de servicio desde la cocina hasta cada una de las mesas y entre ellas, la anchura de los pasillos será de **120 cm.**

**d) Características de las mesas y sillas**

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una anchura libre inferior de **80 cm.**, una altura libre igual o superior a **70 cm.** y un fondo libre de obstáculos mínimo de **60 cm.** No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.
- La altura de la mesa estará entre los **75 y 80 cm.** respecto al suelo.
- Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los **42 y 45 cm.** de altura.

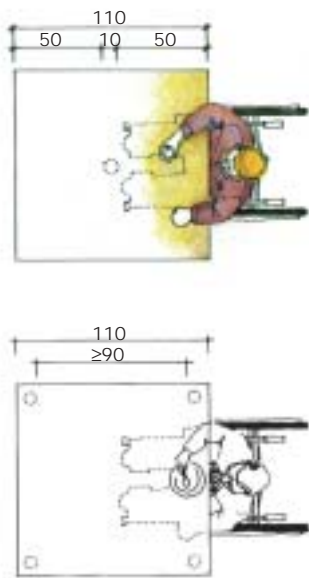


*Espacio de circulación recomendado entre mesas*



Mesas que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

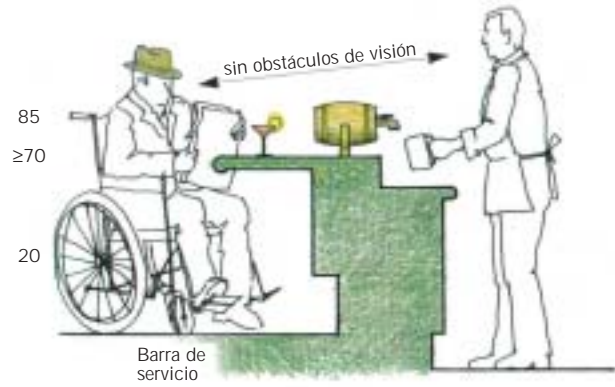
- Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el **50%** de las mesas y sillas serán móviles para que puedan desplazarse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.
- Es recomendable disponer de tronas para niños, dos por cada 50 plazas de capacidad.



Tipo de mesa que permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas

#### e) Características de la barra de la cafetería

- La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda



Ejemplo de barra accesible

realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

- Dicho espacio tendrá una longitud superior o igual a **90 cm.**, un fondo inferior igual o mayor a **60 cm.** y una altura libre inferior de al menos **70 cm.**
- La altura adaptada de la barra estará entre **75 y 80 cm.**, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.



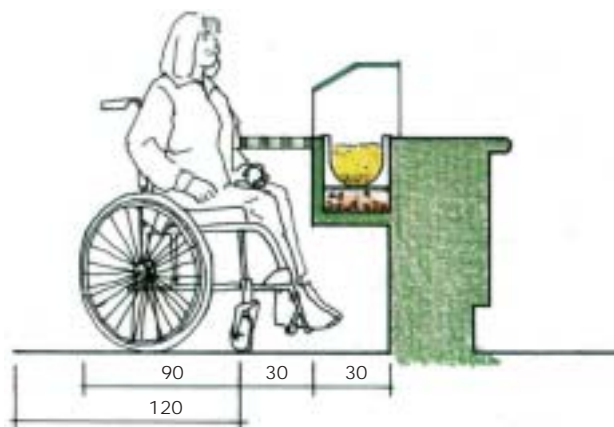
Ejemplo de barra adaptada

#### f) Característica de la barra buffet

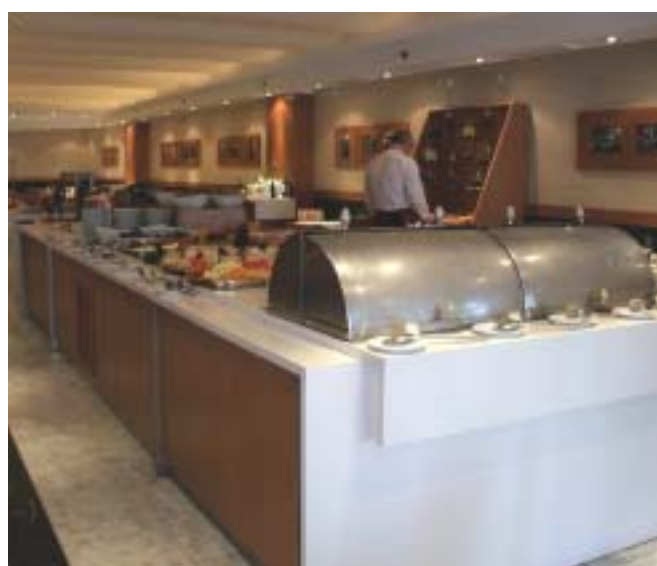
- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre **75 y 80 cm.** y permitirán la aproximación

frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Tendrán una altura libre inferior de **70 cm.** y un fondo libre de **60 cm.**, como mínimo.

- La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de **80 cm.** de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre o sistema de barras en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La profundidad máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de **60 cm.**, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a **140 cm.**
- La barra buffet contará con iluminación dirigida, con una intensidad del orden de **500 lux**, necesaria para facilitar la identificación de los alimentos a personas con discapacidad visual.



*Dimensiones básicas de una barra de autoservicio para la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas*



*Barra Buffet que no dispone de espacio de colocación para la bandeja. Algunos alimentos no podrían ser alcanzados por una persona en silla de ruedas*



*Dimensiones básicas de una barra de autoservicio para la aproximación lateral de una persona en silla de ruedas*

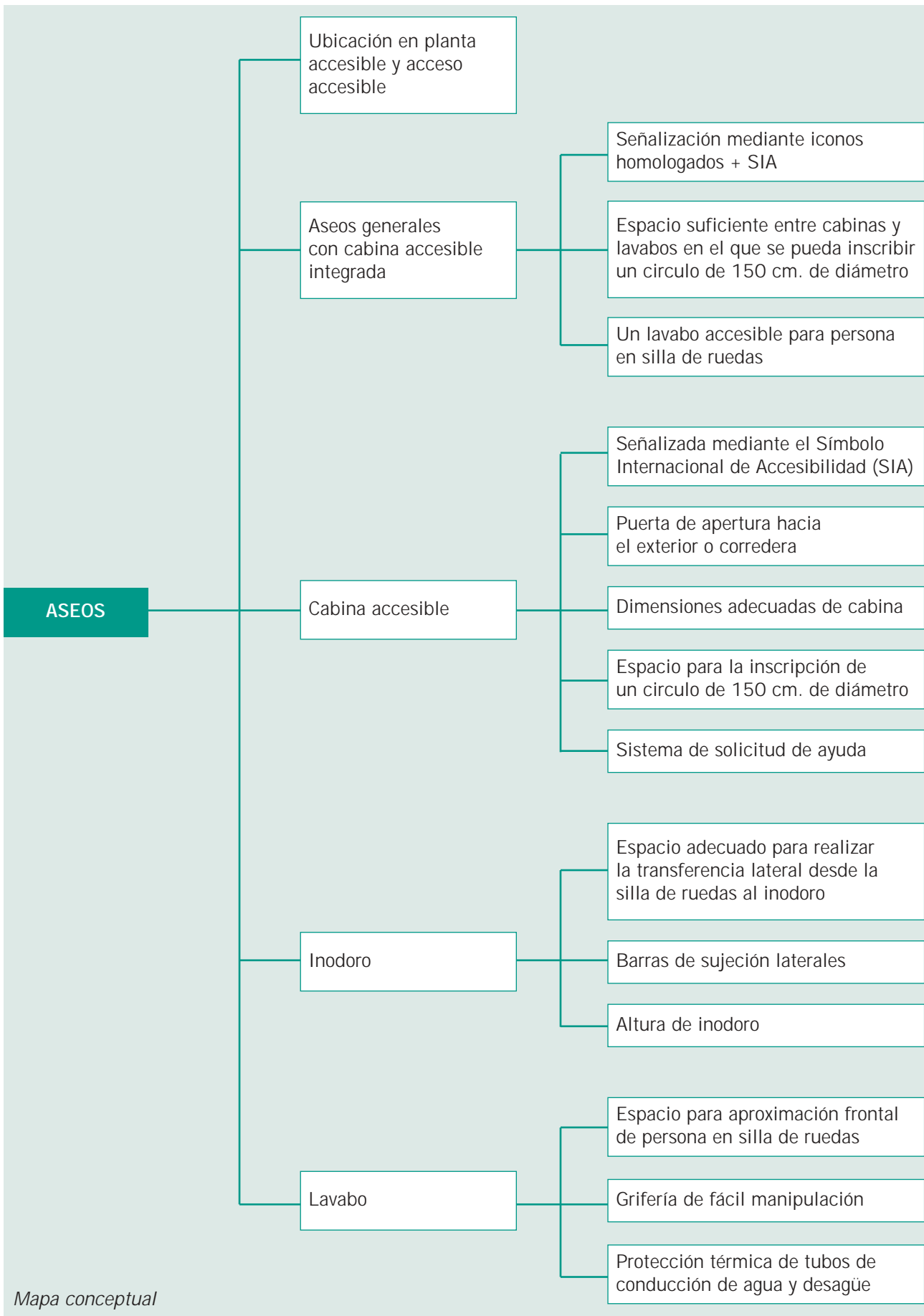
### g) Carta

- El diseño de la carta seguirá los criterios especificados en el apartado de soportes impresos, acerca del tipo y tamaño de los caracteres y respecto al contraste cromático. También se dispondrá de una carta o menú en braille.

### h) Alimentación

- Se contará con menús y dietas para personas con requerimientos nutricionales especiales —diabéticos y celíacos entre otros— renovados de forma periódica.

7.3.9. Aseos



Mapa conceptual

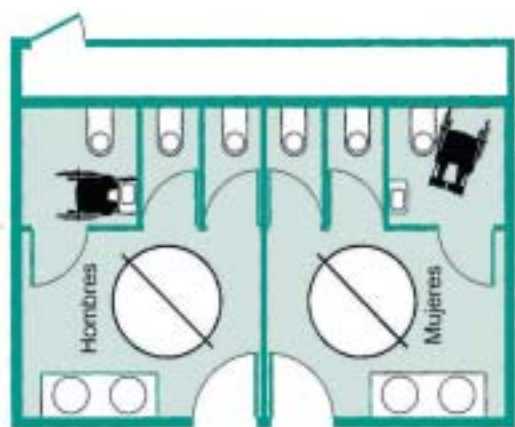


Los aseos accesibles deben estar integrados en los aseos de hombres y mujeres, existirá al menos una cabina adaptada por batería de aseos. Éstos cumplirán los requisitos siguientes:

- Cada batería de aseos que incluya una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres. Ambos pictogramas serán de color contrastado, estarán en altorrelieve y situados a una altura entre **140 y 160 cm.** para que puedan ser percibidos con el tacto por personas invidentes. Se incorporará también señalización en braille que indique si el aseo es masculino o femenino.

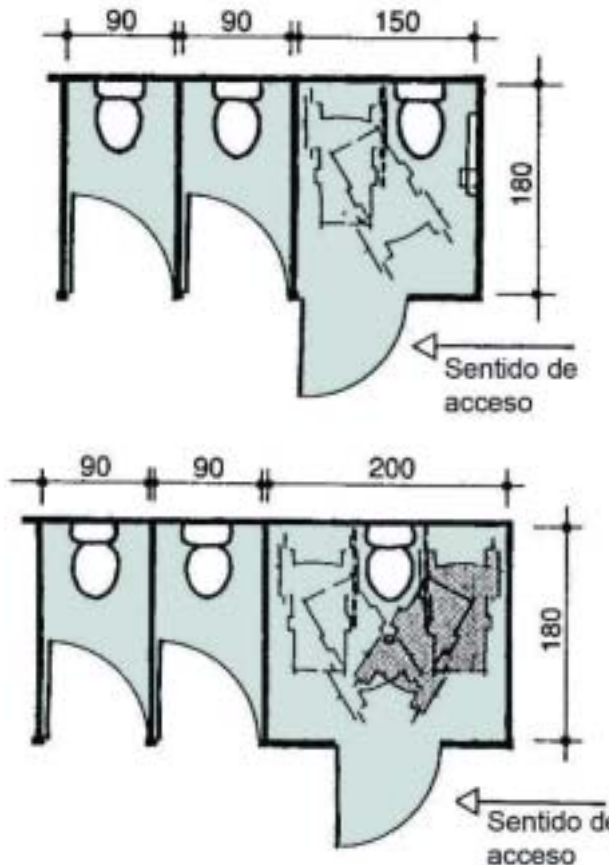


Señalización de aseos. Cabina accesible independiente



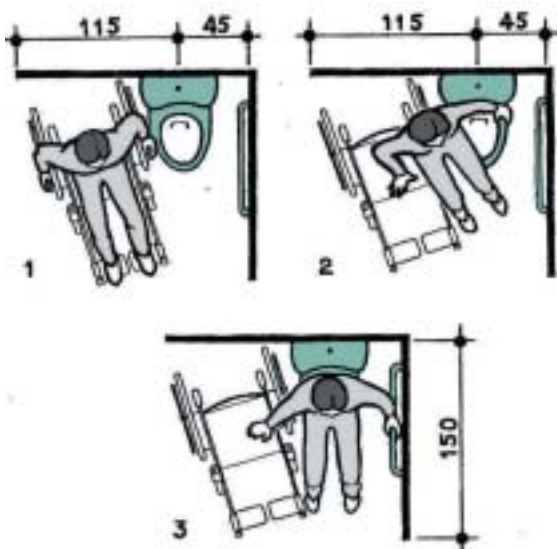
Esquema de distribución de aseos comunes que incluyen una cabina accesible

- La puerta de acceso a los aseos comunes tendrá una anchura mayor o igual a **80 cm.**, será corredera o abrirá hacia el exterior, además cumplirá con los requisitos expuestos en el apartado de recorridos horizontales.
- En el área de circulación y maniobra situada entre los lavabos y las cabinas existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que la persona en silla de ruedas haga un giro de **360°**.
- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a **80 cm.**, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible tendrá una anchura mayor o igual a **80 cm.** y abrirá hacia el exterior, o será del tipo corredera, para que en caso de caída la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.
- La cabina accesible permitirá que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°** frente al inodoro.
- El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de **80 cm.** o más para que la persona realice la transferencia desde la silla de ruedas, y su asiento situado a una altura de entre **45 y 50 cm.** Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Si se cuenta con suficiente espacio el inodoro contará a ambos lados con espacio de acercamiento, en ese caso ambas barras serán abatibles.
- Ambas barras estarán colocadas a una altura de entre **70 y 80 cm.** y separadas por una distancia de **65 cm.** de eje a eje.



Dimensiones de la cabina accesible, con espacio de transferencia lateral

- El mecanismo de descarga del inodoro estará situado en un lateral del mismo, a una distancia no mayor de **50 cm.** del eje del inodoro y a una altura entre **70 y 110 cm.** Será fácil de manipular y activar.



Pasos para la transferencia lateral desde la silla de ruedas al inodoro



Barra fija en el lado de la pared y abatible en el lado de la transferencia. En la segunda fotografía se requiere quitar el asiento para no reducir el área de maniobra de la persona en silla de ruedas



- Uno de los lavabos de la batería será accesible, delante del mismo existirá espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de **360°.** El lavabo debe tener una altura libre inferior de entre **68 y 72 cm.** y un fondo libre inferior de **60 cm.,** que permita la aproximación frontal de una persona en sillas de ruedas. El grifo debe de ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación.
- La Legislación en Accesibilidad de las Comunidades Autónomas de Castilla y



*Lavabo que permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.*

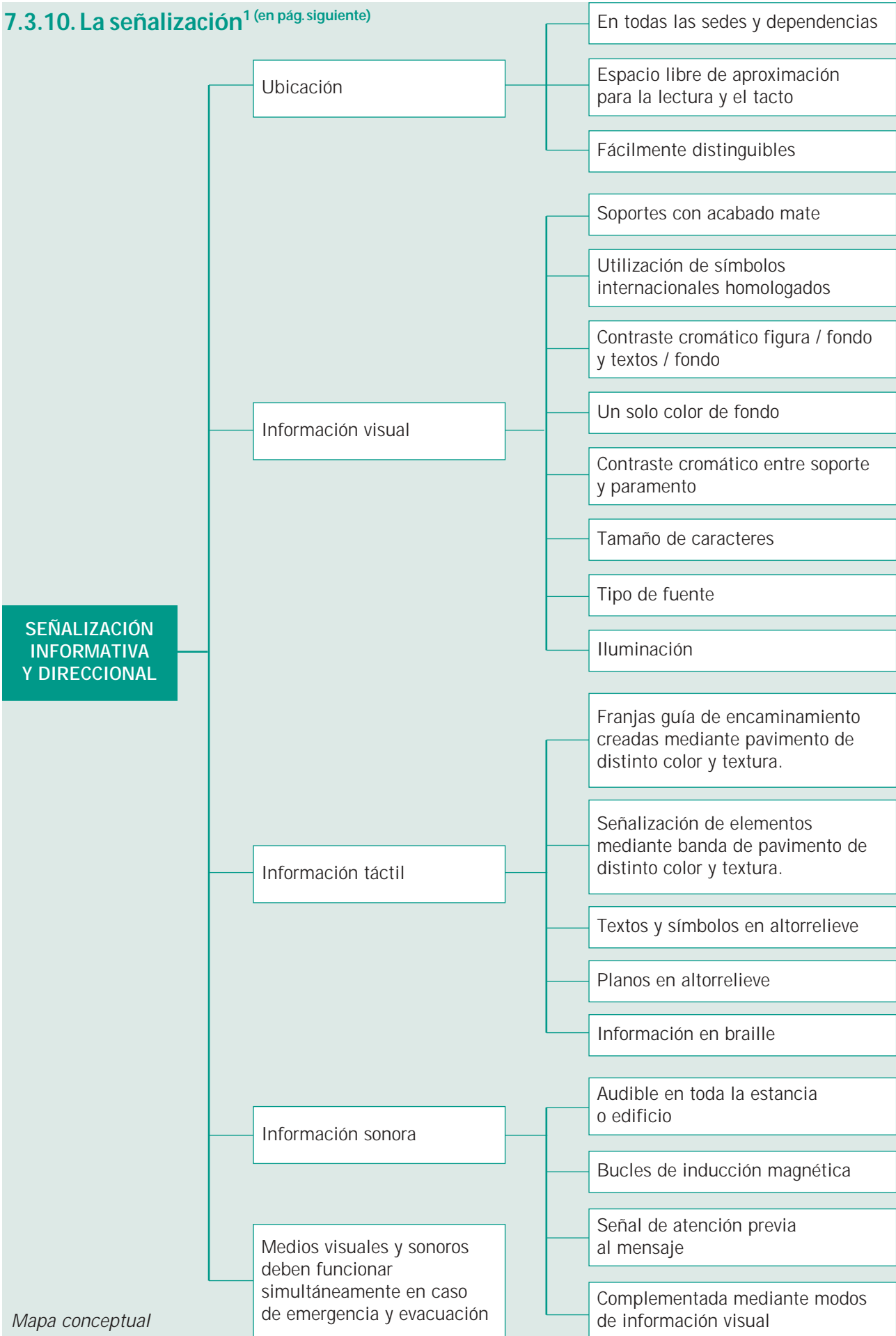


*Lavabos que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.*

León, País Vasco y Extremadura exigen que la cabina de aseo accesible disponga de un lavabo en su interior, independientemente que existan lavabos dentro de la sala de aseos comunes.

- Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre **70 y 120 cm.**; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre **40 y 140 cm.** y el borde inferior del espejo a **95 cm.**
- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador, podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre **90 y 120 cm.** Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos sea del tipo de sensor de movimiento.
- En los aseos masculinos se instalará al menos un urinario a una altura más baja de aproximadamente **45 cm.**, para que pueda ser utilizado por niños u hombres de baja estatura.

7.3.10. La señalización<sup>1</sup> (en pág. siguiente)



SEÑALIZACIÓN INFORMATIVA Y DIRECCIONAL

Mapa conceptual

En el informe UNE 170006 IN, "Directrices para el desarrollo de las normas que tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad", se especifican los factores a tener en cuenta en la información, que se resumen en la tabla siguiente. Cuando en el diseño de los sistemas y elementos de señalización e información de los Recintos de Congresos y Ferias no se tienen en cuenta las necesidades de todos sus potenciales usuarios, la señalización e información no cumple su objetivo, y puede ser incluso inútil para un grupo importante de visitantes.

La buena aplicación de los factores identificados tiene una mayor o menor relevancia para cada persona según sus capacidades sensoriales, físicas y cognitivas. Por ejemplo para una persona invidente es más importante contar con un formato alternativo que le proporcione la información visual expuesta en el Recinto de Congresos y Ferias de forma audible, en braille o altorrelieve, que la localización y disposición de los paneles de información visual. Por otro lado para una persona de movilidad reducida es importante que los paneles de señalización e información visual estén situados a una altura que permita su fácil lectura, y la identificación de elementos como rampas, ascensor etc.

Factores a tener en cuenta en los capítulos sobre información (etiquetado, instrucciones y advertencias)	Capacidades Humanas													
	Sensoriales					Físicas				Cognitivas		Alergias		
	Vista	Oído	Tacto	Gusto/olfato	Equilibrio	Destreza	Manipulación	Movimiento	Fuerza	Voz	Intelecto/Memoria	Lectura/escritura	Lenguaje/Respiración	Contacto/Alimentos/Respiración
Formato alternativo														
Localización/ disposición														
Iluminación/ deslumbramiento														
Color/ contraste														
Tamaño/ estilo de fuente														
Lenguaje claro														
Símbolos/ gráficos														
Intensidad/ tono														
Ritmo lento														
Forma distintiva														
Facilidad de manipulación														
Marcado de la fecha de caducidad														
Etiquetado de los contenidos														
Temperatura de superficie														
Rutas accesibles														

Fuente: UNE170006 IN

1(viene de pág. anterior) Las recomendaciones presentadas en este apartado corresponde a lo especificado por el REAL DECRETO 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.





*Aeropuerto de Linate, Milán. Señalización de dependencias en color contrastado. En el suelo franjas guía de encaminamiento*

La señalización del Recinto de Congresos y Ferias estará expuesta en los accesos de las distintas dependencias y en puntos estratégicos en los que el visitante deba tomar la decisión de ir por uno u otro itinerario. Cualquier tipo de señalización debe ser fácilmente localizable y adecuarse a los usos y características de la dependencia.

Todo los elementos de señalización e información deben estar normalizados, es decir mantener en cada una de las dependencias los mismos criterios de ubicación y tener las mismas características, además de tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo, ya sea concurrencia de personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos ornamentales o decorativos. No se protegerán con cristales para evitar brillos y deslumbramientos, y estarán situados de manera que el visitante pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su capacidad visual.

- El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.
- La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva. Para facilitar la orientación de las personas con discapacidad visual, el Recinto contará con planos en altorrelieve en el que se indiquen las principales dependencias, accesos, salidas, pasillos, escaleras y ascensores. Éste plano es especialmente útil para la orientación de las personas con discapacidad visual y les permite hacerse un esquema mental de cómo están distribuidas las distintas dependencias del Edificio.
- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos internacionales estándar que son más fáciles de identificar por todas las personas independientemente de su lengua o nacionalidad.
- La señal debe diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de



*Señalización de plano en relieve mediante franjas guía de encaminamiento. Ejemplo de Plano en relieve con información direccional y textos en braille*



*Contraste cromático entre figura y fondo, pero carencia de contraste entre soporte y pared*

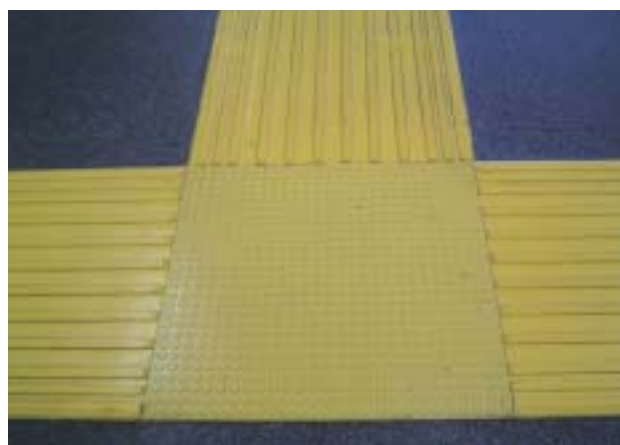
mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica, puertas y picaportes, pasamanos y mecanismos. Las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que reducen el contraste cromático entre los caracteres y el fondo, y dificultan la diferenciación de los textos durante la lectura.

- A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se emitirá en una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención, visual y acústica previa al mensaje. La intensidad sonora de los mensajes audibles debe superar al menos al nivel sonoro de fondo.
- En la megafonía, se intentará conseguir un bajo nivel sonoro, pero bien distribuido en la estancia o edificio a través de numerosos altavoces de banda ancha. Se utilizará una señal de atención previa al mensaje. La megafonía estará mejorada por bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos. Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en paneles textuales bien visibles.

- La señalización táctil se proporcionará mediante pavimentos de texturas y color diferenciados y también por medio de caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille. Los pavimentos de textura diferenciada son de dos tipos, el primero de acanaladuras homologadas dispuestas en el sentido de la marcha, son franjas guía de encaminamiento de **30 a 40 cm.** de anchura, que señalan a las personas con discapacidad visual un itinerario específico. Este mismo pavimento situado en sentido perpendicular al de la marcha señala un cambio de desnivel. El otro tipo de pavimento es de botones, que sirve para indicar un cambio de dirección del itinerario o para señalar la ubicación de un elemento, o mobiliario específico, etc. La textura del pavimento es perceptible al pisarse y



*Señalización de los itinerarios principales mediante franjas guía de encaminamiento*

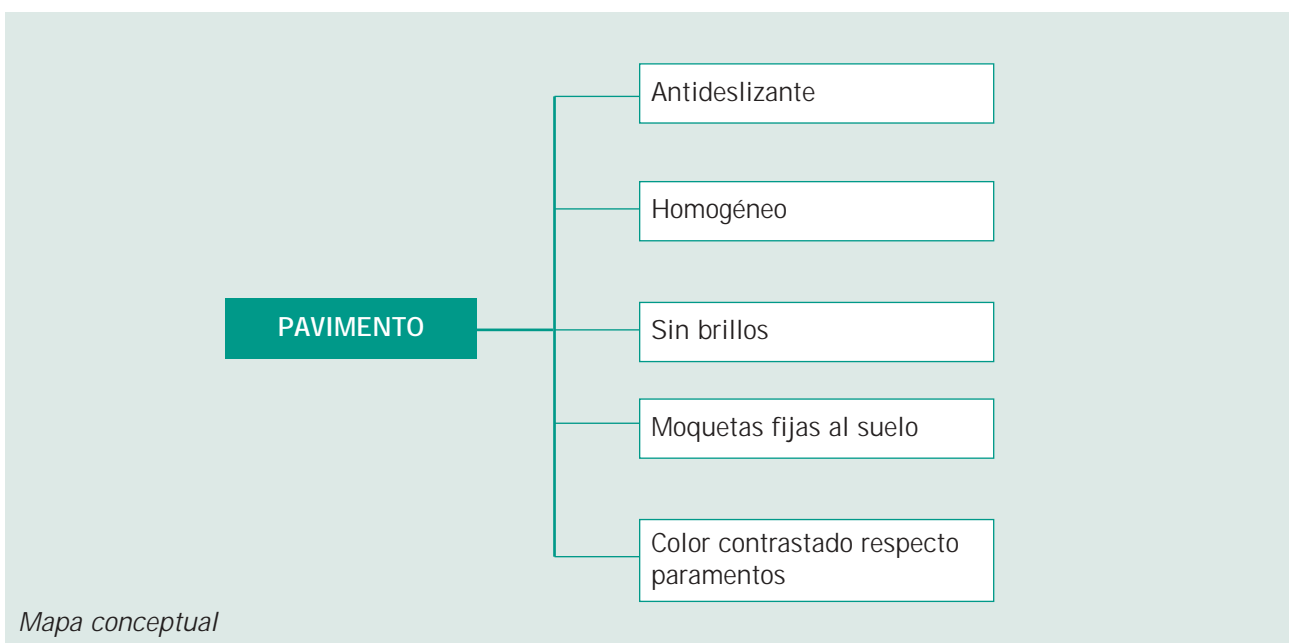


mediante el roce del bastón largo blanco. Los caracteres o símbolos en altorrelieve complementan y son alternativos a la información visual. Éstos deben siempre situarse a una altura alcanzable para todas las personas (máximo **120 cm.**), y de manera que siempre exista un espacio

libre de aproximación que permita que sean leídos mediante el tacto, por ejemplo planos en altorrelieve.

- Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.

### 7.3.11. Pavimento

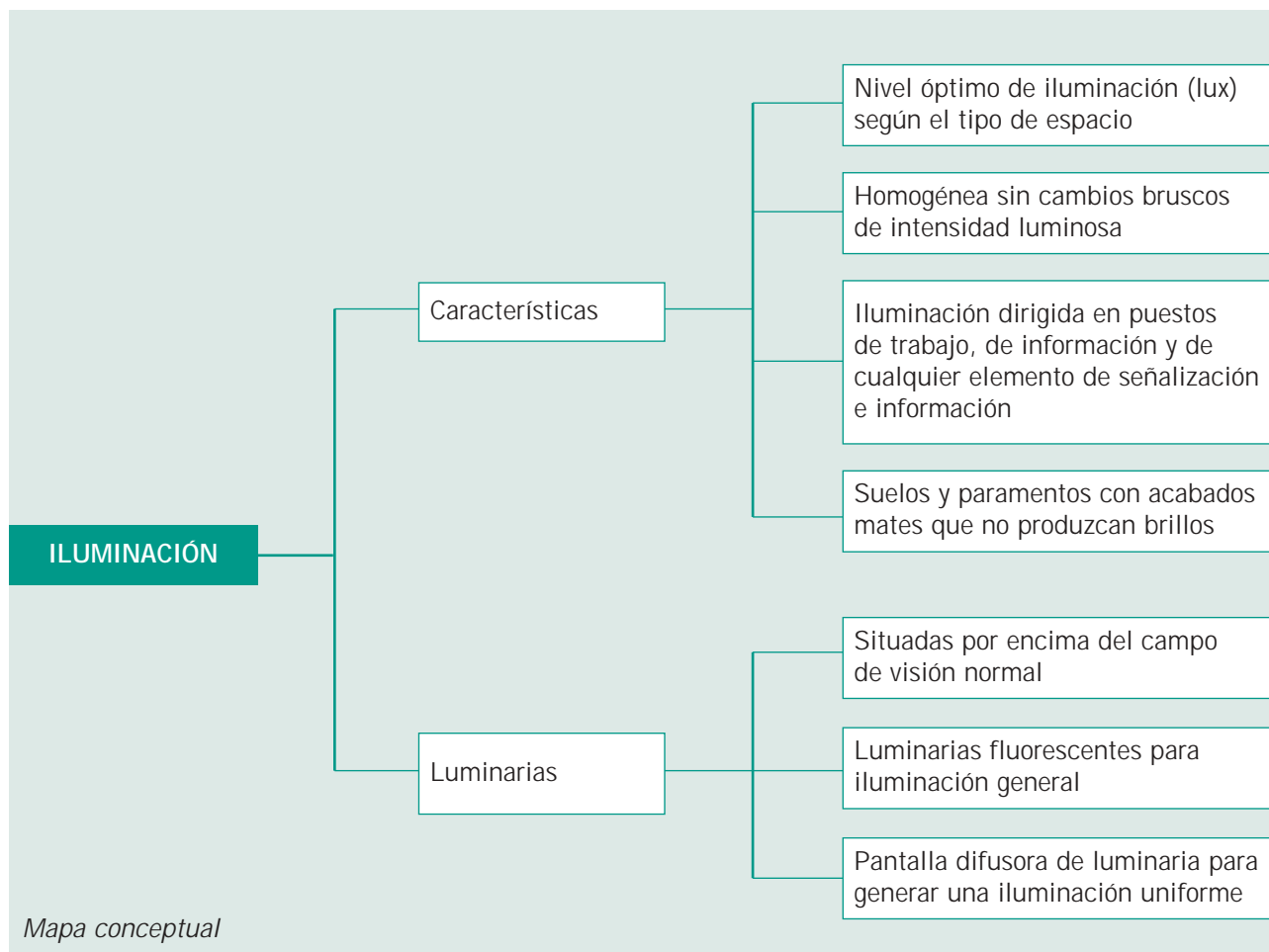


- El pavimento debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. No tendrá piezas sueltas.
- El pavimento no tendrá un acabado que produzca brillos o reflejos.
- Las moquetas estarán bien pegadas al suelo, sin pliegues ni partes sueltas. Serán de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.
- Se evitará, en lo posible, la existencia de elementos sueltos, como cables o similares, que crucen zonas de

circulación peatonal. Cuando esto sea inevitable se fijarán firmemente al pavimento y cubrirán en su recorrido, de forma que no obstaculicen el rodamiento de la silla de ruedas, ni produzcan tropiezos.

- El color del pavimento será contrastado respecto a los paramentos verticales, esto facilita la orientación de las personas de visión reducida ya que les permite distinguir el plano horizontal del vertical.
- Dichas condiciones deberán mantenerse durante toda la celebración del evento.

### 7.3.12. Iluminación



La creencia común y extendida de que el aumento de la iluminación favorece la visión de las personas, no se ajusta totalmente a la realidad. Esto depende del tipo de discapacidad visual que tenga la persona, depende también de si tiene una alteración del campo visual periférico o del campo visual central. El ajuste adecuado de la intensidad de la luz así como las condiciones de temperatura del color e índice de respetabilidad cromática de las luminarias, condicionan la posibilidad de un mejor aprovechamiento del remanente

visual y, por tanto, la capacidad de deambulación independiente de la persona. Ha de tenerse en cuenta que las condiciones de iluminación que favorecen a unos, pueden no favorecer a otros.

Las recomendaciones que la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) recoge en su norma UNE 41500 de abril de 2001, en cuanto a criterios de iluminación para la accesibilidad en la edificación y el urbanismo se resumen en la tabla siguiente:

Nivel de iluminación (lux)	Características del espacio
20	Espacios exteriores.
50	Interiores visitados con poca frecuencia, sin percepción de detalles.
100	Interiores visitados ocasionalmente, con tareas visuales confinadas al movimiento y una pequeña percepción de detalles.
150	Interiores visitados ocasionalmente, con tareas visuales requiriendo percepción de detalles o bien con riesgo para personas.
200	Interiores continuamente ocupados, con tareas visuales sin percepción de detalles.
300	Interiores continuamente ocupados, con tareas visuales sencillas (detalles grandes o con contraste).
500-1000	Interiores con tareas visuales difíciles, indispensable fina distinción de detalles.
>1000	Interiores con actividades que exijan una distinción extremadamente fina o bajo condiciones de contraste extremadamente difíciles.

*Fuente: Niveles de iluminación recomendados en la norma UNE 41500. Estos valores se corresponden en gran medida con los determinados por la Comisión Internationale de l'Eclairage (CIE) en el informe 29.2 de 1993.*

Los criterios más importantes a tener en cuenta en la iluminación son:

- Todo espacio debe contar con una iluminación homogénea, sin cambios bruscos de intensidad luminosa entre espacios contiguos, ya que los ojos de las personas con discapacidad visual tienen mayores dificultades para adaptarse a los cambios bruscos de intensidad luminosa, que les producen una ceguera momentánea o deslumbramiento. The Canadian National Institute for the Blind (CNIB) recomienda que el cambio de intensidad luminosa entre superficies adyacentes no exceda en un rango de **100 a 300 lux**.

- Como criterio general para Recintos de Congresos y Ferias el nivel de iluminación general recomendado está entre los **150 y 200 lux**, y el nivel de iluminación específica recomendado está entre los **250 y 300 lux**.
- Algunos elementos de los Recintos de Congresos y Ferias que debería contar con iluminación específica son: mostradores de atención al cliente, paneles de señalización y expositivos, emplazamientos de las sesiones de pósters, planos en relieve, mesas de reuniones, mesas del restaurante o cafetería, y cualquier mobiliario que se utilice para leer o trabajar.
- Las luminarias se deben situar por encima del campo de visión normal para que el flujo luminoso no incida directamente en el ojo, y provoque deslumbramiento a personas de visión reducida.
- Las superficies de pavimentos, paredes y techos serán mates para evitar brillos provocados por el reflejo del flujo luminoso de las lámparas y provocar deslumbramiento a personas de visión reducida.

En cuanto a la utilización de las lámparas incandescentes o fluorescentes, es conveniente conocer que<sup>2</sup>:

- Las incandescentes son más deslumbrantes, sobre todo si inciden en el campo de visión, en caso de utilizarse serán de las que tienen baño de sílice. Enfatizan los colores que contienen rojo. La iluminación es no homogénea y produce zonas de luz y de sombra que dificultan la identificación de las pistas visuales. Lo mismo sucede con las halógenas, pero estas emiten mayor luz UVA y azul.

<sup>2</sup> ONCE (2003): Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. ONCE, Madrid.

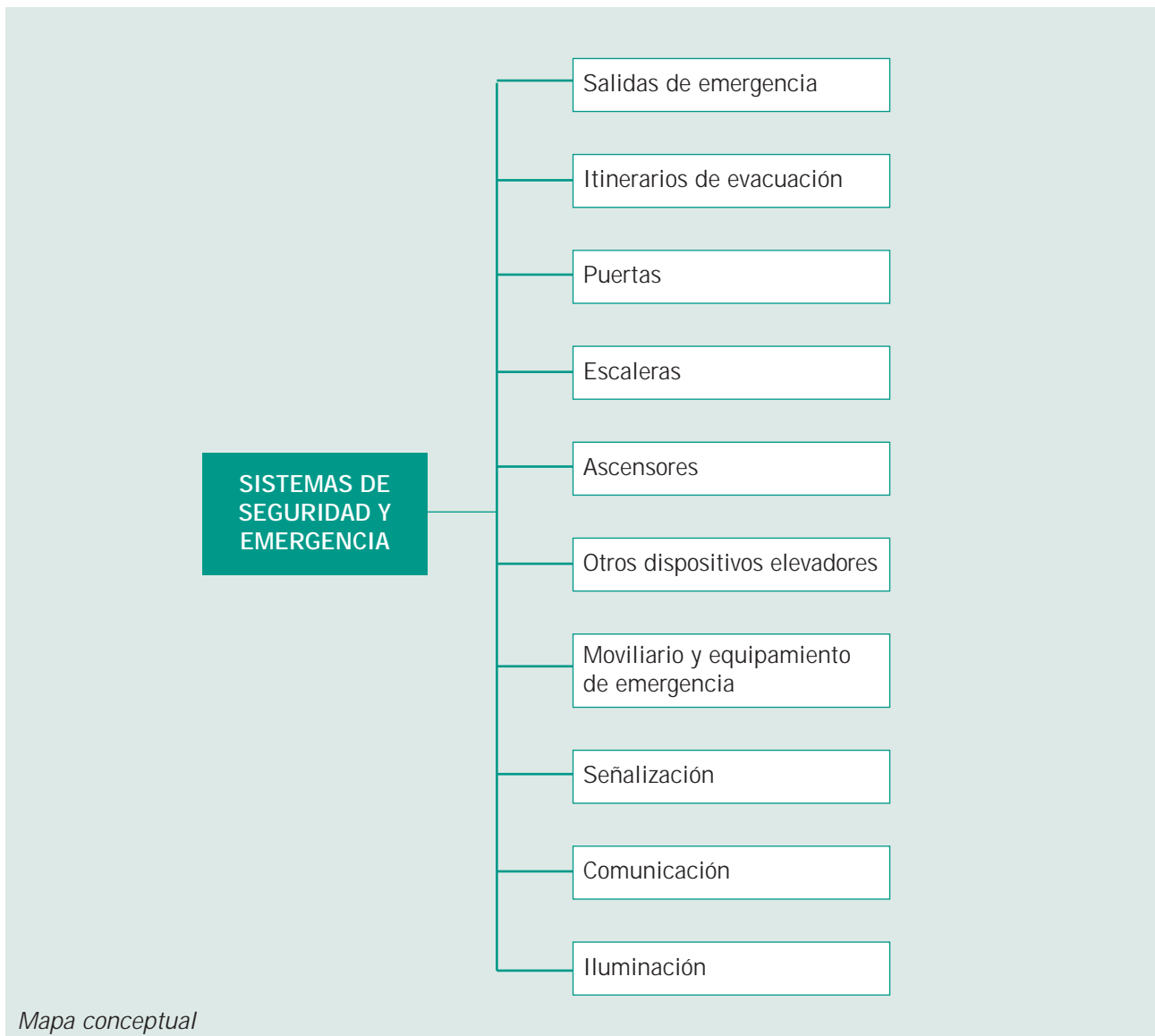


- Las Fluorescentes, aun produciendo radiación ultravioleta, tienen la ventaja para las personas con deficiencia visual de proporcionar una iluminación general homogénea y difusa. Enfatizan los colores que contienen azul. El sistema de parpadeo se evita utilizando sistemas de alta frecuencia.
- No se recomiendan las lámparas de mercurio de alta presión para las

personas con deficiencia visual, debido a la alta radiación de UV y onda corta que emiten.

- En cuanto a la colocación de las luminarias no debe haber bombillas sin pantallas ni cables colgantes, todas estarán protegidas por pantallas difusoras que permitan una iluminación uniforme.

### 7.3.13. Sistemas de seguridad y emergencia



Mapa conceptual

El recinto de congresos y ferias debe siempre contar con un plan de evacuación en caso de emergencia. El personal responsable de la evacuación debe siempre estar informado si en el recinto se encuentran personas con discapacidad o con movilidad reducida que necesiten ser auxiliados durante la evacuación por terceras personas. Dicho plan se plasmará en planos en los que se indique la ruta de evacuación desde cada una de las dependencias. En todo caso debe cumplirse con la normativa estatal y autonómica de seguridad en caso de incendio o emergencia. A continuación se detallan recomendaciones generales a tener en cuenta para la evacuación de personas con discapacidad y movilidad reducida.

#### a) Accesos Exteriores

- Debe garantizarse que el área reservada para el acceso y aparcamiento de vehículos especiales como ambulancias y vehículos de bomberos, dentro de las instalaciones, permanezca siempre libre de obstáculos.

#### b) Itinerarios

- El recinto debe contar al menos con un itinerario de evacuación accesible en caso de emergencia, desde cada una de las estancias hasta la puerta de salida.
- Dicho itinerario de evacuación no presentará desniveles ni escalones aislados y en el caso de ser necesario el uso de una comunicación vertical, ésta será accesible.
- El itinerario de evacuación horizontal tendrá una anchura libre de paso de al menos **120 cm.** y una altura libre de paso de al menos **210 cm.**, en los cambios de dirección podrá inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro.
- Teniendo en cuenta que no todos los clientes pueden desplazarse con la

misma velocidad, se recomienda la creación de áreas de refugio. Estas áreas consisten en espacios protegidos del humo, aislados por paredes y puertas cortafuegos. En ellos deben situarse las escaleras y ascensores de emergencia.

#### c) Puertas

- Las puertas tendrán una anchura libre de paso de al menos **100 cm.** y serán de color contrastado respecto al paramento. Si la puerta es de color contrastado, su marco presentará un contraste cromático respecto al paramento adyacente.
- El sentido de apertura de las puertas será en dirección de la salida de emergencia y contarán con un mecanismo antipánico. Éste consiste en una barra que ocupa el ancho de la puerta y que se acciona por presión.
- A fin de evitar la propagación del fuego y del humo, la puerta contará con un sistema de retorno. La presión de apertura y la velocidad de retorno de la puerta debe regularse para facilitar la evacuación de las personas con dificultades de manipulación, o que no pueden realizar grandes esfuerzos.
- Las puertas de vidrio deben señalizarse mediante una doble banda de color diferenciado tal y como se especificó en el apartado de circulaciones horizontales.
- Las puertas situadas en la ruta de evacuación serán resistentes al fuego.
- Se recomienda que las puertas del itinerario de evacuación tengan parte de su superficie en vidrio homologado para que clientes con audición reducida puedan comunicarse visualmente con el exterior. Esto contribuye también a reducir el pánico de todas las personas pues permite percibir al personal que se acerca en su auxilio.

#### d) Escaleras

- Las escaleras de evacuación en caso de emergencia cumplirán con las mismas características de accesibilidad antes indicadas en el apartado de circulaciones verticales.
- Se recomienda que todos los rellanos de la escalera dispongan de ventanas de al menos 1 metro cuadrado de superficie, que sea corredera o abatible hacia el exterior con un sistema de apertura no ubicado a una altura mayor de **140 cm.**, su manilla será tipo palanca.

#### e) Ascensores

- Los ascensores deben contar con su propia red de alimentación de energía para que siga funcionando en el momento que sea necesario el corte del fluido eléctrico del edificio. Se recomienda la utilización de un grupo electrógeno con un mantenimiento continuo.
- Los ascensores que pueden ser utilizados en casos de emergencia cumplirán con las características de accesibilidad antes detalladas en el apartado de circulaciones verticales y siempre se situarán en zonas cortafuegos.

#### f) Otros dispositivos elevadores

- Tanto las plataformas verticales elevadoras, como los salva escaleras o sillas salva escaleras que formen parte de la ruta de evacuación, deberán contar con su propia red de alimentación de energía y podrán operarse de manera autónoma.

#### g) Mobiliario y Equipamiento de emergencia

- El mobiliario y equipamiento de evacuación en caso de emergencia está

constituido por los elementos de prevención y control de incendios, a saber:

- Detección y alarma de incendios.
  - Pulsadores de alarma.
  - Extintores.
  - Dispositivos de extinción automática.
  - Iluminación de emergencia.
  - Señalización.
  - Abastecimiento de agua.
  - Alimentación eléctrica secundaria o de emergencia.
  - Del bloqueo y retención de puertas.
  - Ventilación natural.
  - Bocas de agua contra incendios.
  - Hidrantes.
  - Interfonos.
- Todos los elementos de mobiliario y equipamiento deberán ubicarse en espacios en los que no se obstaculice el itinerario de evacuación y estarán señalizados en el suelo y el paramento.
  - Aunque el Código de Protección contra Incendios (CPI) establece **170 cm.** como la altura máxima para la ubicación de extintores, teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad, se recomienda que cualquier elemento del sistema de emergencia, que deba ser accionado o manipulado, se disponga a una altura comprendida entre los **40 cm.** y **140 cm.** respecto al suelo.
  - Cuando los elementos sobresalgan más de **15 cm.** éstos deberán proyectarse verticalmente hasta el suelo para que sean detectados por clientes invidentes o de visión reducida.
  - Todos los extintores y equipos de emergencia (ascensores, salva escaleras, alarmas etc.) deberán ser sometidos a revisiones periódicas para verificar su buen funcionamiento y darles el mantenimiento requerido.

### **h) Señalización, Comunicación e Iluminación**

- La señalización de emergencia y evacuación debe ser visual y auditiva; ambas son necesarias para las personas con discapacidad sensorial, y favorable para todas las personas, especialmente para visitantes extranjeros que reconocen señales y alarmas universales. Es importante tener en cuenta que la capacidad de reacción de cualquier persona puede reducirse sensiblemente ante una situación de emergencia.
- Los itinerarios de evacuación y las salidas de emergencia deben indicarse con señalización direccional e identificativa normalizada.
- Es necesario diferenciar las salidas de emergencia del resto de itinerarios, un recurso conveniente es el aumento de intensidad de la iluminación.
- La señalización de evacuación debe fácilmente identificarse desde cualquier área del Recinto, y ser continua en todo el recorrido.
- Se diferenciarán del resto de rutas de evacuación, las rutas de evacuación accesibles, integrando en su señalización el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

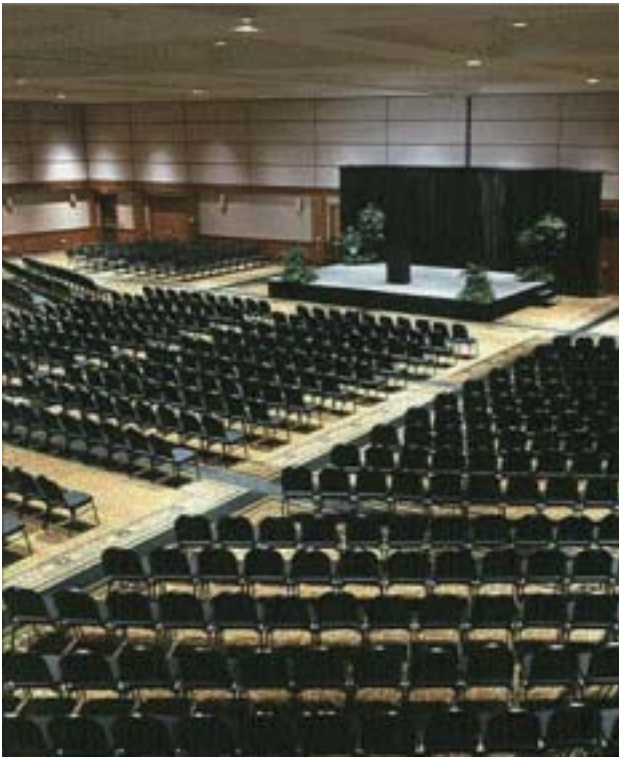
### **i) Recomendaciones finales**

- Es muy importante que el protocolo de emergencia sea conocido por todo el personal del Recinto Ferial o



- Congresual, y que se realicen simulacros periódicos (una vez al mes). El personal de atención al cliente deberá tener en cuenta que las personas con discapacidad deben ser auxiliadas durante la evacuación.
- Se recomienda que se dispongan ejemplares del Plan de Emergencia y Evacuación a disposición de los visitantes y del personal, redactados en un lenguaje claro, comprensible y didáctico.
  - Los folletos informativos y señales de emergencia estarán escritos al menos en dos idiomas (castellano e inglés), con un tamaño de letra mínimo de 12 puntos. Siendo 14 puntos la dimensión de lectura conveniente para personas con visión reducida. También deberá contarse con ejemplares en lenguaje braille y formato digital.
  - Se recomienda la instalación de teléfonos o interfonos próximos a los timbres de alarma, para que los clientes puedan comunicarse directamente con el personal del Recinto en caso de necesitar asistencia.

## 7.4. LAS ACTIVIDADES



*New Bern Convention Center, Carolina del Sur, USA:  
Un auditorio vacío*

### Introducción

De acuerdo con las definiciones propuestas en el capítulo correspondiente, los Congresos son reuniones abiertas, convocadas por asociaciones o instituciones con el fin de hacer una puesta en común sobre los progresos, investigaciones o teorías de su disciplina o materia.



*Balneario centroeuropeo, sede de numerosos congresos*

Igualmente, se considera Feria o Salón la exhibición de bienes, productos o servicios con fines comerciales y para facilitar el intercambio de negocio. Su celebración suele ser periódica y con sede fija.

Las sedes habituales de Congresos son los Palacios de Congresos e instalaciones similares como los Auditorios, sin olvidar que en los salones de Hoteles tienen lugar un número importante de las reuniones que se celebran en España. Las ferias y exposiciones se celebran en recintos diseñados para tal fin, denominados normalmente Recintos FERIALES. Igualmente, con carácter mixto, aparecen los Centros o Palacios de Congresos y Exposiciones, diseñados bajo la óptica de la polivalencia.



*Stand ferial*

En determinados casos el evento se ubica en una sede singular: así museos, centros culturales, balnearios, recintos deportivos o edificios históricos se convierten en improvisadas (o no tanto) sedes de congresos y otras reuniones, lo que no siempre es bueno para su nivel de accesibilidad, sobre todo en el caso de los edificios históricos, en los que la conservación del Patrimonio choca de forma constante con los derechos de las personas.





*Museo Guggenheim Bilbao, una sede singular*

### Ferias y Congresos

Sin duda, una de las claves (posiblemente la más importante) para organizar un evento accesible es elegir bien el edificio o



*Edificio Histórico sede de Congresos*

recinto que lo va a albergar: una sede con un grado de accesibilidad elevado es un buen comienzo, toda una garantía de éxito. Todas las acciones de mejora de la accesibilidad que pueda desarrollar la organización de determinado evento (de acuerdo con la entidad prescriptora o convocante del mismo) para mejorar su accesibilidad no van a ser efectivas si la sede no reúne una serie de requisitos. De forma gráfica:



Igualmente, cuanto más accesible sea la sede y con mejores ayudas técnicas esté dotada, menor esfuerzo de provisión de accesibilidad específica deberá asumir la organización.

### Elijamos siempre, sedes muy accesibles...

	Acreditación			
Inscripción	Sesión	Plenarios	Sesión	
	Inauguración	Sesiones Paralelas	Clausura	
		Sesiones pósters		
		Exposiciones comerciales		
		Comidas y Bebidas		
		Programa Social		
		Programa Acompañantes		

*Distribución de actividades en el Congreso*

En el caso de los **Congresos**, la organización ofrece a los participantes una serie de actividades distribuidas en tres bloques; el núcleo del congreso, denominado programa técnico o científico, el programa social, de carácter lúdico y en ocasiones un tercer programa, destinado a los acompañantes.

Este esquema, con las actividades básicas, cuenta con el soporte de una serie de actividades o procesos “de apoyo” que debe prestar el organizador, como son la gestión de alojamientos, dedicada a facilitar las reservas hoteleras a los participantes, acompañantes, ponentes, organizadores e invitados, y la actividad de organización del transporte interno, que proporciona logística de transporte, individual o colectiva a estos colectivos.

En las **Ferias**, las actividades aparecen recogidas en la siguiente tabla:

	Registro		
Prerregistro	Inauguración	Exposición	Clausura
		Programa Complementario: Conferencias, mesas de trabajo, seminarios	
		Comidas y bebidas	

*Distribución de actividades en una Feria*

Al igual que en los congresos, las ferias precisan de una serie de actividades de apoyo, aunque planteadas de diferente forma.

Si comparamos ambos esquemas, observaremos que los organizadores de ferias y congresos planifican y ejecutan actividades de similar tipo, susceptibles de ser clasificadas como sigue, de acuerdo con el planteamiento de la mejora de su accesibilidad:

1. **Registro y acreditación de participantes**, en ferias y congresos.
2. **Actividades tipo conferencia**, basadas en la comunicación oral dirigida a un auditorio (más o menos extenso) por parte de uno o varios oradores: plenarios, mesas redondas, comunicaciones orales y similares. Estructuran el programa técnico o científico de los congresos y enriquecen el programa complementario de las ferias, sin olvidarnos de los actos de inauguración y clausura, presentes en ambos.
3. **Actividades de exposición**, que en las ferias constituyen la base de la actividad, objetivo principal de sus visitantes, mientras que en congresos, la organización de pequeñas —o no tanto— exposiciones comerciales contribuyen a su financiación.
4. **Sesiones de pósters**: actividad de comunicación principalmente visual, característica del programa técnico o científico de los congresos.
5. **Comidas y bebidas**: también un carácter distinto, en el Congreso se programan horarios y menús de los participantes y determinados servicios de alimentación van incluidos en la cuota de inscripción, mientras que en las ferias no ocurre así, usando los visitantes de forma libre los servicios de comidas y bebidas del recinto, aspectos que se tratan de forma específica en otro apartado de la guía.
6. **Gestión de reservas de alojamiento**. La organización del congreso asume en la mayoría de las ocasiones esta labor, circunstancia menos habitual en el caso de ferias.
7. **Programas social y de acompañantes**, característicos principalmente en congresos.

A continuación se analizan cada una de las anteriores actividades, en cuanto a la mejora de sus niveles de accesibilidad. De cara a

sistematizar este proceso, cada una de ellas (excepto la séptima) estará caracterizada por una Tabla de Gestión de la Accesibilidad realizada en base al siguiente patrón:

- Datos de la actividad: tipo de actividad y otras similares en cuanto a la aplicabilidad total o parcial de las medidas de mejora de la accesibilidad propuestas. Lugar de celebración.
- Condiciones de accesibilidad base: niveles de accesibilidad mínimos requeridos en el lugar o lugares de ubicación de la actividad, para su correcto desarrollo en un nivel bueno

de actividad. **Dependen de la Sede.**

- Mejoras de la accesibilidad específica de la actividad: ayudas técnicas desarrolladas ad hoc por el organizador para el evento específico.

Tipos de Discapacidad	Accesibilidad Base	Ayudas Técnicas
	Accesibilidad específica	

Cada uno de los ítems de mejora se vincula por una parte a los correspondientes tipos de discapacidad y por otro a los requisitos de accesibilidad y ayudas técnicas recopilados en este documento.

### 7.4.1. Registro y acreditación de participantes

Códigos Físico. Auditivo. Visual, Dietético		
	Actividad:	<b>REGISTRO DE ACREDITACIÓN DE PARTICIPANTES</b>
	Aplicable a	Ferias y Congresos Actividades de acreditación, inscripción, registro, atención continuada, información y similares
	Ubicación Habitual	Entrada al recinto ferial (ferias) Hall o vestíbulo (acreditación congresos)
Condiciones de accesibilidad básicas		
FV	Sistemas de Acceso: a la zona	
FV	Espacio para la actividad accesible y sin obstáculos	
V	Iluminación	
F,A,V	Señalización e información. Uso de Braille	
A,V	Megafonía, pantallas de información	
F	Mostradores o mesas adecuadas (alturas)	
A	Amplificadores de volumen en mostradores	
FAV	Señales de emergencia luminosas y sonoras. Planes de evacuación	

Mejoras de accesibilidad específicas		
FAV	Recopilación previa de información sobre las necesidades específicas de ayudas técnicas y adaptaciones de dietas (lista de inscripciones)	
D	Sistema de identificación de necesidades dietéticas. Tickets de colores para comidas, o código de, colores en acreditaciones	
FAVD	Montaje de Carteras de congresista personalizadas	
FAVD	Planificación de la mejora de la accesibilidad	
FAV	Organización. Montaje de la sala	
FV	Colas preferentes. Señalización	
FAVD	Personal de contacto	

### La actividad

El registro y la acreditación de participantes en congresos, y de visitantes profesionales en ferias, supone normalmente el primer contacto físico que los mismos tienen con la sede de la feria o congreso y el personal de los mismos. Los espacios en los que se realice la actividad han de tener fácil acceso, estar bien iluminados, señalizados y dotados de estructuras (mostradores o mesas) situadas a diferentes alturas que faciliten la atención a personas con discapacidad.

En el caso de los congresos y previa comprobación de su inscripción, se

proporciona al delegado su acreditación, aprovechándose igualmente el momento para realizar la entrega de documentación, contenida en la correspondiente cartera o maletín del congreso.

En las ferias, el proceso es similar, aunque con frecuencia la inscripción y pago de cuota se realiza in situ. Igualmente se entrega su acreditación, y un pack de información sobre el certamen.

### Preparación de la actividad. Congresos

Disponer de un listado segmentado de las personas con discapacidad y necesidades



Zona de registro y acreditación.

dietéticas especiales inscritas en el congreso, va a garantizar una mejora del proceso de atención a estas personas, basado en la personalización de los documentos que se les entreguen durante la acreditación, tal y como se refería en el capítulo de comunicación 7.1.

Esta segmentación permite igualmente un ahorro en recursos: solo se entregará la información a quien la necesite:

*A un celiaco le será útil una guía de restaurantes especializados, y una persona de movilidad reducida utilizará la Guía de Accesibilidad del Congreso, pero ninguno de estos documentos le serán de utilidad a un diabético, o a quién no precise estos servicios.*

Así el personal encargado deberá preparar carteras con contenido personalizado de acuerdo a las distintos tipos de discapacidad presentes en el congreso, conocidos con anterioridad merced a las listas de inscripción.

Y tal y como ya se había tratado en aquel apartado, este planteamiento es válido para organizar la atención a personas con necesidades dietéticas especiales, mediante la adopción de un código de colores, que asigne un color determinado a cada dieta especial presente en las inscripciones.

*Si se asigna, por ejemplo el color azul a las dietas para celiacos, se incorpora una franja de este color al ticket de almuerzo y/o a las acreditaciones que se entregan a las personas celiacas inscritas. El personal de restauración, conocedor del código cromático podrá en el momento recoger el ticket de almuerzo o visualizar la acreditación del comensal, identificar de inmediato su necesidad dietética y resolverla con presteza y discreción. En este proceso al personal del mostrador de acreditación deberá comprobar que*

*todas las carteras entregadas a congresistas celiacos contengan ticket de comida con una franja azul, o que la acreditación de los mismos sea de este mismo color.*

### Pequeños esfuerzos, grandes resultados

#### El maletín del Congreso

El personal del mostrador ofrecerá su ayuda a la persona con discapacidad para facilitarle el acomodo de su maletín.

*Por ejemplo: sacando y estirando sus asas, o su bandolera y ofreciéndole la posibilidad de colocárselo en su silla.*

#### Preparación de la actividad. Ferias

Obviamente, el elevado número de visitantes y las características de las ferias, hacen casi imposible el planteamiento anterior, sin embargo, sí se puede obtener determinada información en los mostradores para añadir discrecionalmente al pack de información entregado a todos los visitantes.

*Por ejemplo: se podrá entregar la Guía de Accesibilidad de la Feria a aquellas personas que la soliciten en el mostrador o información sobre el servicio de alquiler de Audio-guías de la feria, a las personas ciegas que igualmente procedan a su inscripción.*

#### Mejora del Servicio. Ferias y congresos

La organización de la actividad deberá procurar en todo momento facilitar, de una forma discreta, el proceso de registro y acreditación de las personas con discapacidad mediante la adopción de sistemas flexibles de gestión de colas y organización de colas de preferencia.



## 7.4.2. Actividades tipo Conferencia

Códigos			
Físico. Auditivo. Visual, Dietético			
	Actividad:	<b>CONFERENCIA</b>	
	Aplicable a	Programa técnico de Congresos y programa complementario de Ferias  Sesiones de apertura y clausura, plenarios, comunicaciones orales, mesas redondas, seminarios etc.	
	Espacios	Auditorios, salas  Salones de hoteles	
Condiciones de accesibilidad básicas			
F,V	Sistemas de Acceso:		
V	Iluminación		
F,A,V	Señalización e información. Braille		
A	Sistemas de Megafonía		
F,V	Espacio de ingreso en la sala, accesible y bien señalizado. Zonas reservadas para personas con discapacidad física distribuidas de forma homogénea por toda la planta de la sala, considerando en esta distribución la situación de las salidas de emergencia, así como los planes de evacuación.		
F	Acceso a escenario. Requisitos del escenario		
A	Megafonía		
A	Bucle magnético		
F,A,V	Medios audiovisuales. Sistemas de interpretación simultánea		
A,V	Señales de emergencia luminosas y sonoras		
Mejoras de accesibilidad específicas			
F,A,V	Recopilación previa de información sobre las necesidades específicas de ayudas técnicas (fichas de inscripción, fichas de ponentes)		
F,A,V	Planificación de la mejora de la accesibilidad.		
F,A,V	Organización general del acto. Montaje de sala y escenario		
A,V	Reserva de plaza en primeras filas		
A	Proyección en pantalla de la imagen del conferenciante		
A	Interpretación en Lengua de Signos Española. Proyección de la imagen de la intérprete		
A	Subtitulado		
V	Audio descripción		

## Espacios

Desde el punto de vista de la accesibilidad física, se deben tener en cuenta dos factores a la hora de poder planificar el acceso y acomodo de personas en las salas destinadas a la celebración de eventos; el tipo de sala y el tipo de montaje.

- **Salas con inclinación:** en la mayoría de ellas, la diferencia de cota entre el nivel superior y el escenario se resuelve mediante escalones, que hacen a la instalación reducir notablemente su nivel de accesibilidad, impidiendo a las personas con discapacidad física realizar la libre elección de su ubicación en el auditorio conforme a sus necesidades, debiendo conformarse con seguir la actividad del auditorio desde alguna de las zonas reservadas a tal fin, próximas a los accesos a la sala.

Las salas inclinadas son también poco flexibles en cuanto a permitir otros montajes, puesto que las butacas de las mismas se hallan convenientemente ancladas. Como contrapartida, proporcionan una



*Escaleras en el patio de butacas de un auditorio*



*Reserva de espacio para usuarios de silla de ruedas*

mejora de la calidad de visión a todo su aforo, lo que beneficia el nivel de accesibilidad visual del evento que se celebre en ella.

En este tipo de instalaciones, la información y señalización del palacio o sede, así como la proporcionada a los participantes con discapacidad a través de la Guía de Accesibilidad es fundamental, de cara a facilitarles la rápida localización de los puntos de acceso a sus zonas reservadas en el auditorio.

**Salas sin inclinación.** Son en general espacios más accesibles que las anteriores, y se plantean desde la óptica de un uso polivalente, por lo que mayoritariamente carecen de un montaje fijo de butacas. Permiten diferentes montajes, siendo los más habituales el montaje *teatro*, caracterizado por una serie de filas de asientos, en ordenación paralela y el montaje *escuela*, que consiste en dotar a las filas de asientos de sus correspondientes mesas de trabajo. En cualquiera de los montajes anteriores, el organizador ha de procurar garantizar la correcta deambulación de personas con discapacidad física, y su consiguiente acomodo.

La flexibilidad de este tipo de montajes permite a la organización



*Las salas de reuniones sin inclinación, facilitan montajes en escuela*

retirar varios asientos de distintas posiciones de la sala, no demasiado alejadas de las vías de acceso, con el objeto de que el asistente en silla de ruedas entre y ocupe, de forma natural el que más le plazca. Naturalmente el número de estos asientos liberados dependerá de la información de que dispongamos con anterioridad, proporcionada por los formularios de inscripción. Además, el personal auxiliar de sala estará discretamente atento para colaborar en este acomodo.

## Mejoras de Accesibilidad

Las conferencias y actividades similares (comunicaciones orales, mesas redondas, etc.) se basan en la comunicación de un mensaje por parte de una persona (ponente, conferenciante) habitualmente de forma oral. Con frecuencia, este proceso se refuerza mediante la proyección simultánea de una presentación (power point o similar) o un montaje audiovisual.

- En este plano, una de las medidas primeras para mejorar este proceso de comunicación y por tanto hacerlo más accesible, es optimizar la utilización de los recursos técnicos disponibles:
  - La iluminación de la sala debe ser adecuada a la actividad que en ella se realiza, y los sistemas de megafonía deberían permitir una perfecta percepción sonora en cualquiera de las ubicaciones del público.
  - La utilización de determinados dispositivos electrónicos, como teléfonos móviles, debería prohibirse: pueden producir interferencias y producen sin duda molestias.
  - Los sistemas de proyección deben facilitar la correcta visualización del contenido expuesto. Así aspectos como el tamaño y situación de pantallas y la nitidez y resolución del sistema de proyección no deberían descuidarse.
  - Relacionado con el punto anterior, un recurso muy utilizado en la actualidad es la captura mediante cámara y proyección simultánea en pantalla de la imagen del orador o conferenciante durante toda su intervención, práctica que facilita notablemente el seguimiento de la actividad, sobre todo en el caso de auditorios de gran



*Acceso para Todos, también para los ponentes*

tamaño. En personas con dificultades de visión, estos sistemas constituyen ayudas técnicas muy valiosas.

- Igualmente importantes, en el caso de eventos internacionales, son los sistemas de interpretación simultánea, cuyo funcionamiento es vital para el éxito de los mismos.

De forma coordinada con las anteriores acciones, la organización deberá potenciar la accesibilidad del evento con las siguientes acciones de mejora:



*Plenario de un Congreso. Disposición en Escuela*

- Reserva de plazas en primeras filas, para personas con discapacidades auditivas o visuales. En el caso de las personas sordas, esta práctica facilita la lectura de labios y/o la perfecta visualización del intérprete de Signos, en el caso de personas con visión reducida, facilitan la visualización del escenario.
- Organización de un sistema de audio-descripción, que proporcione el acceso a contenidos visuales a personas ciegas mediante la descripción de sus contenidos.
- Interpretación en Lengua de Signos Española, en la que se debería de contar con la participación de dos profesionales de esta materia por sesión.
- Técnicas de subtítulo y servicio de estenotipia, que permite ver por escrito en una pantalla el texto que va diciendo el orador, destinadas igualmente a personas con carencias auditivas.

Una medida adicional sería indicar en las puertas de la sala, mediante un sistema de cartelería adecuada, las ayudas técnicas disponibles para la sesión que se va a desarrollar, a la vez que se solicita la desconexión de los móviles.

### 7.4.3. Actividades de Exposición

Códigos Físico. Auditivo. Visual, Dietético		
	Actividad:	<b>EXPOSICIÓN</b>
	Aplicable a	Actividades de exposición, muestra y exhibición.
	Ubicación Habitual	Pabellones de Recintos FERIALES Salas polivalentes
Condiciones de accesibilidad básicas		
F,V	Sistemas de Acceso: a la zona	
F,V	Espacio accesible y sin obstáculos	
V	Iluminación	
F	Dotación adecuada de aseos adaptados	
F,A,V	Señalización e información. Braille	
V	Maqueta o plano 3D del recinto	
A,V	Megafonía, pantallas de información	
F,A,V	Requisitos para contratación de stands	
F,A,V	Accesibilidad Stands	
V	Audio-guía del recinto ferial	
F,A,V	Señales de emergencia luminosas y sonoras. Planes de evacuación	
Mejoras de accesibilidad específicas		
F,A,V	Planificación de la mejora de la accesibilidad.	
F,A,V	Organización. Montaje del recinto	
V	Audio-guía de la Feria	
F,A,V	Mejora de Stands. Soporte y Contenido	
F,A,V	Personal de contacto	

#### Los Espacios:

Los espacios utilizados como base para la Exposición deben ser accesibles conforme a los requisitos enumerados en el capítulo dedicado a las sedes. Este requisito debería ser igualmente cumplido en la totalidad de la superficie expositiva de los stands.

#### Mejoras de la Accesibilidad del recinto de Exposición

- **Personas con Discapacidad Visual (ciegos):**
  - Información tridimensional sobre la disposición espacial de la exposición, mediante una maqueta o similar situada en la entrada del recinto.





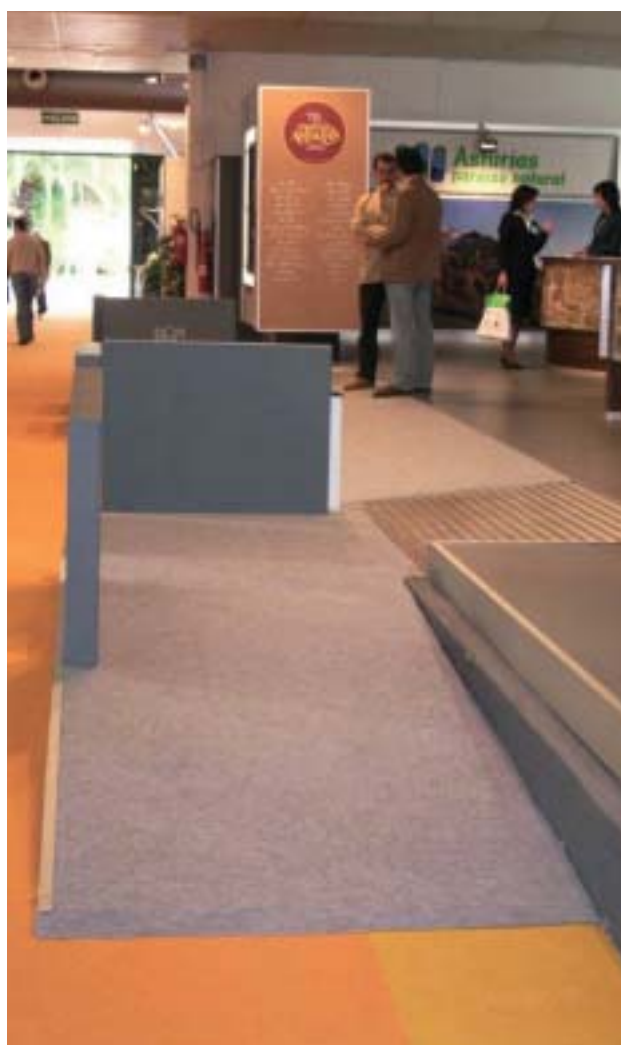
*Fuentes de agua potable*

- Audio-guía de la feria: disponer de este recurso, facilitaría la visita de la persona ciega a la exposición. El recurso se usa en la actualidad en muchos museos con gran éxito.
- **Personas con movilidad reducida**
  - Ancho de paso adecuados, teniendo en cuenta la gran afluencia de público. Supresión de obstáculos.
  - Mejora en rampas.
  - Cambios de planta (ascensores).
  - Mejora en la información y señalética.
  - Acceso a Stands.
  - Mejora en los baños, número, condiciones, mantenimiento, señalización.
- **Personas sordas**
  - Avisos de megafonía plasmados de forma visual en pantallas de información.
  - Formación del personal de contacto en LSE.

### Los Stands

La mejora en la accesibilidad de los recintos debería verse continuada por la mejora en la accesibilidad de los stands, sobre todo los de diseño. Tal y como se reflejó en el capítulo 7.1 Comunicación, las Condiciones de Contratación de Stands deberían asegurar la accesibilidad del 100 por 100 de su superficie, cuidando además la accesibilidad de la información que contienen.

Los organizadores de las ferias podrían fomentar estas buenas prácticas expositivas premiando no sólo al mejor stand de cada feria, como es costumbre en muchas, sino instituyendo igualmente el premio al Stand más accesible.



*Rampa de acceso a un stand ferial*

### 7.4.4. Sesión de Pósters

Códigos		
Físico. Auditivo. Visual, Dietético		
	Actividad:	SESIÓN DE PÓSTERS
	Aplicable a	Congresos Exposiciones
	Ubicación Habitual	Vestíbulos Salas
Soporte de accesibilidad previo		
F,V	Sistemas de Acceso:	
F,V	Espacio accesible y sin obstáculos	
F,A,V	Señalización e información. Braille	
A,V	Megafonía, pantallas de información	
V	Iluminación	
A,V	Señales de emergencia luminosas y sonoras. Planes de evacuación	
Mejoras de accesibilidad específicas		
F,A,V,	Planificación de la mejora de la accesibilidad.	
F,A,V	Organización. Montaje de la sala	
F	Tipo y montaje de paneles	
F,A,V	Normas de presentación de pósters	
V	Horarios de permanencia. Horarios de presentación	

### Las sesiones de pósters

Las sesiones de pósters se celebran en espacios del Palacio o sede congresual habilitados previamente con tal fin, mediante la instalación de estructuras de exposición efímeras, en forma de paneles, en las que los autores fijarán posteriormente sus trabajos. En ocasiones, las grandes necesidades de espacio de esta actividad hacen que la misma se desarrolle en espacios comunes de la sede congresual, como por ejemplo, el vestíbulo, tal y como se aprecian en la foto de la siguiente página, tomada en el Hall del Auditorio Príncipe Felipe de Oviedo.

Existen dos formas básicas de estructuras: la lineal, con todos los paneles en línea recta, y la disposición de paneles en

zig-zag, más utilizada en la actualidad y que permite una mayor optimización del espacio, es decir, colocar más pósters en el mismo espacio. En cualquiera de las dos disposiciones, y con el mismo fin, a las hileras de paneles laterales se añaden otras centrales que además posibilitan su utilización por ambas caras, duplicando su capacidad y formando pasillos, que deben garantizar el paso cómodo de una persona en silla de ruedas.

No hay un criterio unificado sobre el tamaño de los posters de los congresos: la organización de cada congreso especifica las normas para la presentación de posters. En España un tamaño bastante habitual es el de 90 por 120 (ancho por alto, medido en centímetros).



Las sesiones de pósters, exclusivas de los eventos congresuales, permiten a los participantes de las mismas “visitar” las hileras de pósters a su propio ritmo, sin agobios, facilitándose igualmente un enriquecedor contacto personal con los autores de los trabajos expuestos.

Sin embargo, el carácter eminentemente gráfico y el tipo de soporte utilizado hacen complicada la mejora de la accesibilidad al contenido de estas sesiones, en el caso de personas ciegas.

### Diagnóstico

- El reducido espacio disponible y la distribución de los paneles, puede hacer complicado el paso (deambulación) de una persona con discapacidad (y sin ella), por la concentración de personas que se apiñan delante de los pósters en animada conversación con sus autores.
- Los soportes que sustentan determinados paneles sobresalen de la proyección vertical del panel.
- Los pósters se colocan a demasiada altura, por lo que una persona en silla de ruedas o de baja estatura va a tener

dificultades para la correcta visualización.

- El diseño del póster (colores de contraste fuente/fondo, tipo y tamaño de letra, brillo del papel... etc.) hace dificultosa su visión.
- La iluminación del local o de una zona es insuficiente, es demasiado fuerte o está mal emplazada, de tal forma que dificulta la visualización cómoda de la información.

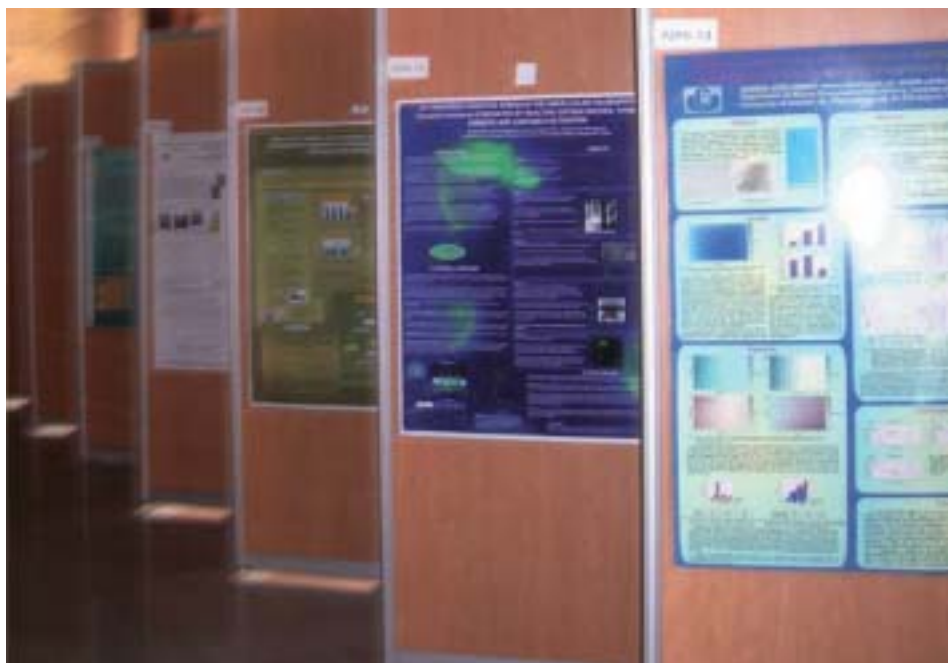
### Mejorando la Accesibilidad

La organización del congreso podrá mejorar la accesibilidad de la sesión de pósters actuando principalmente sobre tres aspectos: la configuración del espacio, la organización de la sesión y en la mejora de la accesibilidad de los pósters.

### El Espacio

El local donde se celebre la sesión debería cumplir una serie de requisitos:

- Accesible, desde otros puntos de actividad del congreso. Señalizado.
- El suelo estará a nivel, no debe presentar escalones y presentará una superficie no deslizante.
- La iluminación será correcta, ni muy fuerte ni muy débil y optimizada para que facilite la correcta visualización del póster. **500 lux** podría ser una potencia lumínica adecuada en las zonas de visualización.
- La distribución de los paneles no debería entorpecer la movilidad de una persona en silla de ruedas o con problemas al caminar. Se debe prestar especial atención al ancho de paso de los pasillos de paneles, que en ningún punto deberán ser más estrecho de dos metros.



*Paneles de pósters en zig-zag  
Foto: archivo de los autores*

- De igual forma, las patas de los paneles no deben sobrepasar su proyección, pues supondrían un peligro para la deambulación de todas las personas.
- Los paneles estarán ubicados de tal forma que puedan ser observados desde una distancia de 2 metros, sin obstáculos intermedios.
- De igual forma, si se muestra un interés de una persona con problemas visuales.
- Igualmente y dentro de la propia presentación, se puede organizar una presentación oral de los pósters, asignando a los autores de cada uno un periodo corto de tiempo, anunciándose de forma oportuna el horario generado.

## La organización de la sesión

- La localización de las sesiones de pósters y los horarios de celebración deben estar definidos y convenientemente anunciados. Se procurará evitar los recorridos largos desde los escenarios de otras actividades.
- En las normas de presentación de pósters, se recalcará la obligatoriedad de que al menos uno de los autores del póster permanezca en las inmediaciones del mismo durante toda la duración de la sesión, para poder explicarlo, en el caso de que se

## Los pósters

La organización del congreso publica unas instrucciones o recomendaciones para la presentación de pósters, que se podrían mejorar incluyendo los requisitos de accesibilidad, para la correcta visualización de textos escritos, con la conveniente adaptación del tamaño de texto a la distancia de visualización (1,5-2 m.).

De igual manera y a modo de ejemplo, se puede facilitar la descarga de plantillas pósters, diseñados en formatos accesibles desde la web del congreso.

### 7.4.5. Comidas y bebidas

Códigos Físico. Auditivo. Visual, Dietético		
	Actividad:	<b>COMIDAS Y BEBIDAS</b>
	Aplicable a	Ferias: restaurantes, bares y cafeterías. Congresos: servicios de alimentación en sede. Congresos: programas social y de acompañantes.
	Ubicación Habitual	Varias
Condiciones de accesibilidad básicas		
F,V	Sistemas de Acceso: a la zona	
F,V	Espacio accesible y sin obstáculos	
V	Iluminación	
F,A,V	Señalización e información. Braille	
A,V	Megafonía, pantallas de información	
F	Equipamiento restaurante: mobiliario y barras	
V	Cartas y soportes de venta en Braille	
F	Cubiertos especiales	
F,A,V	Personal de servicio de restauración con conocimientos de servicio a personas con discapacidad. Servicio a personas ciegas	
D	Capacidad para elaborar preparaciones dietéticas especiales	
F,A,V	Señales de emergencia luminosas y sonoras. Planes de evacuación	
Mejoras de accesibilidad específicas		
D	Recopilación previa de información sobre las necesidades dietéticas especiales (fichas de inscripción) Congresos	
D	Lista segmentada de asistentes con necesidades dietéticas especiales	
D	Sistema de identificación de necesidades dietéticas, mediante colores Ticket de colores, colores en cintas, acreditaciones diferenciadas	
F,A,V,D	Planificación de la mejora de la accesibilidad.	
F,A,V	Organización. Montaje de la sala	
F,A,V	Personal de contacto	



## Comidas y bebidas en Ferias y Congresos

- **Ferias:** La organización de la feria no facilita normalmente al visitante ningún *servicio de alimentación* incluido en la inscripción al evento, sino que le ofrece la posibilidad de utilizar los servicios de comidas y bebidas que prestan su servicio en el mismo, tal y como queda reflejado en el siguiente cuadro:

Instalación	Productos
Bares y cafeterías	Bebidas Pinchos, bocadillos, etc.... Platos combinados Menú del día
Restaurantes	Bebidas Menú del día Restauración a la Carta Autoservicio

*Tipos de servicios de alimentación en ferias*

- Los Congresos, sin embargo, ofrecen a sus participantes una serie de servicios de alimentación asociados a la inscripción, lo que facilita una previsión de necesidades. A continuación se incluye un marco con alguno de estos servicios:

Tipo del servicio
Recepción de bienvenida
Pausa Café o Coffee break
Packed Lunch
Almuerzo de trabajo
Cena de Gala
Comida dentro del programa de acompañantes

*Tipos de servicios de alimentación en congresos*

**En ocasiones, alguno de estos servicios tiene carácter opcional.**

## La Accesibilidad en los servicios de Comidas y Bebidas

Entorno Accesible: DALCO <sup>3</sup> (Diseño del Restaurante) Ayudas técnicas complementarias: cubiertos especiales, cartas en Braille...	
Capacidad de Montaje mise en place Capacidad de Servicio (Unidad de Sala)	Capacidad para atender a personas con discapacidad (Unidad de Sala)
Capacidad para elaborar preparaciones especiales (Unidad de Cocina)	

*Componentes del Servicio de Restauración Accesible  
(La accesibilidad es cosa de todos)*

El estudio de la accesibilidad en estos servicios se aborda en dos planos diferentes: por una parte, la atención a las necesidades dietéticas especiales, y por otro la organización del servicios de restauración accesibles. Y ese será precisamente el orden que se siga:

### 1. Necesidades dietéticas especiales

Las necesidades dietéticas especiales de los asistentes a eventos deberían ser tenidas en cuenta y ser correctamente resueltas por los organizadores del evento, feria o congreso y por las unidades de restauración participantes en el mismo: restaurantes de la sede del evento (palacio de congresos, hotel, recinto ferial...), empresas de catering y otros restaurantes "externos", en los que se celebre, por ejemplo la cena de gala, característica de la mayoría de los programas sociales de eventos congresuales.

<sup>3</sup> Norma UNE 17.0001-1. Criterios para facilitar la accesibilidad del entorno. Conjunto de requisitos relativos a las acciones de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación que han de satisfacerse par garantizar la accesibilidad global en los entornos, productos y servicios.

### 1.1. Congresos

En los **congresos**, la organización es responsable de coordinar la prestación de un número variable de servicios de restauración (comidas de trabajo, pausas-café, cenas de gala...), mediante menús acordados previamente por el organizador y que se sirven al colectivo de asistentes. Desde esta perspectiva el organizador debería:

- Solicitar a sus proveedores de servicios de restauración su capacidad y disposición para elaborar, bajo aviso preparaciones culinarias ajustadas a las diferentes necesidades dietéticas especiales requeridas por los asistentes.
- Informar, durante la fase de promoción del congreso, de la posibilidad de atender este tipo de necesidades.
- Facilitar, mediante el formulario de inscripción al evento, que las personas que precisen de estas dietas puedan dejar constancia escrita de esa necesidad. Esto es fundamental pues proporciona a la organización una información valiosa que deberá de trasladar a los responsables de la restauración del congreso con suficiente antelación.



*Elaboración de un menú*

- Solicitar a sus proveedores de servicios de restauración su capacidad y disposición para elaborar, bajo aviso preparaciones culinarias ajustadas a las diferentes necesidades dietéticas especiales requeridas por los asistentes inscritos.
- Informar, durante la fase de promoción del congreso, de la posibilidad de atender este tipo de necesidades.
- Facilitar, mediante el formulario de inscripción al evento, que las personas que precisen de estas dietas puedan dejar constancia escrita de esa necesidad. Esto es fundamental pues proporciona a la organización una información valiosa que deberá de trasladar a los responsables de la restauración del congreso con suficiente antelación.
- Gestionar, mediante un sistema sencillo, la prestación correcta del servicio. En este punto se recomienda la utilización de códigos de colores, tal y como se explicaba en el apartado 7.4.1 del presente manual.
- Comprobar, ya durante la celebración del Congreso, y mediante consulta a las personas implicadas, la correcta elaboración y servicio de las preparaciones especiales.

### 1.2. Ferias

Los asistentes a las ferias utilizan a su conveniencia los servicios de restauración propios del recinto, bien sea mediante menú, carta, buffet, autoservicio... o ingiriendo un simple bocadillo.

#### SECCION F: NECESIDADES ESPECIALES

##### Dietas Especiales:

Vegetariano  Diabético

Otras \_\_\_\_\_

*Detalle del boletín de inscripción.  
Congreso Mundial de Personas  
Sordas. Madrid Julio 2007*

Resulta técnicamente imposible para estos servicios conocer con antelación las necesidades especiales de los asistentes, algunos de ellos inscritos (o registrados) en el evento unas horas antes, aspecto éste importante pero que no debe de servir como excusa para no atender de forma eficiente estas necesidades.

En el caso de servicio de Carta, se puede incluir en la misma, junto a la denominación de los platos, la posible de los mismos de cara a determinadas necesidades dietéticas: Tarta de la casa, Apta para diabéticos.

- En el caso de servicio de Carta, se puede incluir en la misma, junto a la denominación de los platos, la posible de los mismos de cara a determinadas necesidades dietéticas: Tarta de la casa, Apta para diabéticos.
- En el caso de sistemas de servicio tipo Buffet clásico, o mediante líneas de autoservicio, las preparaciones culinarias apropiadas para determinadas dietas podrían ser igualmente señalizadas de forma especial, o agrupadas en determinadas zonas de los mismos.
- Los soportes de venta utilizados (cartas, menús) podrían contener un apartado especial, que bajo el epígrafe de Platos Especiales o similar agrupe y describa la oferta de los mismos.



Montaje clásico de un Buffet de postres

Tanto en el caso de Congresos como en el de Ferias, los servicios de restauración que prestan servicios en los mismos no deberían de tener dificultades para atender estas necesidades gastronómicas, debiendo siempre mantenerse un stock de seguridad de ingredientes para estas elaboraciones.

## 2. Atención en mesa a personas con discapacidad

La atención en mesa a personas con discapacidad, una vez superadas las fases de acceso al punto de restauración no presenta unas dificultades especiales. Sin embargo se deben de tener en cuenta las siguientes pautas:

- Personas con discapacidad física:
  - Servicios de carta o menú. En caso de que se use asignación de puestos, se pueden situar las mesas que tengan asignadas personas con movilidad reducida cerca de los accesos, de cara a facilitar su movilidad. Igualmente a estas mesas se les puede retirar previamente las sillas correspondientes a estas personas ,no esperando a hacerlo cuando esté la sala llena, con el consiguiente barullo y el congresista esperando mientras tanto.En el caso de que no haya esta asignación, el maître o jefe de sala estará atento para facilitar, de una forma natural y discreta, el acomodo.
  - Autoservicio y buffets. En el caso de que se realice mediante una línea de autoservicio, a lo largo de la misma se deberá poder deambular con autonomía (sobre todo en cuanto a su anchura). Los platos deberán de estar a una distancia accesible a la persona que. Al final

- de la línea del autoservicio el personal se ofrecerá, de forma discreta, a la persona con discapacidad ofreciéndole su ayuda para acercar la bandeja con las viandas a la mesa que prefiera. Si el servicio se realiza de forma clásica, mediante el montaje de mesas-buffet, se procurará igualmente facilitar la accesibilidad del mismo.
- En caso de que, por problemas en la accesibilidad la persona no pueda acceder a las líneas de autoservicio o a las mesas del buffet, el personal de servicio debería dirigirse a la persona con discapacidad para atenderle personalmente y brindarle la posibilidad de facilitarle un servicio en mesa, personalizado.
  - En ambos casos, se puede disponer igualmente de varios juegos de cubiertos especiales, utilizados por personas que tienen dificultades de movilidad y aprensión en sus manos.
  - En el caso de servicios de pie, tipo vino español, se facilitará la accesibilidad de todo el espacio. Si las mesas a utilizar son altas, se procurará intercalar entre ellas varias de menor altura, en las que se puedan acomodar las personas con movilidad reducida.
- Personas ciegas
    - Las cartas y menús en Braille son excelentes cartas de presentación.
    - Las personas ciegas no ven lo que les sirve, pero se les puede indicar lo que hay en cada zona del plato, utilizando el sistema de localización horaria: *Escalope con patatas: escalope a las seis, patatas a las doce...* En este tipo de servicios es conveniente la utilización de la técnica de servicio a la americana (la comida sale emplatada, por lo que el camarero tiene claro la posición de cada componente).
    - En el caso de que el menú concertado contenga algún plato que requiera cierta preparación, como el desespinado de un pescado, se consultará al comensal previamente y con naturalidad, ofreciéndole la posibilidad de servirle el plato ya desespinado, o si lo prefiere, substituirle el plato por otro de más sencilla manipulación. Este punto es igualmente aplicable a personas con problemas en sus manos.



*Montaje de un vino español en una presentación comercial  
Un espacio con fácil deambulaci3n*

### 7.4.6. Reserva de alojamiento

Códigos Físico. Auditivo. Visual, Dietético		
	Actividad:	<b>RESERVA DE ALOJAMIENTO</b>
	Aplicable a	Congresos. Gestión del alojamiento de congresistas Gestión del alojamientos de ponentes, comités, invitados, vips Ferias Gestión del alojamiento conferenciantes y ponentes programa complementario
Soporte de accesibilidad previo		
FAVD	Recopilación de información sobre niveles de accesibilidad	
FAVD	Visita de inspección a los hoteles	
FAVD	Listado de hoteles conformes en accesibilidad	
FAVD	Inclusión del listado anterior en la lista definitiva de hoteles del congreso	
Mejoras de accesibilidad específicas		
FAV	Inclusión de necesidades especiales de alojamientos en el boletín de inscripción. Ídem para formularios de solicitud de datos de ponentes	
FAV	Lista de alojamientos-Rooming List. Segmentación	
FAV	Comunicación con el hotel. Reconfirmación	

La prestación de este servicio por parte del organizador facilita notablemente a los participantes la búsqueda de alojamientos, proporcionándoles además unos precios ventajosos, de acuerdo con las condiciones pactadas entre organizadores y hoteleros. Además, la reserva de alojamientos mediante la intermediación del organizador trae consigo un efecto colateral: mantiene mayoritariamente agrupado al grupo de congresistas en una serie limitada de hoteles, circunstancia que facilita la logística del transporte interno. En determinados eventos, sobre todo de tipo corporativo, como las convenciones, este agrupamiento de participantes es una condición de facto, por parte del convocante o prescriptor. Uno de los aspectos clave para la prestación de este servicio es disponer de

un inventario actualizado de los alojamientos con habitaciones adecuadas, así como su disponibilidad para las fechas. Se debe de tener en cuenta igualmente el escaso número de habitaciones adecuadas disponibles.

Dentro de esta actividad se destaca, tal y como ya se ha hecho en otros puntos del manual, la necesidad de que la información proporcionada sobre los niveles de accesibilidad (en este caso, habitaciones accesibles o adaptadas) de los servicios ofertados sea lo más precisa posible.

De ahí que se haya incluido en la tabla de control la inspección del grado de accesibilidad de los hoteles, antes de ofertarlos en el boletín del congreso. Igualmente, se ha incluido en el manual un útil anexo sobre accesibilidad en anexos.



### 7.4.7. Programas social y de acompañantes en los congresos

El programa social de un congreso está constituido por una serie de actos, destinados a ponentes y acompañantes, no enmarcados en el programa científico del congreso, y dotados de un carácter lúdico. Dentro de este programa se pueden encontrar:

- Actividades oficiales: recepción de bienvenida por parte de las autoridades locales. Vino español
- Actividades gastronómicas: Cena de Gala, Banquete del Congreso
- Excursiones y Visitas culturales
- Representaciones musicales: conciertos, recitales

El programa de acompañantes tiene una naturaleza similar, pero está dirigido a las personas que acompañan a los participantes, y que se han inscrito como tales, abonando la correspondiente cuota de inscripción.

La tipología de actividades es similar a la del programa social, participando igualmente los acompañantes en actos del programa social.

La mayoría de las actividades que conforman los programas social y de acompañantes se realizan en lugares externos a la sede congresual, por lo que se debe de prestar atención a dos factores básicos a la hora de mantener el nivel de accesibilidad del congreso:



1. La necesidad de prever un sistema de transporte accesible.
2. Construir la totalidad (o al menos a mayor parte) de los programas con actividades accesibles.

En caso de que por cualquier motivo, no se pudieran cumplir ambos requisitos, este aspecto debería aparecer claramente reflejado en el correspondiente programa:

**Visita a la Cueva de las Rocas:  
actividad no accesible para personas  
con movilidad reducida**

## 7.5. LA ATENCIÓN A CLIENTES CON DISCAPACIDAD.

### 7.5.1. La atención a clientes con discapacidad<sup>4</sup>

En este capítulo se ofrecen unas pautas de atención generales para mejorar la satisfacción del cliente con discapacidad, eliminando prejuicios y falsas creencias. Se considera la perspectiva concreta de cada discapacidad, sin perder de vista las claves comunes a todas las casuísticas.

Para las cuestiones relacionadas con la atención al cliente pero también para las que tienen que ver con la accesibilidad en general, es importante que las actuaciones que se lleven a cabo estén regidas por los siguientes criterios generales:

- **Diversidad:** Hay que respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía:** Cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no

tender a la creación de guetos de personas con discapacidad.

En definitiva, deben tender a conseguir la **Normalización** de la vida de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

Al tratar de manera específica sobre el trato al cliente, hay que considerar en todo momento las siguientes cuestiones:

- Hay que cuidar el lenguaje y en concreto las “etiquetas”, ya que puede resultar ofensivo.
- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones y preguntarle a él directamente por sus necesidades.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas y por lo tanto recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Es de gran importancia ofrecer información exacta y actualizada. Ello permite a los viajeros conocer las barreras que pueden encontrar.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.
- **Naturalidad:** Evitar prejuicios, dejándose llevar, porque la persona con discapacidad sabrá orientar al que le atiende por el mejor camino para satisfacer sus necesidades concretas.
- **Flexibilidad:** Reconociendo la diversidad de las personas que pese a tener características comunes visibles, pueden experimentar, según su nivel de autonomía o por otras circunstancias personales, necesidades subjetivas distintas.

<sup>4</sup> Todo el El texto de este capítulo recoge las aportaciones realizadas por diferentes asociaciones al I Congreso Internacional de Turismo para Todos organizado por Fundación Once que tuvo lugar en Islantilla, Huelva, en 2005.

- **Respeto a la persona:** La persona con discapacidad es el actor principal en la relación de atención que le atañe, como cualquier otra persona sin discapacidad, por lo que la comunicación se deberá entablar directamente, respetando su capacidad para decidir sobre sí misma.

### a) Atención a clientes con discapacidad auditiva<sup>5</sup>

A continuación se enumeran algunos consejos para mejorar la comunicación con una persona sorda:

- **No gritar:** Es una persona sorda y no nos va a oír por mucho que gritemos, incluso puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe: no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- **Mantener la tranquilidad.** Es conveniente estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.
- **Hablar con un ritmo medio.** No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- **Vocalizar correctamente.** Esto no significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras, pues, aparte de todo, el esfuerzo es vano: no por más vocalizar va a entendernos mejor.

- **Mirar a los ojos a nuestro interlocutor.** Este elemento nos puede ayudar en dos sentidos: el primero es que sentirá confianza en nosotros; el segundo es que a la vista de su expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende.
- **Mantener la boca limpia de "obstáculos".** Apartaremos de la boca cualquier objeto: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc. que dificulte la vocalización y la emisión de la misma.
- **Permanecer quieto mientras se comunica:** No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos... En general, ninguna postura que dificulte la lectura labial.
- **Ayudarse de gestos:** Sin necesidad de ser un profesional, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos.
- **Buscar una zona iluminada:** Ya que la persona sorda percibe la información de forma visual, es muy importante que el área donde se dé la interacción este suficientemente iluminada.
- **Ayudarse de la escritura:** En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Una vez en el interior del recinto donde se celebra el evento, deberá reservarse espacio en los lugares mejor situados para personas con discapacidad auditiva, de manera que puedan ver fácilmente a los intérpretes de lenguaje de signos y las pantallas donde se proyecta el subtítulo.

También se puede facilitar la visión de la lectura labial, colocando una cámara de TV enfocando los labios de los ponentes.

<sup>5</sup> CNSE, Confederación Nacional de Sordos de España, 2005.

### **b) Atención a clientes con gran discapacidad física**

Si el cliente es usuario de silla de ruedas o tiene movilidad reducida, hay que tener en cuenta que:

- Cuando se le ofrece información o se le pregunta algo, hay que dirigirse a dicha persona directamente, no a otra que pueda acompañarle.
- Si se puede, es mejor permanecer sentado cuando se habla con un usuario de silla de ruedas, ya que éste se sentirá más cómodo.
- En el establecimiento turístico es bueno disponer de asientos con brazos, de forma que las personas mayores con algunas limitaciones de movilidad puedan levantarse con mayor facilidad.
- Si es probable que varios usuarios de sillas de ruedas acudan a un local, hay que evitar dedicar una zona a las sillas de ruedas, evitando así que los usuarios se sientan centro de atención.

### **Técnicas de acompañamiento. Guía de silla de ruedas<sup>6</sup>**

Puntos necesarios para ayudar al desplazamiento de personas con discapacidad física:

- El acompañante siempre debe ir situado detrás de la silla de ruedas. En el descenso de una rampa, hay que tener especial cuidado con la repercusión del movimiento del tronco y la zona cervical del usuario de la silla para que no se sienta afectada ni pierda la estabilidad.
- La silla debe manipularse siempre

desde los asideros situados en la parte superior del respaldo, nunca deberá levantarse por los apoyabrazos y demás partes móviles de la silla.

- Los traslados deben realizarse a un ritmo tranquilo, poniendo especial cuidado en las cejas o huecos en el suelo, que pueden provocar el choque o atasco de las ruedas delanteras con el consiguiente riesgo de caída del usuario.
- En el descenso de escaleras, sostener la silla con las ruedas delanteras elevadas de manera que guarden el equilibrio con las traseras, bajando peldaño a peldaño, estableciendo una pausa entre uno y otro.
- En el ascenso de un peldaño, se colocan las ruedas pequeñas sobre el peldaño y se eleva la silla a la vez que se impulsa hacia delante.
- Cuando exista más de un peldaño, se debe colocar la silla de espaldas a las escaleras e ir subiendo los escalones uno a uno. Las ruedas deben apoyarse de manera simultánea en el peldaño para evitar desequilibrios.
- Para realizar las transferencias de la persona en silla de ruedas a otro tipo de asiento o para acceder a un vehículo, se deberá colocar la silla lo más cerca posible al asiento de traslado y en posición correcta, los reposapiés deberán estar recogidos y la silla en posición de freno.

### **c) Atención a clientes con discapacidad intelectual<sup>7</sup>**

Es importante que los profesionales de la organización de congresos y ferias conozcan la diversidad de sus clientes, incluidas las personas con discapacidad

<sup>6</sup> Flujas, M.J. (2005): Protocolo Accesibilidad para Personas con Discapacidad. Fundación ONCE.

<sup>7</sup> FEAPS, Confederación española de organizaciones en favor de las personas con retraso mental, 2005.

intelectual, y sean capaces de responder a sus necesidades en el mismo contexto y con las mismas herramientas con las que se responde al resto de personas.

Para atender las necesidades específicas de este colectivo es fundamental fomentar medidas de **accesibilidad comunicativa** que hacen referencia a aquellas herramientas que se utilizan para facilitar el proceso de comunicación.

En algunas ocasiones la discapacidad intelectual y/o alguno de sus aspectos asociados puede dificultar el establecimiento de una conversación u otro tipo de comunicación con estas personas. Sin embargo, muchas de estas dificultades pueden salvarse si su interlocutor procura tener presente las siguientes sugerencias:

- No impacientarse con el tiempo que pueda ser necesario para establecer una conversación o recorrer una distancia con una persona con discapacidad intelectual. Lo mejor es que sea ésta persona la que marque el ritmo de la charla o paseo.
- Si la persona con discapacidad no entiende lo que se le está diciendo, se aconseja intentarlo de nuevo con otras palabras.
- En el caso de que la persona con discapacidad intelectual tenga dificultades para hablar se aconseja prestar toda la atención posible, realizar preguntas breves o una inclinación de cabeza. No terminar las palabras que se esfuerza por pronunciar.
- No simular que se ha entendido algo, si en realidad no ha sido así.
- En el caso de que la persona lo necesite, podrá ofrecerse ayuda y se aconseja esperar a que el ofrecimiento sea aceptado, así como escuchar o

pedir instrucciones.

- Emplear las mismas pautas de conversación que con las demás personas y mantener el mismo trato verbal y el mismo contacto físico que con el resto: mirar a los ojos al hablar, mantener una actitud de escucha activa.
- Hablar claro y pausado y dejar hablar al otro respetando su ritmo.
- Recurrir a ejemplos que faciliten la respuesta.

Recomendaciones generales:

- Se debe dar siempre la información por adelantado, en el soporte adecuado a las necesidades de las personas: por megafonía, con información gráfica, a través de personas formadas especialmente....
- Tratarles como lo que son: hombres o mujeres, en función de su edad cronológica.
- Dirigirse a las personas con discapacidad intelectual por el nombre y apellido y únicamente por el nombre de pila cuando se llame así al resto de clientes.
- Evitar infantilizar los términos y gestos, no tratarles como a niños
- Evitar ponerse nervioso si inconscientemente se utilizan expresiones que parezcan que tienen que ver con la discapacidad intelectual y que, sin ser degradantes, se consideren de uso común.

### **d) Atención a clientes con discapacidad visual<sup>8</sup>**

Pautas de comportamiento a seguir con personas con ceguera y deficiencia visual:

<sup>8</sup> ONCE, Organización Nacional de Ciegos, 2005.



- Ayudar a una persona con ceguera o deficiencia visual no consiste en “agarrarla” sin más. Es necesario preguntar si desea nuestra ayuda.
- Las personas con ceguera o deficiencia visual no hacen las cosas “a nuestra manera”. Necesitan explorar los objetos y/o los espacios por donde han de deambular. Requieren algo más de tiempo.
- Existen muchas diferencias entre las personas con deficiencia visual tanto a nivel de resto visual como de su funcionamiento autónomo. No se debe generalizar por el hecho de compartir la característica de “tener problemas de visión”.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos. Cuando informamos del lugar donde se encuentra algo, deberemos situar el objeto en relación con la posición espacial en que se haya la persona; por ejemplo, está delante de ti, a tu derecha, etc.
- De la misma manera, se han de evitar palabras que no tienen ningún significado como: allí, aquí, esto...
- Es necesario identificarnos y no jugar a las adivinanzas.
- No dudar en utilizar palabras como “ver”, “mirar”, “observar” ...

A la hora de organizar un congreso, los invitados con discapacidad visual permanecerán sentados normalmente en la hilera de asientos de la sala. Sólo en el caso de que estuvieran acompañados por perros guía y no hubiera espacio suficiente, se les reservaría una zona especial donde pudieran permanecer al lado de sus perros<sup>9</sup>, preferible adyacente a los pasillos.

<sup>9</sup> Valenzuela, J.C. (2001): Las discapacidades en el protocolo. Ed. Protocolo, Madrid.

## Técnicas de acompañamiento

Especialmente importante para el personal de recepción y el personal auxiliar de la feria o congreso. En cualquier momento la persona con discapacidad precisa de un acompañante que le ayude a desplazarse fuera o dentro de la sala, a los aseos, teléfonos, etc.<sup>10</sup> En todo momento deberá ayudarse de indicaciones verbales.

- Ofrecerle el brazo (derecho o izquierdo según sus preferencias) o el hombro, que puede resultarle más cómodo si la persona es más alta que el acompañante, si es más baja (un niño o persona de baja estatura) le será más cómodo coger la muñeca o la mano.
- El brazo irá ligeramente doblado y separado del cuerpo, la persona con discapacidad visual se sujetará por el codo.
- El acompañante caminará delante avisando de los movimientos que va a realizar y de los posibles obstáculos o estrechos de paso o puertas, adecuando su ritmo al de la persona con deficiencia visual.
- Informar de la aproximación de escaleras, cuando empiezan y cuando acaban, mostrarle el pasamanos y dejar que nos siga. Es importante utilizar las escaleras de forma perpendicular a las mismas.
- A la hora de acompañarle a un asiento, nos acercaremos por detrás colocando su mano en el respaldo para que el mismo se sitúe.

<sup>10</sup> Fluja, M.J. (2005): Protocolo Accesibilidad para Personas con Discapacidad . Fundación ONCE.

### Además para facilitar su independencia y evitar accidentes

- No cambiar la ubicación de las cosas y avisarle de cualquier variación.
- Favorecer los contrastes entre los objetos habituales y el fondo de los mismos.
- Para prevenir accidentes o golpes, conviene saber que muchos obstáculos no se pueden detectar, bien por su mala ubicación o por ser inesperados.
- Cada espacio y situación pueden estar más libres de peligro contribuyendo a mantener unas mínimas normas de seguridad: dejando las puertas o ventanas totalmente abiertas o cerradas, nunca entreabiertas; colocando las sillas debajo de la mesa o arrimadas a la pared pero nunca dispersas arbitrariamente en las habitaciones o pasillos, etc.

#### 7.5.2. Necesidades de formación sobre el trato a clientes con discapacidad

Uno de los objetivos del Turismo para Todos es hallar en todos los profesionales actitudes integradoras y positivas.

Si tuviéramos que escoger un solo rasgo caracterizador de la actividad turística, éste sería su elevada interfaz, entendiendo como tal la parte de la empresa u organización que está en contacto con el usuario. No en vano un aporte sustancial a la "calidad" percibida por el usuario de cualquier servicio se imputa al trato recibido por parte del personal de contacto. El tan recurrido lema por las empresas de servicios americanas "Los mejores, de cara al público" es plenamente válido.

En el contexto de la organización de cualquier evento todo el esfuerzo de planificación del mismo bajo criterios de

accesibilidad universal debería de estar complementado por el excelente trabajo de atención específico del personal de contacto. Con demasiada frecuencia nos encontramos situaciones en las que la falta de preparación hace a este personal afrontar de forma incorrecta (en ocasiones incluso arriesgada), la atención a personas con discapacidad.

Parece pues plenamente justificado incluir en los planes de formación de las empresas directamente implicadas en la organización de un evento acciones formativas relacionadas con la accesibilidad: Por una parte, los responsables de sedes congresuales y feriales, así como los organizadores profesionales de eventos deberían de conocer y estar familiarizados con la planificación de actividades bajo la perspectiva de la accesibilidad universal.

Y por otra, el personal de contacto del evento debería recibir una eficiente formación teórico-práctica sobre trato a personas con discapacidad, que le facilitase poder realizar estas tareas de una forma apropiada. Sólo así se podrá lograr la satisfacción del cliente, visitante o delegado.

En la tabla de la página siguiente, hemos intentado identificar al personal en contacto con el usuario, durante el proceso de celebración de una feria o congreso:

Identificados los posibles destinatarios consideramos oportuno plantear la formación en este área de Atención a personas con discapacidad de una forma inclusiva, incorporando la misma a los programas generales de formación en atención al cliente, en los que tras analizar los aspectos genéricos de los procesos de atención se aborden las necesidades de trato de las personas con discapacidad, de acuerdo con el esquema propuesto en el capítulo anterior de este manual.

Sede	Ubicaciones del personal de contacto
<b>Recinto Ferial o Congresual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Recepción, acreditación e Información</li> <li>- Atención al cliente, relaciones externas, comercial</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Restauración interna (personal de sala, técnicas de servicio y mise en place)</li> <li>- Restauración interna (personal de cocina, dietas especiales)</li> </ul>
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables de procesos de inscripción, transporte y alojamiento</li> <li>- Personal de coordinación y organización en el Congreso o Feria</li> <li>- Auxiliares de ferias o congresos</li> </ul>
<b>Otros agentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados aparcamientos</li> <li>- Técnicos de medios audiovisuales</li> <li>- Personal Stands</li> <li>- Transporte interno (conductores)</li> <li>- Restauración externa (idem a la restauración interna)</li> <li>- Catering (idem a la restauración interna)</li> <li>- Guías turísticos</li> </ul>
<b>Alojamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dpto. Reservas</li> <li>- Dpto. Recepción</li> <li>- Dpto. Pisos</li> <li>- Dpto. Restauración</li> </ul>

De forma complementaria a lo anterior, hay otros dos aspectos importantes a tener en cuenta en el campo de las necesidades formativas:



- El manejo de las ayudas técnicas: el personal de contacto debería estar entrenado y poder usar con seguridad las ayudas técnicas disponibles en su entorno de trabajo. Sirve de poco un dispositivo oruga salvaescaleras que nadie sabe usar, o un bucle magnético sin persona que sepa cómo conectarlo.
- Igualmente el conocimiento básico de la Lengua de Signos Española por parte del personal de contacto se revela como una herramienta fundamental a la hora de facilitar el proceso de comunicación, hacia asistentes pertenecientes a la comunidad sorda.

**La accesibilidad de un Congreso o Feria es cosa de todos, no vale decir: “no es cosa mía”.**

## 8. ANEXOS

### 8.1. CUESTIONARIOS

#### Encuestas enviadas a los profesionales de la organización de congresos y ferias

#### CUESTIONARIO PALACIOS DE CONGRESOS

1. ¿Considera que sus instalaciones y servicios están en general adaptadas para personas con diferentes discapacidades?
  - Mucho
  - Bastante
  - Poco
  - Nada
  
2. ¿Con qué elementos y servicios de accesibilidad cuenta el Palacio de Congresos ?
  - a. Muc
  - b. Documentación en formato digital accesible.
  - c. Aparcamientos adaptados para personas con movilidad reducida.
  - d. Cuartos de baños adaptados.
  - e. Ascensores entre diferentes plantas.
  - f. Ascensores adaptados para personas con discapacidad visual y auditiva.
  - g. Elevadores y rampas como alternativa cuando hay escalones.
  - h. Información escrita sobre todos los equipamientos y servicios.
  - i. Información en braille.
  - j. Intérpretes en Lengua de Signos.
  - k. Subtitulado simultáneo.
  - l. Bucle magnético.
  - m. Servicio de guías y acompañantes.
  - n. Paneles informativos con textos cortos y pictogramas normalizados.
  - o. Patrón constante en la señalética en todo el recinto.
  - p. Señalética con caracteres superiores a **1,5 cms.**, contraste entre los caracteres y el letrero y posibilidad de aproximación para la lectura.
  - q. En las salas de reuniones, reserva de sitio en primeras filas para personas con discapacidad visual o auditiva.
  - r. Accesibilidad en escenarios y tarimas para ponentes con discapacidad.
  - s. Servicios de cafetería y restauración accesibles.
  - t. Aparcamientos reservados en las cercanías.
  - u. Otros .....

*(continúa en página siguiente)*

*(viene de página anterior)*

3. El Palacio de Congresos ¿facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad a los usuarios?

- a. Sí, en la página web.
- b. Sí, en los folletos y material promocional propio del Palacio.
- c. Sí en la promoción específica de cualquier evento que se celebre en él.
- d. Sí, cuando alguien lo solicita previamente.
- e. Sí, cuando el usuario llega al recinto.
- f. No, no lo consideramos necesario.

4. Las personas que trabajan en el Palacio de Congresos y atienden al público ¿han recibido una formación específica en materia de accesibilidad?

- a. Sí, conocen perfectamente todos los elementos de accesibilidad del recinto.
- b. Sí, han recibido formación sobre trato a clientes con necesidades especiales.
- c. No, no se les ha formado de manera específica en la materia.
- d. No, no se les ha formado en la materia pero está previsto hacerlo.

5. ¿Hay algún departamento que se encargue de manera específica de todas las cuestiones relacionadas con la accesibilidad y los usuarios con necesidades especiales?

- a. Sí.
- b. No.

En caso afirmativo, indique cuál .....

6. ¿Conocen entidades, públicas o privadas, que asesoran en materia de accesibilidad?

- a. Sí.
- b. No.

En caso afirmativo, indique cuál .....

7. ¿Cree que es interesante que los responsables de los Palacios de Congresos y del ámbito de la organización de congresos en general cuenten con más información y asesoría sobre cuestiones relacionadas con la accesibilidad?

- a. Mucho.
- b. Bastante.
- c. Poco.
- d. Nada.

8. Cargo de la persona que responde al cuestionario .....

Muchas gracias por su colaboración



## CUESTIONARIO RECINTOS FERIALES

1. ¿Considera que sus instalaciones y servicios están en general adaptadas para personas con diferentes discapacidades?

- Mucho.
- Bastante.
- Poco.
- Nada.

2. ¿Con qué elementos y servicios de accesibilidad cuenta el Palacio de Congresos?

- a. Web accesible.
- b. Documentación en formato digital accesible.
- c. Aparcamientos adaptados para personas con movilidad reducida.
- d. Cuartos de baños adaptados.
- e. Ascensores entre diferentes plantas.
- f. Elevadores y rampas como alternativa cuando hay escalones.
- g. Información escrita de todos los equipamientos y servicios.
- h. Información en braille.
- i. Interpretación en Lengua de Signos.
- j. Subtitulado simultáneo.
- k. Bucle magnético.
- l. Servicio de guías y acompañantes.
- m. Reserva de sitio en primeras filas para personas con discapacidad visual o auditiva.
- n. Paneles informativos con textos cortos y pictogramas normalizados.
- o. Patrón constante en la señalética en todo el recinto.
- p. Señalética con caracteres superiores a **1,5 cms.**, contraste entre los caracteres y el letrero y posibilidad de aproximación para la lectura.
- q. Otros .....

3. El recinto ferial ¿ facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad a los usuarios?

- g. Sí, en la página web.
- h. Sí, en los folletos y material promocional.
- i. Sí, cuando alguien lo solicita previamente.
- j. Sí, cuando el usuario llega al recinto.
  - No, no lo consideramos necesario.

*(continúa en página siguiente)*

*(viene de página anterior)*

4. Las personas que trabajan en el recinto ferial y atienden al público ¿han recibido una formación específica en materia de accesibilidad?
  - e. Sí, conocen perfectamente todos los elementos de accesibilidad del recinto.
  - f. Sí, han recibido formación sobre trato a clientes con necesidades especiales.
  - g. No, no se les ha formado de manera específica en la materia.
  - h. No, no se les ha formado en la materia pero está previsto hacerlo.
  
5. ¿Hay algún departamento que se encargue de manera específica de todas las cuestiones relacionadas con la accesibilidad y los usuarios con necesidades especiales?
  - a. Sí.
  - b. No.  
En caso afirmativo, indique cuál .....
  
6. ¿Conocen entidades, públicas o privadas, que asesoren en materia de accesibilidad?
  - a. Sí.
  - b. No.  
En caso afirmativo, indique cuál .....
  
7. ¿Cree que es interesante que los responsables de los recintos feriales cuenten con más información y asesoría sobre cuestiones relacionadas con la accesibilidad?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
  
8. Cargo de la persona que responde al cuestionario .....

Muchas gracias por su colaboración

**CUESTIONARIO ORGANIZADORES DE CONGRESOS**

1. ¿Considera que en su empresa conocen las necesidades de las personas con diferentes discapacidades relacionadas con la celebración de un congreso?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
  
2. ¿Considera que las instalaciones de los palacios de congresos, salones de hoteles y otras salas de reuniones están en general adaptadas para personas con diferentes discapacidades?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
  
3. ¿Considera que los hoteles y restaurantes están en general adaptadas para personas con diferentes discapacidades?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
  
4. ¿Considera que los medios de transporte están en general adaptadas para personas con diferentes discapacidades?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
  
5. ¿Considera que los recursos culturales y naturales están en general adaptados para personas con diferentes discapacidades?
  - a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.

*(continúa en página siguiente)*

*(viene de página anterior)*

6. Cuando organizan un congreso ¿facilitan información sobre elementos y servicios de accesibilidad a los usuarios?
  - a. Sí, en la web y los folletos.
  - b. Sí, de manera previa a su realización cuando alguien lo solicita específicamente.
  - c. Sí, cuando el usuario llega al congreso.
  - d. No, no se facilita esta información porque generalmente carecemos de ella.
  
7. En la fase de Planificación de un congreso u otro evento ¿tienen en cuenta las condiciones de Accesibilidad de las instalaciones que lo acogen?
  - e. Sí, siempre.
  - f. Únicamente si me lo pide el prescriptor.
  - g. Sí, pero únicamente en lo que se refiere a la sede principal.
  - h. No.
  
8. En el formulario de inscripción para los participantes.
  - a. Se solicita siempre información sobre las posibles necesidades especiales . de la persona inscrita.
  - b. Se solicita algunas veces.
  - c. No se solicita nunca.
  
9. Las personas que trabajan en su empresa, ¿han recibido una formación específica en materia de accesibilidad?
  - a. Sí, conocen perfectamente las necesidades de accesibilidad de las instalaciones y equipamientos.
  - b. Sí, han recibido formación sobre trato a clientes con necesidades especiales.
  - c. No, no se les ha formado de manera específica en la materia.
  - d. No, no se les ha formado en la materia pero está previsto hacerlo.
  
10. ¿Conocen empresas especializadas en ayudas técnicas para personas con diferentes discapacidades?
  - a. Sí, en ayudas técnicas para personas con discapacidad auditiva.
  - b. Sí, en ayudas técnicas para personas con discapacidad visual.
  - c. Sí, en ayudas técnicas para personas con discapacidad física.
  - d. Sí, en ayudas técnicas para personas con discapacidad intelectual.
  - e. No.

*(continúa en página siguiente)*

*(viene de página anterior)*

- 11.** ¿Conocen entidades, públicas o privadas, que asesoren en materia de accesibilidad y trato a personas con discapacidad?
- a. Sí.
  - b. No.
- En caso afirmativo, indique cuál .....
- 12.** ¿Conocen entidades, públicas o privadas, que asesoren en materia de accesibilidad y trato a personas con discapacidad?
- a. Mucho.
  - b. Bastante.
  - c. Poco.
  - d. Nada.
- 13.** ¿En su empresa llevan a cabo alguna acción con el fin de mejorar en lo relacionado con el servicio a personas con discapacidad y la accesibilidad en general?
- a. Sí.
  - b. No.
- En caso afirmativo, especifique cuáles. ....
- 14.** ¿En su empresa llevan a cabo alguna acción con el fin de mejorar en lo relacionado con el servicio a personas con discapacidad y la accesibilidad en general?
- .....
- .....
- .....
- 15.** Cargo de la persona que responde al cuestionario .....

Muchas gracias por su colaboración



## 8.2. FICHA BÁSICA PARA REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD

---

### Datos básicos de información sobre accesibilidad

#### Alojamientos turísticos

- Objetivo:** Esta tabla se ha diseñado con el objetivo de recoger algunos datos básicos sobre la accesibilidad de los alojamientos turísticos que sirvan de información a los turistas con discapacidad; de esta forma ellos podrán saber si puede hacer uso del mismo y en qué condiciones. Tanto los requisitos exigidos por las Leyes de Accesibilidad autonómicas como las necesidades reales de accesibilidad de las personas con discapacidad son mucho más numerosos que los escasos datos a los que se hace referencia en esta tabla; por ello el cumplimiento de los aquí enumerados no significa en ningún caso que el establecimiento pueda considerarse totalmente accesible. La información de la columna Nivel Recomendable sirve también como orientación para la mejora de la accesibilidad de su establecimiento.
- Modo de cumplimentarla:** La primera columna hace referencia a las áreas o elementos del establecimiento. La segunda columna refleja el nivel recomendable para que dicha área o elemento sea accesible (estos datos se refieren a los niveles más comunes en las leyes de accesibilidad de todas las Comunidades Autónomas, por lo que en algunas de ellas puede diferir ligeramente sobre lo exigido). En la tercera columna hay que anotar la situación actual que el área o elemento del establecimiento presenta y que servirá para informar a los clientes.

*(Ver ficha en página siguiente y posteriores)*

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		
ACCESIBILIDAD FÍSICA		
ÁREAS	NIVEL RECOMENDABLE	SITUACIÓN ACTUAL
<b>ENTRADA</b>		
¿Hay escalones?	No	NO / SI N° de escalones: Si los hay, altura de cada escalón: cms.
¿Hay rampa, elevador u otro alternativa?	Sí, (en el caso de que haya escalones)	Sí (especificar qué alternativa hay) / No / No es necesario
Si hay rampa, longitud e inclinación de la misma	a) Si rampa <=3m. Inclín. = < 10%	Rampa m.Inclinación: %
	b) Si rampa de 3 a 6 m. Inclín. = < 8%	Rampa m.Inclinación: %
	c) Si rampa de 6 a 9 m. Inclín. = < 6%	Rampa m.Inclinación: %
<b>ASCENSOR</b>		
¿Está en lugar accesible? (1)	Sí	Sí / NO
Medidas	Ancho puerta: > = a 80 cms.	Ancho puerta: cms.
	Fondo ascensor: cms.	Fondo ascensor: cms.
	Ancho ascensor: > = a 120 cms.	Ancho ascensor: cms.
<b>BAÑO COMÚN</b>		
¿Está en planta accesible? (1)	Sí	Sí / NO
Ancho de puerta exterior	> = a 80 cms.	cms.
Apertura de la puerta	Corredera o apertura hacia el exterior	Corredera/ hacia el interior/ hacia el exterior
Ancho de puerta de cabina (si procede)	> = a 80 cms.	cms.
Espacio en cabina de inodoro	ø 150 cms.	ø cms.
¿Hay espacio de acceso al inodoro > = a 80 cms.?	Sí, por los dos lados	Por ambos lados / Por el lado dcho Por el lado izqdo / Por ninguno
¿Hay barras de apoyo en el inodoro?	Sí. Una abatible en el lado de acceso al inodoro y otra fija o abatible en el lado contrario.	Especificar si hay en cada lado y si es abatible o fija
<b>RESTAURANTE</b>		
¿Está en planta accesible? (1)	Sí	Sí / NO
Ancho de puerta	> = a 80 cms.	cms.
<b>CAFETERÍA</b>		
¿Está en planta accesible? (1)	Sí	Sí / NO
Ancho de puerta	> = a 80 cms.	cms.

(continúa en página siguiente)

(viene de página anterior)

ACCESIBILIDAD FÍSICA		
ÁREAS	NIVEL RECOMENDABLE	SITUACIÓN ACTUAL
<b>HABITACIONES</b>		
Nº de habitaciones adaptadas	Algunas Comunidades Autónomas exigen un número en función de las habitaciones del establecimiento	
¿Hay algún obstáculo en el itinerario de acceso?	No	En caso de que lo haya, describirlo
Ancho de la puerta	> = a 80 cms.	cms.
Altura de la cama	De 45-55 cms.	cms.
Espacio de acceso a la cama	Por ambos lados y superior a 90 cms.	Lado derecho: cms. Lado izqdo.: cms. (Se consideran los lados desde la situación de la cama)
Altura de los interruptores eléctricos y elementos de control ambiental	Entre 40 y 120 cms.	Interruptores eléctricos: cms. Aire acondicionado: cms.
Cuarto de baño en la habitación		
Ancho de puerta	> = a 80 cms.	cms. (Al medir hay que tener en cuenta el grosor de la puerta)
Apertura de la puerta	Corredera o apertura hacia el exterior	Corredera / hacia el interior / hacia el exterior
Altura del asiento del inodoro	De 45-55 cms.	
¿Hay espacio de acceso al inodoro > = a 80 cms.?	Sí, por ambos lados	Por ambos lados / Por el lado dcho / Por el lado izqdo / Por ninguno (Los lados se consideran desde la posición del WC)
¿Hay bañera o ducha?	Ambas	Bañera / Ducha
En caso de ducha ¿es de suelo continuo con el recinto? (2)	Sí	Sí / No (en este caso, describir cómo es el suelo de la ducha)
En caso de ducha ¿hay asiento o silla en la ducha? (3)	Sí (preferiblemente silla; sirve una para varias habitaciones)	Silla / Asiento (anotar las medidas: ancho, fondo, altura) / No hay
En caso de bañera ¿tienen tabla de transferencia para la bañera? (4)	Sí, con barras de apoyo	Sí, con barras de apoyo / Sí, pero sin barras de apoyo / No hay
¿Hay espacio libre de obstáculos de acceso a la bañera o al asiento de ducha > = 80 cms.?	Sí	Sí / El espacio de acceso es de ..... cms.

(continúa en página siguiente)

(viene de página anterior)

ACCESIBILIDAD VISUAL		
ÁREAS	NIVEL RECOMENDABLE	SITUACIÓN ACTUAL
<b>SEGURIDAD</b>		
Si hay puertas acristaladas están convenientemente señalizadas (5)	Sí	No hay puertas de cristal / Las hay y están bien señalizadas / Las hay, sin señalar
Huecos, cejas, piezas sueltas en el suelo	No existen	No hay / Si las hay, describir.
Escalones aislados o desniveles	No existen	No hay / Si los hay, describirlos.
Mobiliario correctamente ubicado (6)	Sí	Sí / Si suponen algún problema de circulación, describirlo.
Escaleras y rampas adecuados (7)	Sí	Sí / Si no cumplen con algún requisito, comentarlo.
<b>LOCALIZACIÓN</b>		
Contraste cromático de puertas y carteles sobre el paramento	Sí	Sí / Las puertas y carteles apenas tienen contraste con el color de las paredes
Aviso sonoro en el ascensor	Sí	Sí / No
<b>ILUMINACIÓN DE LAS ESTANCIAS</b>		
Homogénea, sin grandes contrastes	Sí	Sí / La iluminación produce grandes contrastes de luces y sombras.
<b>COMUNICACIÓN</b>		
Señalética	Es uniforme, permite el acercamiento para su lectura, está colocada a 145-175 cms. y caracteres > = 1,5 cms.	Sí / No son uniformes / No permiten acercarse para su lectura / Los caracteres son pequeños
Información de los servicios del hotel en Braille	Sí	Sí / No / Algunos (especificar)

(continúa en página siguiente)

(viene de página anterior)

ACCESIBILIDAD AUDITIVA		
ÁREAS	NIVEL RECOMENDABLE	SITUACIÓN ACTUAL
<b>SEGURIDAD</b>		
Sistema de emergencia con avisadores luminosos	Sí	Sí / No
<b>SEGURIDAD</b>		
En recepción hay paneles informativos de las diferentes estancias con textos cortos o pictogramas (también muy útil para personas con discapacidad intelectual y para quienes no conocen el idioma)	Sí	Sí / No
Información escrita de los servicios prestados	Sí	Sí / No
Personal conocedor de L.S.E. (Lengua de Signos Española)	Sí	Sí / No
Avisador luminoso de llamada en la habitación	Sí	Sí / No
Posibilidad de comunicación habitación-recepción mediante nuevas tecnologías	Sí	Sí / No



### 8.3. LEGISLACIÓN ESTATAL Y AUTONÓMICA EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD (VIGENTE A 31/05/2005)

Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
ANDALUCÍA	BOJA 1992/05/23	1992/05/05	Consejería de la Presidencia	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	
	BOJA 1992/07/23	1992/07/21	Consejería de la Presidencia	Decreto 133/1992	por el que se establece el régimen transitorio en la aplicación del 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	
	BOJA 1994/02/17	1994/02/17	Consejería de Asuntos Sociales	Orden	por la que se aprueba el modelo y procedimiento de concesión de la tarjeta de aparcamiento de vehículos que lleven personas con movilidad reducida	
	BOJA 1994/03/15	1994/03/15	Consejería de Asuntos Sociales	Resolución	del Instituto Andaluz de Servicios Sociales por la que se determinan los requisitos y se establecen los modelos de certificación a emitir para la concesión de la tarjeta de aparcamiento de vehículos que lleven personas con movilidad reducida	
	BOJA 1995/05/03	1995/05/03	Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales	Orden	por la que se crea una Comisión Técnica dependiente de la Comisión de Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y del Transporte en Andalucía	
	BOJA 1995/12/26	1995/12/26	Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales	Decreto 298/1995	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, de 5 de mayo	
	BOJA 1996/09/26	1996/09/05	Consejería de Asuntos Sociales	Orden	por la que se aprueba el modelo de Ficha para la justificación del cumplimiento del Decreto 72/1992, de 5 de mayo, de la Consejería de Presidencia	Ficha justificativa
	BOJA 1998/12/12	1998/11/23	Consejería de la Presidencia	Ley 5/1998	relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con discapacidades visuales.	
	BOJA 2003/05/12	2003/05/27	Presidencia de la Junta	Ley 2/2003	de Ordenación de los Transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía	Vigente
	BOJA 2005/02/06	2005/02/22	Consejería para la Igualdad y Bienestar Social	Decreto 32/2005	por el que se regula el distintivo de Perro Guía y el procedimiento para concesión y se crea el registro de Perros Guía de la Comunidad Autónoma de Andalucía	Vigente/Entrado en la Ley 5/1998

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(continúa en página siguiente)

(viene de página anterior)

Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
ARAGÓN	BOA 1997/04/18	1997/04/07	Presidencia	Ley 3/1997	de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación	Vigente hasta reglamento
	BOA 1991/04/29	1991/04/16	Dpto. de Urbanismo, Obras Públicas y Transporte	Decreto 88/1991	de la Diputación General de Aragón para la Supresión de Barreras Arquitectónicas	Vigente Parcial/ modificado
	BOA 1999/03/15	1999/02/09	Dpto. de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo	Decreto 19/1999	de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación	
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	BOPA 1995/04/19	1995/04/06	Presidencia del Principado	Ley 5/1995	de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras	Vigente
	BOPA 1998/07/16	1998/06/25	Consejería de Fomento	Decreto 39/98	de Normas de diseño en edificios destinados a vivienda	
	BOPA 1999/12/31	1999/12/30	Consejería de Asuntos Sociales	Decreto 180/1999	se crea la tarjeta de estacionamiento de vehículos que transporten personas con movilidad reducida	Vigente/ Desarrolla la Ley 5/1995
	BOPA 2003/05/22	2003/06/11	Consejería de Asuntos Sociales	Decreto 37/2003	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	
BALEARES	BOCAIB 1993/05/20	1993/05/04	Presidencia de Gobierno	Ley 3/1993	para la Mejora de la Accesibilidad y de la Supresión de Barreras Arquitectónicas	Vigente
	BOCAIB 1999/04/10	1999/03/31	Presidencia Comunidad	Ley 5/1999	de Puntos Guía	Vigente/ Deroga el Decreto 96/1994
	BOIB 2003/02/28	2003/03/18	Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transporte	Decreto 20/2003	por el que se aprueba el Reglamento de Supresión de Barreras Arquitectónicas	
CANARIAS	BOC 1995/04/24	1995/04/06	Presidencia del Gobierno	Ley 8/1995	de Accesibilidad y Supresión de Barreras físicas y de la Comunicación	Vigente/ Modifica el Decreto 227/1997
	BOC 1997/11/21	1997/09/18	Presidencia del Gobierno	Decreto 227/1997	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	
	BOC 2001/07/18	2001/07/09	Consejería de Empleo y Asuntos Sociales	Decreto 148/2001	por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento y supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación	
CANTABRIA	BOCA 1996/10/02	1996/09/24	Presidencia de la Diputación Regional de Cantabria	Ley 3/1996	sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación	Proviene de reglamento
		1990/06/06		Decreto 61/1990	Evitación y Supresión de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas en Cantabria	Vigente hasta reglamento
	BOCA 2001/11/27	2001/11/20	Consejo de Gobierno	Decreto 106/2001	por el que se regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad	Vigente

(continúa en página siguiente)

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(viene de página anterior)

	Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
CASTILLA Y LEÓN	BOCYL	1998/07/01	1998/06/24	Presidencia	Ley 3/1998	de Accesibilidad y Supresión de Barreras	Vigente/ Desarrollo la Ley 3/1998
	BOCYL	2001/08/30	2001/09/04	Consejería de Sanidad y Bienestar Social	Decreto 217/2001	por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras	
CASTILLA-LA MANCHA	DOCM	1994/06/24	1994/05/24	Presidencia de la Junta	Ley 1/1994	Accesibilidad y Supresión de Barreras en Castilla-La Mancha	
	DOCM	1997/12/05	1997/12/02	Presidencia de la Junta	Decreto 158/1997	Código de Accesibilidad	
CATALUÑA	DOGC	1991/12/04	1991/11/25	Dpto. de Bienestar Social	Ley 20/1991	de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas	
	DOGC	1995/04/28	1995/03/24	Dpto. de Bienestar Social	Decreto 135/1995	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	
	DOGC	1993/10/15	1993/10/08	Dpto. de Bienestar Social	Ley 10/1993	que regula el acceso al entorno de personas con discapacidad visual acompañadas de perros guía	
	DOGC	1999/08/03	1999/07/27	Dpto. de Bienestar Social	Decreto 204/1999	nueva redacción del capítulo 6 del decreto 135/1995 de promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas	
	DOGC	2002/03/25	2002/03/05	Dpto. de Bienestar Social	Decreto 97/2002	sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida	Vigente
	DOGC	2003/06/27	2003/06/13	Presidencia de la Generalitat	Ley 9/2003	de Movilidad	Vigente/ Remite a la Ley 20/1991
	DOGC	2003/07/16	2003/07/04	Presidencia de la Generalitat	Ley 19/2003	del Taxi	Vigente
	DOGC	1997/06/23	1997/06/18	Presidencia de la Junta	Ley 8/1997	de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura	Vigente/ Deroga el título de la Ley 3/1995
EXTREMADURA	DOE	2002/07/23	2002/06/27	Presidencia de la Junta	Ley 6/2002	de medidas de apoyo en materia de Auto-promoción de viviendas, accesibilidad y suelo	Vigente/ Deroga el Decreto 153/1997, y modifica algunos artículos de la Ley 6/2002
	DOE	2003/02/20	2003/01/28	Consejería de Obras Públicas y Transportes	Decreto 8/2003	por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura	
GALICIA	DOG	1997/08/29	1997/08/20	Consejería de Presidencia	Ley 8/1997	de Accesibilidad y Eliminación de Barreras	Pendiente de Código de Accesibilidad
	DOG	1992/10/21	1992/10/08	Consejería de Presidencia y Administración Pública	Decreto 286/1992	de Accesibilidad y Eliminación de Barreras	

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(continúa en página siguiente)



(viene de página anterior)

	Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
	DOG	2000/02/29	2000/01/28	Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	Decreto 35/2000	de Accesibilidad y Eliminación de Barreras	Vigente
	DOG	2003/12/31	2003/12/26	Presidencia de la Junta de Galicia	Ley 10/2003	sobre el acceso al entorno de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia	Vigente/ Derogada la Ley 5/1996
MADRID, COMUNIDAD DE	BOCM	1993/06/24	1993/06/22	Presidencia de la Comunidad	Ley 8/1993	de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas	Modificado el Art. 46.2 por la Ley 10/1996 (*)
	BOCM	1998/07/30	1998/07/23	Presidencia de la Comunidad	Decreto 138/1998	especificaciones técnicas de la Ley 8/1993	Vigente
	BOCM	1999/01/04	1998/12/21	Presidencia de la Comunidad	Ley 23/1998	de Acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perros guía	Vigente
MURCIA, REGIÓN DE	BORM	1994/07/30	1994/07/26	Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Ley 3/1994	de los disminuidos visuales usuarios de perros guía	
	BORM	1995/05/04	1995/04/07	Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Ley 5/1995	de Condiciones de Habitabilidad en edificios de vivienda y de Promoción de la accesibilidad general	Prescribe de reglamento
	BORM	1987/08/14	1987/06/04	Consejería de Política Territorial y Obras Públicas	Decreto 39/1987	sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas	Vigente hasta reglamento
	BORM	1991/11/11	1991/10/15	Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente	Orden	sobre Accesibilidad de Espacios Públicos y Edificación	Vigente hasta reglamento
	BORM	1994/02/10	1994/01/26	Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales	Resolución	por la que se da publicidad al protocolo para la creación de la tarjeta de estacionamiento para minusválidos, suscrito entre la Comunidad Autónoma de la región de Murcia, a través de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, la Federación de Municipios de la Región de Murcia y la Federación de Asociaciones Murclamas de Disminuidos Físicos.	Vigente
NAVARRA	BCN	1988/07/15	1988/07/11	Presidencia del Gobierno de Navarra	Ley Foral 4/1988	sobre Barreras Físicas y Sensoriales	
	BCN	1995/04/12	1995/04/04	Presidencia del Gobierno de Navarra	Ley foral 7/1995	reguladora del régimen de libertad de acceso, deambulación y permanencia en espacios abiertos y otros delimitados, correspondientes a personas con discapacidad visual o severa y ayudadas por perros guía	
	BCN	1989/07/21	1989/06/29	Dpto. de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente	Decreto Foral 154/1989	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	

(continúa en página siguiente)

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(viene de página anterior)

Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
BON	1990/03/26	1990/03/15	Dpto. de Obras públicas, Transporte y Comunicaciones	Decreto Foral 57/1990	por el que se aprueba el Reglamento para la Eliminación de Barreras Físicas y Sensoriales en los Transportes	
BON	1987/04/08	1987/03/26	Dpto. de Sanidad y Bienestar Social	Decreto Foral 74/1987	sobre Eliminación de Barreras Arquitectónicas en obras y construcciones propias o subvencionadas por la Administración de la Comunidad Foral	Vigente
BON	2003/04/12	2003/03/25	Presidencia del Gobierno de Navarra	Ley Foral 22/2003	de modificación de la Ley Foral 4/1998, de 11 de Julio, sobre Barreras Físicas y Sensoriales	
<b>RIOJA, LA</b>	1994/07/23	1994/07/19	Presidencia	Ley 5/1994	de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Promoción de la Accesibilidad	Procedente de reglamento
BOLR	1988/09/29	1988/09/16	Consejería de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente	Decreto 38/1988	sobre Eliminación de Barreras Arquitectónicas	Vigente hasta reglamento
BOLR	1991/04/25	1991/04/18	Consejería de Obras Públicas y Urbanismo	Decreto 12/1991	por el que se modifica el Artículo 13 del Decreto 38/1988 de 16 de septiembre, sobre eliminación de Barreras Arquitectónicas	Modificaciones del Decreto 38/1988
BOLR	1989/04/13	1989/04/07	Consejería de Obras Públicas y Urbanismo	Decreto 21/1989	por el que se modifica el Decreto 38/1988, de 16 de septiembre, sobre eliminación de Barreras Arquitectónicas	Modificaciones del Decreto 38/1988
BOLR	2000/05/20	2000/04/28	Consejería de Obras Públicas, Transportes, Urbanismo y Vivienda	Decreto 19/2000	de Accesibilidad en Barreras Urbanísticas y Arquitectónicas	Vigente
BOLR	2000/06/03	2000/05/31	Presidencia de la Comunidad Autónoma	Ley 1/200	de perros guía acompañantes de personas con deficiencia visual	Vigente
BOLR	2005/02/01	2005/01/28	Consejería de Salud	Decreto 2/2005	por el que se aprueba el Reglamento Técnico Sanitario de piscinas e instalaciones acuáticas de la Comunidad Autónoma de La Rioja	Vigente/ Deroga los Decretos 17/1994 y 42/1998
<b>VALENCIANA, COMUNIDAD</b>	1998/05/07	1998/05/05	Presidencia de la Generalidad Valenciana	Ley 1/1998	de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación	Vigente/ Modifica la Ley 1/1998
DOGV	2003/04/11	2003/04/10	Presidencia de la Generalidad	Ley 12/2003	sobre perros de asistencia para personas con discapacidad	
DOGV	2004/03/10	2004/03/05	Conselleria de Infraestructuras y transporte Conselleria de Territorio y Vivienda	Decreto 39/2004	por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, en materia de Accesibilidad en la Edificación de pública concurrencia y en el Medio Urbano	Vigente/ Desarrolla la Ley 1/1998/ Deroga el Decreto 193/1998
DOGV	2004/07/02	2004/06/30	Presidencia de la Generalidad	Ley 3/2004	de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (LOFCE)	Vigente

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(continúa en página siguiente)



(viene de página anterior)

	Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
VASCO, PAÍS	BOPV	1997/11/12	1997/11/21	Presidencia del Gobierno	Ley 17/1997	de perros guía para la Promoción de la Accesibilidad	Vigente en lo que no se oponga a la Ley
	BOPV	1997/12/24	1997/12/04	Presidencia del Gobierno	Ley 20/1997	sobre Normativa para la Supresión de Barreras Arquitectónicas	Vigente en lo que no se oponga a la Ley
	BOPV	1984/01/19	1983/12/19	Dpto. de Política Territorial y Transportes	Decreto 291/1983	de Supresión de Barreras Urbanísticas	Vigente en lo que no se oponga a la Ley
	BOPV	1981/05/21	1981/03/24	Dpto. de Política Territorial y Transportes	Decreto 59/1981	por el que se crea y se regula la tarjeta de aparcamiento para vehículos que lleven personas con movilidad reducida	Vigente en lo que no se oponga a la Ley
	BOPV	1989/11/06	1989/10/17	Dpto. de Política Territorial y Transportes	Decreto 236/1989	por el que se crea y se regula la tarjeta de aparcamiento para vehículos que lleven personas con movilidad reducida	Vigente
	BOPV	2000/06/12	2000/04/11	Dpto. de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente	Decreto 68/2000	se aprueban las normas sobre accesibilidad d los entornos Urbanos, Edificaciones y Información y Comunicación	Vigente/ Corrección de errores: BOPV 2001/1/21
	BOPV	2001/07/24	2001/07/24	Dpto. de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente. Dpto. de Transportes y Obras Públicas	Decreto 126/2001	por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte	Proyecto de orden del Ayuntamiento de Ceuta
	CEUTA Y MELILLA						
ESTATAL	BOE	1990/06/22	1990/06/21	Jefatura del Estado	Ley 3/1990	Habitabilidad de minusválidos	
	BOE	1980/05/23	1980/05/19	Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo	Real Decreto 556/1989	Medidas mínimas de Accesibilidad en los edificios	
	BOE	1982/04/30	1982/04/07	Jefatura del Estado	Ley 13/1982	Integración Social de los Minusválidos	
	BOE	1984/01/01	1983/12/07	Ministro de la Presidencia del Gobierno	Real Decreto 3250/1983	por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales	
	BOE	1985/06/27	1985/06/18	Ministro de la Presidencia del Gobierno	Orden	sobre uso de perros guía para deficientes visuales	Norma para el cumplimiento del Decreto 3250/1983
	BOE	1980/03/18	1980/03/03	Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo	Orden	VPO: Características de los accesos, aparatos elevadores y acondicionamiento interior de los edificios destinados a minusválidos	Vigente. Pendiente de desarrollo reglamentario en el plazo de 2 años a su entrada en vigor
	BOE	1990/11/06	1990/11/05	Jefatura del Estado	Ley 38/1999	de Ordenación de la Edificación	
	BOE	2001/03/03	2001/03/02	Ministerio de la Presidencia	Real Decreto 220/2001	por el que se determinan los requisitos exigibles para la realización de las operaciones de transporte aéreo comercial por aviones civiles	Vigente

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

(continúa en página siguiente)

(viene de página anterior)

Boletín	Fecha de publicación	Fecha de norma	Órgano	Rango	Título	Observaciones
BOE	2002/11/15	2002/11/14	Jefatam del Estado	Ley 40/2002	Reguladora del contrato de aparcamiento del vehicular	Vigente
BOE	2003/11/04	2003/11/03	Jefatam del Estado	Ley 32/2003	General de Telecomunicaciones	Vigente/ Deroga la Ley 11/1998/ Corrección de errores: BOE 2004/03/19
BOE	2003/31/18	2003/11/17	Jefatam del Estado	Ley 39/2003	del Sector Ferroviario	Vigente/ porcañ/ Porrong de entrada en vigor: Rta Decreto Ley 1/2004
BOE	2003/12/03	2003/12/02	Jefatam del Estado	Ley 51/2003	de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Vigente/ pendiente de aprobación de las condiciones de accesibilidad y no discriminación
BOE	2003/31/20	2003/12/19	Jefatam del Estado	Ley 59/2003	de Firma Electrónica	Vigente
BOE	2004/05/11	2003/05/07	Jefatam del Estado	Real Decreto Ley 1/2004	por el que se aplaza la entrada en vigor de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del sector ferroviario	Vigente/ Modifica la Ley 39/2003
BOE	2004/05/20	2004/05/07	Ministerio de Fomento	Real Decreto 1036/2004	por el que se modifica el Real Decreto 1247/1998, de 16 de julio, sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje que realicen travesías entre puertos españoles	Vigente/ Modifica el Real Decreto 1247/1998

Fuente: Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatales de Accesibilidad. Documento 47/2005. Cuarta Edición. Real Patronato sobre Discapacidad.

## 8.4. CÓMO HACER HOTELES ACCESIBLES PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA<sup>11</sup>

### ¿Qué es el Turismo Accesible para Todos?

El turismo y el ocio son elementos básicos de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituyen un derecho al que sin embargo numerosas personas, por motivos de discapacidad, edad u otras razones, no pueden acceder o lo hacen con grandes dificultades debido a que las infraestructuras y equipamientos no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades.

Con el término *Turismo Accesible para Todos* se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea hay casi 40 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios de calidad, que puedan dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los mismos términos que los del resto de los turistas.



*Cada Turista tiene necesidades especiales*

<sup>11</sup> Este anexo es un folleto editado por PREDIF (2007): ¿Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida?



*Fuente: Folleto editado por PREDIF (2007)*

Pero el Turismo Accesible para Todos no debe entenderse como exclusivo "sólo" para ciertos colectivos. La creación de la oferta turística desde una perspectiva de Diseño para Todos asegura la Calidad en el turismo para toda la población. Porque **"Diseño para todos"** es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles. (Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU.), 1996

**Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.**

## ¿Por qué un turismo accesible para todas las personas?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para las empresas.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

## Los requisitos legales

### *Normativa Hotelera:*

Cada Comunidad Autónoma regula las características que deben cumplir los establecimientos hoteleros. En algunas de ellas se requiere un número mínimo de habitaciones adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad.

### *Leyes de Accesibilidad:*

Cada Comunidad Autónoma cuenta también con su propia Ley de Accesibilidad, si bien en algunas todavía está en proceso de elaboración. En esta Ley se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

## Y siempre hay que tener en cuenta que.....

- La accesibilidad es un derecho, una oportunidad de negocio, un elemento de calidad, y también una obligación legal.

- No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.
- Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético, sencillas y no especialmente onerosas.
- Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón, una puerta estrecha, son verdaderas barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento, hacer uso de un servicio.
- Es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.
- Es importante consultar con expertos en accesibilidad así como con propietarios de establecimientos accesibles, saber dónde buscar las ayudas técnicas adecuadas.
- También desde la información y el trato al cliente se puede mejorar la accesibilidad.

## Características de accesibilidad de los hoteles

Un hotel accesible no tiene por qué ser un edificio más complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación



de la lógica a través de pequeñas actuaciones.

Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autonómica, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.

No obstante en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de accesibilidad física que deben tenerse en cuenta para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida con el objetivo de que constituyan una guía práctica.

Estos se refieren a los siguientes elementos:

- Zonas de aparcamiento.
- Acceso.
- Rampas.
- Escaleras.
- Puertas.
- Ascensores.
- Pasillos.
- Pavimentos.
- Recepción.
- Habitaciones.
- Aseos y cuartos de baño.
- Restaurante y cafetería.
- La información.
- El trato al cliente.

### Cómo deben ser los aparcamientos

- En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir como mínimo una plaza

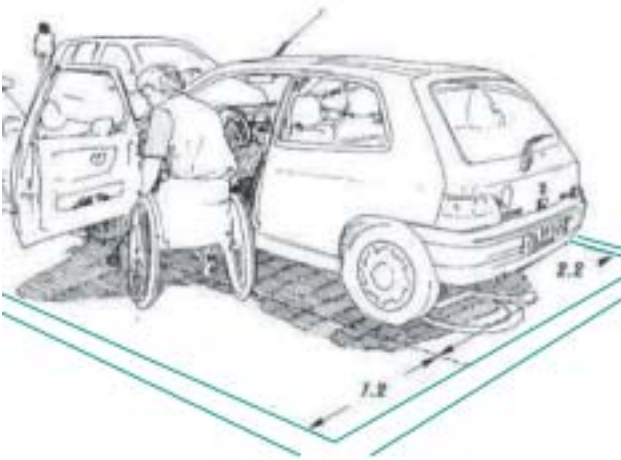
reservada para vehículos de personas con movilidad reducida situada en un área sin pendientes, que permita la colocación y estabilidad de la silla de ruedas al lado del coche.

- La plaza estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad pintado en el pavimento, también se indicará su perímetro. Cuando sea posible, la plaza de aparcamiento reservado contará una placa vertical que incluya el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) en color contrastado.
- La plaza de aparcamiento reservada tendrán una dimensión de al menos, **5 m.** de longitud x **2,20 m.** de anchura, a fin de permitir salir y entrar al vehículo tanto al conductor como al acompañante. Contará además con un área de acercamiento lateral —que puede ser compartido por dos plazas—, de **120 cm.** de ancho. El espacio debe permitir que la puerta del coche esté completamente abierta para que la silla de ruedas pueda colocarse junto al vehículo. De este modo la persona que la utiliza puede transferirse de la silla al coche y viceversa.



*Buena práctica de plazas de aparcamiento reservado para personas de movilidad reducida*





Área de acercamiento, transferencia lateral del coche a la silla de ruedas

### Cómo debe ser el acceso

El itinerario de acceso que conduce desde la zona de aparcamiento —especialmente desde las plazas de estacionamiento reservadas— hasta la entrada principal del hotel debe ser accesible para personas de movilidad reducida, incluyendo personas en silla de ruedas.

- El itinerario accesible será el trayecto utilizado por todos los visitantes. Un itinerario secundario, construido para el desplazamiento de personas de movilidad reducida, sólo puede admitirse en sitios considerados de patrimonio histórico en los que está prohibido intervenir.
- Cuando el acceso principal del hotel esté en el mismo nivel que la zona de aparcamiento, el itinerario que comunica ambos espacios debe carecer de escalones aislados, tener una anchura libre de paso  $\geq 120$  cm., un pavimento homogéneo y antideslizante. En caso de que el aparcamiento esté en otra planta, el desnivel se salvará mediante rampa y escalera simultáneamente, y de ser posible mediante ascensor. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas de movilidad reducida serán las más próximas a estos elementos.

- La rampa, escalera y ascensor cumplirán con los requisitos que se especifican en este documento.
- En caso de existir desnivel tanto la rampa como las escaleras son necesarias porque para algunas personas de movilidad reducida —como por ejemplo personas con bastones— es más fácil subir y bajar por las escaleras que por la rampa.

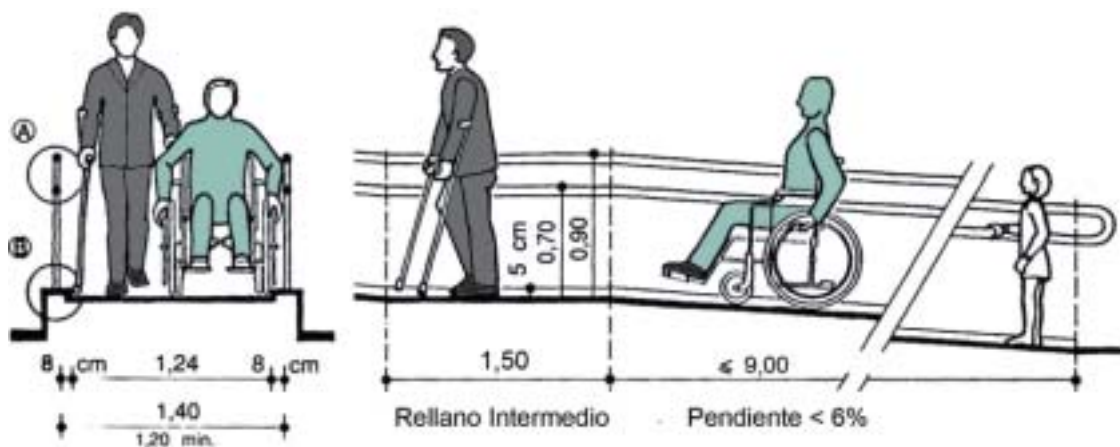


Ejemplo de escalón de acceso a Hotel salvado mediante rampa. Sería conveniente instalar en la rampa un doble pasamanos a ambos lados

### Cómo deben ser las rampas

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

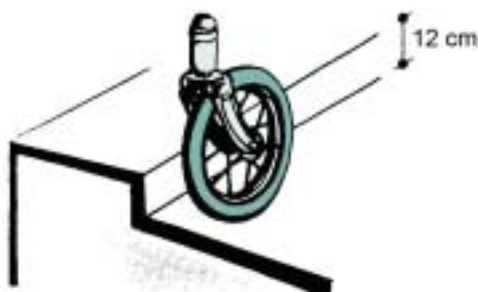
- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de **120 cm.** y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a **3 m.**, un máximo de **10%** de pendiente; para recorridos de **3 a 6 m.**, un máximo de **8%** de pendiente y para recorridos de **6 a 9 m.**, una pendiente igual o menor a **6%**. Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla



Dimensiones básicas de una rampa

- de ruedas, e incluso pueden provocar que la silla vuelque.
- La rampa no tendrá una longitud mayor a **9 m.**, una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de **9 m.** serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa, y una profundidad de **150 cm.**, estas son las dimensiones adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad de la rampa.
- La pendiente transversal debe ser menor o igual a **2%**, para evitar el deslizamiento de la silla de ruedas.
- El suelo debe de ser antideslizante para evitar caídas.
- A ambos lados y en toda su longitud la rampa contará con un bordillo de protección de al menos **12 cm.** de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas.

- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre **90 y 105 cm.**, y el inferior entre **70 y 85 cm.**, la distancia entre ambos será de **20 cm.** El pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir para sujetarse, y el inferior al bajar para apoyarse y detenerse. Los pasamanos se prolongarán **30 cm.** en los extremos de la rampa, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.
- Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción



Bordillo lateral de protección de rampa



Ejemplo de rampa de suave pendiente construida para salvar 3 escalones. Debe complementarse con un bordillo lateral y dobles pasamanos a ambos lados, prolongados al principio y final de la rampa

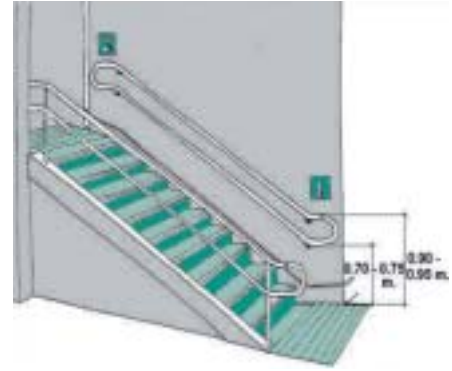
de una circunferencia de **150 cm.** de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°.**

### Cómo deben ser las escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel ya constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, de una persona con bastones o una persona con dificultad de equilibrio. Cuando el hotel disponga de escaleras, debe siempre existir un itinerario alternativo accesible para personas de movilidad reducida, resuelto mediante rampa, ascensor o salvaescalera.

En cualquier caso, incluso aunque se cuente con una rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que garanticen durante su utilización la seguridad y comodidad de todos sus usuarios:

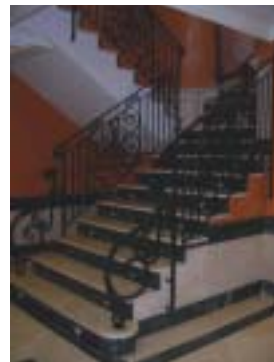
- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de **120 cm.** y ser de directriz recta.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los **14 y los 17 cm.** y la huella (donde se apoya el pie) será de **28 a 32 cm.** Todos los peldaños de un tramo serán de la misma altura. Los escalones no tendrán bocel y dispondrán de tabica (contrahuella), para evitar que cualquier persona de movilidad reducida, se enganche y tropiece.
- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- El número máximo de escalones seguidos será de 12, preferiblemente 10, para permitir que una persona de movilidad reducida pueda hacer una pausa a mitad del recorrido. Los



*Ejemplo de escalera accesible*

rellanos intermedios tendrán la misma anchura de la escalera y una profundidad mínima de **120 cm.**

- Las áreas de embarque y desembarque de la escalera estarán libres de obstáculos, tendrán una anchura igual a la escalera y una profundidad mínima de **120 cm.** Cuando la escalera disponga de un salvaescaleras, al principio y final de la misma se deberá poder inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro que permita a una persona en silla de ruedas hacer



*La escalera no cuenta con un zócalo de protección lateral a ambos lados, el pasamanos debe prolongarse hasta el final de la escalera y no rematarse con un elemento decorativo. La estética y la accesibilidad van de la mano, esta barandilla decorativa puede complementarse con un doble pasamanos de madera*

un giro de **360°.**

- Deben tener un doble pasamanos a ambos lados, el pasamanos superior estará a una altura entre **90 y 105 cm.,** y el inferior entre **70 y 85 cm.,** la distancia entre ambos será de **20 cm.** Los pasamanos se prolongarán **30 cm.** en los extremos de la escalera, para que la persona pueda asirse antes de empezar a bajar o subir.
- A ambos lados de la escalera habrá un zócalo de protección de altura superior

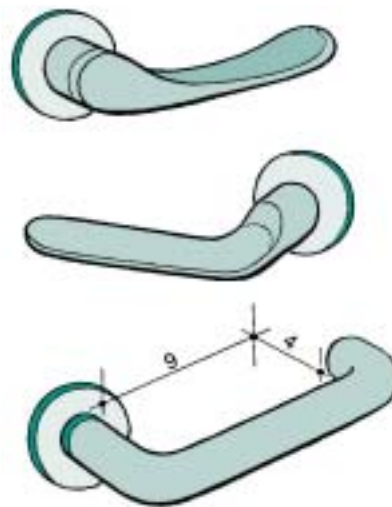
o igual a **12 cm.** para evitar que el bastón o muleta de una persona de movilidad reducida pueda deslizarse, y por seguridad de todas las personas.

### Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de **70 cm.** y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Las puertas del hotel deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a **80 cm.**; si las puertas son más estrechas algunas personas en silla de ruedas no podrán franquearlas.
- El sistema de apertura debe ser fácil de manipular, nunca con manillas de



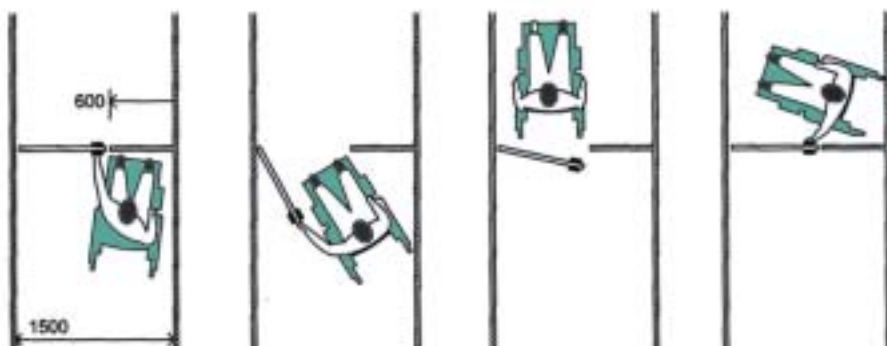
*Pomo tipo palanca*

pomo; se instalarán tiradores de palanca, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. El tirador se instalará a una altura de **100 cm.** para que pueda ser alcanzado y manipulado por una persona en silla de ruedas.

- El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y contar a ambos lados de la puerta con un espacio libre de giro que



*Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 120 cm. de anchura, ejecución en 5 pasos*



*Apertura y paso de puerta por persona en silla de ruedas. Pasillo de 150 cm. de anchura, ejecución en 4 pasos*



permita inscribir una circunferencia de **150 cm.**, que es el área requerida por una persona en silla de ruedas para aproximarse a la puerta, abrirla y atravesarla.

- En el caso que la puerta de entrada principal del hotel no sea accesible, debe existir una alternativa de similar categoría.

### Cómo deben ser los ascensores

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como en el paso de dos o más plantas. En general el diseño de los nuevos ascensores ya cumple con los requisitos de accesibilidad, de todas formas es importante conocer cuales son estos requisitos:

- En el exterior de la cabina del ascensor se contará con un sistema de señalización visual que indique la planta en la que está situado el ascensor, y su sentido de desplazamiento.
- Los botones de llamada del ascensor deben estar situados a una altura de entre **90 y 120 cm.**
- El rellano frente a la puerta del ascensor debe ser horizontal, estar libre de obstáculos y permitir inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°.**
- El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a **80 cm.**
- La separación horizontal máxima entre el suelo de la cabina y el rellano de acceso será de **2 cm.**; la separación vertical entre ambos será inferior a **1 cm.**, son las dimensiones salvables por una silla de ruedas.
- La cabina debe tener unas dimensiones mínimas de **100 cm.** de



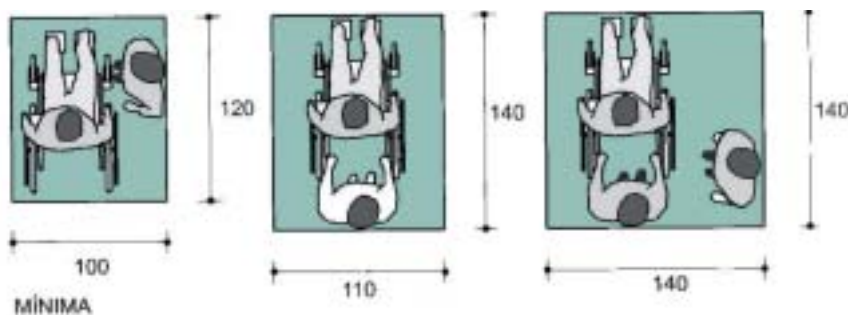
*Rellano de embarque y cabina de ascensor*



ancho y **120 cm.** de profundidad, para permitir el acceso de una persona en silla de ruedas.

- El interior de la cabina tendrá un pasamanos perimetral situado a una altura entre **95 y 105 cm.**
- El interior de la cabina también tendrá un sistema de señalización visual —de ser posible también acústico— que indique la planta de la parada del ascensor, y su sentido de





*Dimensiones recomendadas para la cabina del ascensor*



*Cabina de ascensor accesible para una persona en silla de ruedas*

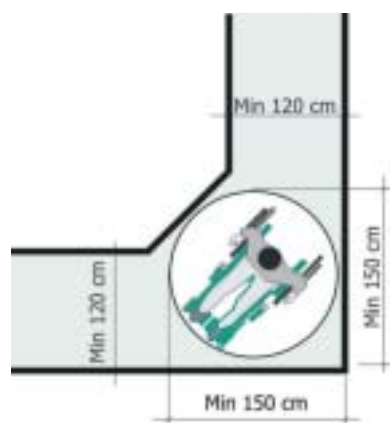
silla de ruedas a realizar las maniobras de salida de espaldas.

### Cómo deben ser los pasillos

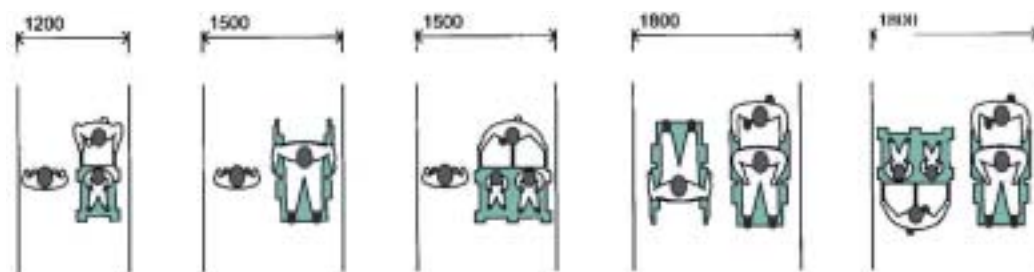
- Los pasillos deben tener un ancho de paso de **120 cm.** o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar la deambulación.
- A excepción de las puertas de cuartos de baño y aseos accesibles, y las de salidas de emergencia, todas las puertas del hotel abrirán hacia el interior de las salas, o serán correderas para no invadir el pasillo de circulación.
- En los extremos de cada pasillo —cuya longitud no superara los **10 m.**— se dispondrá de un espacio

desplazamiento. Éste será fácilmente localizable, se situará junto a la puerta del ascensor o de la botonera.

- La botonera de la cabina se situará a una altura entre los **90 y 120 cm.** para que pueda ser alcanzada por una persona en silla de ruedas y a una distancia horizontal de **40 cm.** de la puerta de acceso del ascensor.
- El ascensor contará con un sistema de comunicación en caso de emergencia, mediante interfono.
- Se colocará un espejo frente a la puerta de acceso con el objeto de ayudar a las personas que utilizan



*Espacio en pasillo para la realización de un cambio de dirección*



*Anchuras libres de paso recomendadas para las distintas situaciones*

libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de **360°**. Es el área requerida para que la persona pueda realizar un cambio de dirección en su recorrido.



*Mostrador a doble altura y con espacio para la aproximación de una persona en silla de ruedas*

## Pavimentos

- El pavimento del hotel debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado.
- Debe ser homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos en las uniones entre las distintas piezas. No tendrá piezas sueltas.
- En caso de tener alfombras, éstas se anclarán al suelo, serán de hilo corto y alta densidad, para no dificultar el rodamiento de una silla de ruedas.

que pueda atenderse a una persona de baja estatura.

- Esto significa que el espacio de atención adaptado tendrá una anchura  $\geq 80$  cm., una mesa con una altura entre **80 y 85 cm.**, bajo ella se dispondrá de un espacio libre inferior con un fondo  $\geq 50$  cm. y una altura libre de entre **70 y 80 cm.**

## Cómo debe ser el mostrador de recepción

- El mostrador de recepción será de doble altura y contarán con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el

## Cómo deben ser las habitaciones

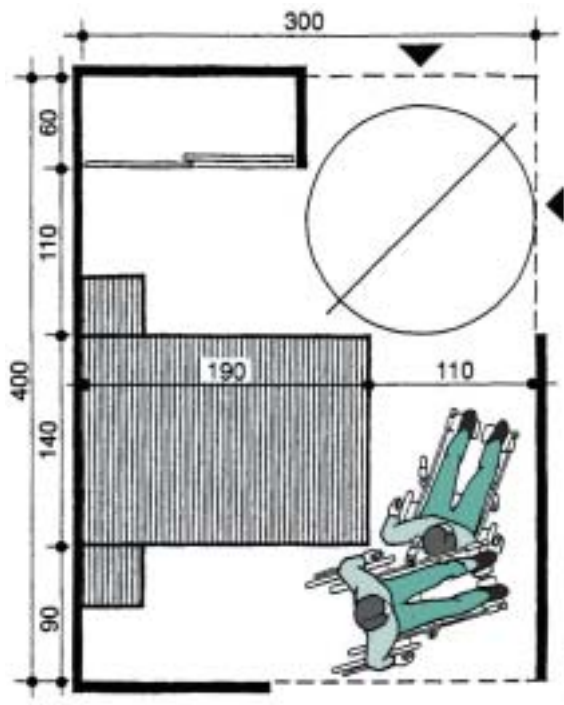
Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio, la disposición de los muebles y el equipamiento.

Los principales requisitos son los siguientes:



*Ejemplo de mostrador de doble altura con espacio de aproximación frontal para persona en silla de ruedas*

- El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible.
- Tanto las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos.
- En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de **80 cm.** y al menos un espacio en el que pueda inscribirse



*Habitación adaptada. Espacio de circulación alrededor de la cama*



una circunferencia de **150 cm.** de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de **360°**.

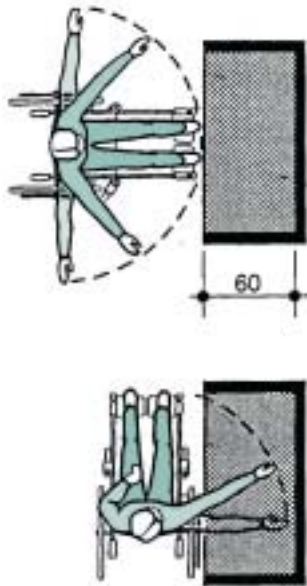
- También debe haber espacio suficiente para que la persona de movilidad reducida pueda aproximarse al mobiliario y utilizarlo, para ello es necesario que cada mueble disponga de un espacio lateral de **90 cm.** de anchura, libre de obstáculos.
- A ambos lados de la cama debe existir un espacio libre de obstáculos de **90 cm.** de anchura para que la persona pueda hacer la transferencia desde la

silla de ruedas. En habitaciones estrechas se asegurará que la transferencia pueda realizarse al menos desde uno de los dos lados de la cama.

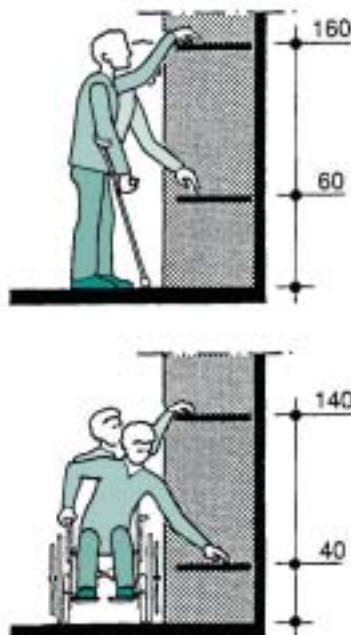
- La mesa o escritorio debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, para ello tendrá una altura de **80 cm.** y un espacio libre inferior de **70 cm.** de altura y **60 cm.** de profundidad.
- El sistema de apertura de los armarios será preferentemente con puerta corredera y los tiradores nunca serán tipo pomo, sino tipo palanca en forma de L o C.
- Las baldas y cajones de los armarios serán accesibles para las personas que van en sillas de ruedas y para las de baja estatura, por lo que deben estar situadas a una altura de entre **40 y 120 cm.**
- El perchero debe situarse a una altura máxima de **130 cm.** —medidos desde el suelo— una altura superior es inalcanzable por una persona en silla de ruedas, o ser de doble altura con un tramo a **130 cm.** y otro a **160 cm.** Para permitir la mayor aproximación posible de la persona en silla de ruedas al armario, no debe existir bajo el perchero ningún cajón o balda. Otro sistema útil es el perchero extensible



*Una vez la silla retirada el escritorio permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas*



*Sistema de perchero abatible*



*Cotas verticales y horizontales para la utilización del armario por personas de movilidad reducida*

que mediante un tirador vertical es sacado por la persona hacia el exterior del armario.

- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre **40 y 120 cm.** para que puedan activarse desde la silla de ruedas.
- Las repisas de las ventanas tendrán una altura máxima de **1 m.**, para permitir la visión hacia el exterior de

una persona en silla de ruedas. Las ventanas serán preferiblemente correderas con un sistema de apertura fácil de manipular, que no requiera el giro de la muñeca. Frente a la misma se contará con un espacio libre de obstáculos que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.

### Cómo deben ser los aseos y los cuartos de baño

Tanto los aseos de las zonas comunes como los cuartos de baño de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- La puerta debe tener una anchura libre de paso de al menos **80 cm.**, ser corredera o abrir hacia el exterior para no reducir el espacio de maniobra dentro del aseo o cuarto de baño, y para en caso de caída poder auxiliar a la persona lo más rápidamente posible.
- En el interior del aseo o cuarto de baño debe poderse inscribir una



circunferencia de **150 cm.** de diámetro frente a cada uno de los aparatos sanitarios para que la persona en silla de ruedas realice un giro de **360°**. Esta medida asegura que puedan utilizarse cada uno de los aparatos sanitarios por una persona en silla de ruedas.

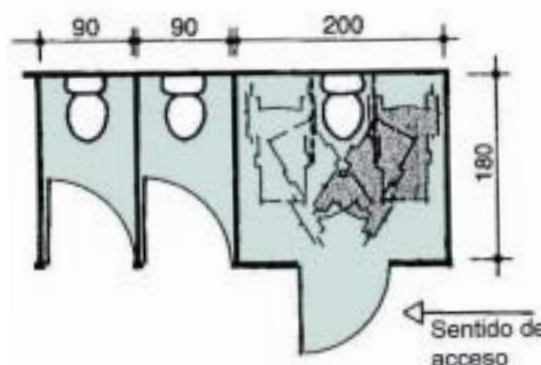
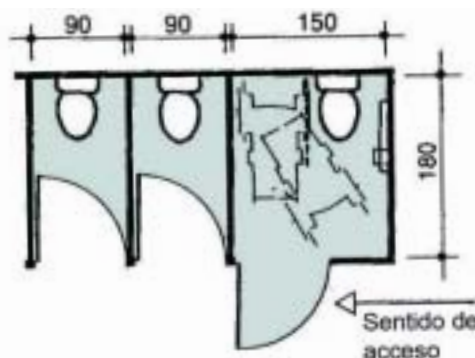
**Aseos comunes en batería**

Los aseos accesibles de las zonas comunes del hotel deben estar integrados en los aseos de hombres y mujeres, existirá al menos una cabina adaptada por batería de aseos. Éstos cumplirán con los requisitos siguientes:

- Cada batería de aseos que incluya una cabina accesible se señalará con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA). Además del SIA, se instalará el pictograma homologado que indica que el aseo es de hombres o de mujeres.
- En el área circulación y maniobra situada entre los lavabos y las cabinas existirá un espacio libre de obstáculos en el que pueda inscribirse una circunferencia de **150 cm.** de diámetro



*Ejemplo de distribución de aseos comunes que incluyen una cabina accesible*



*Dimensiones de la cabina accesible, con espacio de transferencia lateral.*

para que la persona en silla de ruedas haga un giro de **360°**.

- La distribución de las cabinas, mobiliario y lavabos será tal que siempre exista una anchura libre de paso mayor o igual a **80 cm.**, para permitir la circulación de una persona en silla de ruedas.
- La puerta de la cabina accesible tendrá una anchura mayor o igual a **80 cm.** y abrirá hacia el exterior, o será del tipo corredera, para que en caso de caída la puerta pueda abrirse fácilmente y la persona pueda ser auxiliada.
- En el interior de la cabina accesible se podrá inscribir una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de **360°** frente al inodoro.
- Al menos uno de los lavabos de la batería será accesible y tendrá las características especificadas en este documento; aunque siempre es



preferible que todos sean accesibles y estéticamente iguales.

- La iluminación de los aseos no funcionará mediante temporizador, podrá activarse mediante un interruptor de luz de presión, con marco luminoso situado a una altura entre **90 y 120 cm.** Otra opción es que el sistema de iluminación de los aseos sea del tipo de sensor de movimiento.
- En los aseos masculinos se instalará al menos un urinario a una altura más baja de aproximadamente **45 cm.**, para que pueda ser utilizado por niños o hombres de baja estatura.

### Lavabo

- El lavabo estará suspendido a la pared y no tendrá pedestal, tendrá una altura libre inferior de entre **68 y 72 cm.** y un fondo libre inferior de **60 cm.**, que permita la aproximación frontal de una persona en sillas de ruedas. El grifo debe de ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. En caso de tener encimera, se asegurará que siempre exista el espacio libre inferior antes indicado.

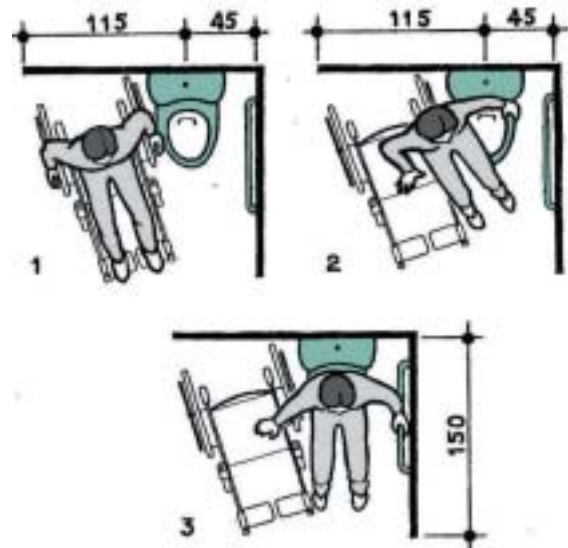


*Ejemplo de lavabo y encimera que permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas. La grifería situada en la parte inferior del lavabo debería ser un tubo flexible, con aislamiento térmico*

- Los accesorios del lavabo (toallero, secadora, etc.) deben situarse a una altura de entre **70 y 120 cm.**; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre **40 y 140 cm.** y el borde inferior del espejo a **95 cm.**

### Inodoro

- El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de **80 cm.** o más para que la persona realice la transferencia desde la silla de ruedas, y su asiento situado a una altura de entre **45 y 50 cm.** Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Si se cuenta con suficiente espacio el inodoro contará a ambos lados con espacio de acercamiento, en ese caso ambas barras serán abatibles.



*Pasos para la transferencia lateral desde la silla de ruedas al inodoro*

- Ambas barras estarán colocadas a una altura de entre **70 y 80 cm.** y separadas por una distancia de **65 cm.** de eje a eje.
- El mecanismo de descarga del inodoro se colocará en el lateral del mismo, a una distancia no superior de **50 cm.** del



*Ejemplo de inodoro con espacio lateral de transferencia en un lado. Barra fija en el lado de la pared y abatible en el lado de la transferencia*

eje del inodoro y a una altura entre **70 y 110 cm.** Será fácil de manipular y activar.

### Ducha

- La **ducha** es mejor opción que la bañera para las personas con movilidad reducida pues entrar y salir de la bañera les resulta extremadamente difícil.
- Frente a la ducha —preferiblemente frente a la pared en la que está colocada la grifería— debe existir un área libre de obstáculos de **80 cm.** de anchura por **120 cm.** de profundidad que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas.
- El suelo de la ducha debe de estar enrasado con el del resto del cuarto de



*Ejemplo de ducha y asiento de ducha accesibles*



*Ducha con asiento abatible anclado a la pared*

- baño, no tener ningún tipo de desnivel, y ser antideslizante.
- Debe contarse con una silla de ducha especial ya que las personas con paraplejia y tetraplejia no pueden ponerse de pie y tienen que ducharse sentados.
- Si no se cuenta con una silla de ducha, es necesario que exista un asiento de ducha empotrado en la pared. Este debe estar colocado en la pared perpendicular a la pared en la que está instalada la grifería, para que sea fácil de usar por una persona desde el asiento.
- El asiento abatible tendrá una anchura y profundidad mínimas de **45 cm.** Se instalará a una altura mínima respecto al suelo de **45 cm.** y máxima de **50 cm.** El eje del asiento de ducha se situará a una distancia horizontal de **45 cm.** respecto a la pared lateral.
- La ducha contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería y al lado del

asiento de ducha, con una altura de entre **70 y 75 cm.** También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre **70 y 75 cm.**, y a una distancia horizontal máxima de **25 cm.** respecto al borde frontal del asiento de ducha.

- La grifería será de tipo monomando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la ducha se instalarán a una altura de entre **60 y 120 cm.**

### Bañera

- En el caso de que haya **bañera** debe contar con espacio libre lateral de **80 cm.** de anchura y **120 cm.** de profundidad para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.
- La mampara de la bañera será plegable o corredera, nunca abatible pues reduce el espacio de maniobra del cuarto de baño, y dificulta el uso de bañera de forma autónoma para una persona en silla de ruedas.

- Dispondrá de un asiento de bañera, cuya tabla esté situada a la misma altura del borde de la bañera —preferiblemente entre **45 y 50 cm.**— y debe ser de quita y pon. Los asientos de bañera más recomendados son los que cuentan con respaldo y asiento giratorio, pero no debe tener reposa brazos fijos.
- La grifería de la bañera se instalará al centro de la pared más larga, para que pueda ser asida con facilidad desde el asiento.
- La bañera contará con una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería a una altura de entre **70 y 75 cm.** También debe instalarse una barra de apoyo vertical cuyo centro se situará a una altura de entre **70 y 75 cm.** Ambas barras deberán poder asirse desde el asiento de bañera.
- La grifería será de tipo monomando; la alcachofa, jabonera, toallero y todos los accesorios que dan servicio a la bañera se instalarán a una altura de entre **60 y 120 cm.**



*Bañera con asiento giratorio y respaldo y bañera con asiento tipo tabla. Ambos asientos son de quita y pon*

## Recomendaciones para la preparación de una habitación accesible

- Los muebles se dispondrán de manera que no se obstaculice la circulación de una persona en silla de ruedas alrededor de la cama.
- La silla del escritorio se colocará fuera del mismo y adosada a la pared para que la persona en silla de ruedas pueda utilizar el escritorio sin necesidad de mover la silla.
- Cualquier objeto que pueda ser utilizado por el huésped como, mantas y almohadas extras, mando de la televisión, mando de la calefacción o del aire acondicionado, teléfono, caja fuerte, mini bar etc. se situará a una altura de entre **40 y 120 cm.**, cotas verticales que pueden ser alcanzadas por una persona en silla de ruedas.
- Todos los accesorios del cuarto de baño tales como toallas, espejos, teléfono, jaboneras, secador de pelo, etc. deben estar situados a una altura no superior de **120 cm.**, y a una distancia horizontal no mayor de **100 cm.** de los ejes del aparato sanitario al que dan servicio.

## Cómo deben ser el restaurante y la cafetería

### Distribución del mobiliario

- En el restaurante, la terraza y la cafetería, siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario, a las personas usuarias de sillas de ruedas. El mobiliario —mesas, sillas, barras, bancos y mobiliario de servicio— se dispondrá de forma que la distancia mínima entre muebles sea de **80 cm.**, los pasillos tendrán **120 cm.** de anchura y existirá al menos un lugar en la sala en el que pueda inscribirse



*Mesas distribuidas de manera que una persona en silla de ruedas pueda circular entre ellas*

una circunferencia de **150 cm.** de diámetro para que una persona en silla de ruedas realice un giro de **360°**.

### Mesas y sillas

- Las mesas deben reunir unas características indispensables para que las personas en silla de ruedas puedan acercarse lo suficiente y comer con comodidad. Bajo las mesas habrá una **anchura** libre de al menos **80 cm.**, una **altura** libre igual o superior a **70 cm.** y un **fondo** libre de obstáculos mínimo de **60 cm.** No tendrán soportes inferiores transversales que obstaculicen la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.



*Ejemplo de mesa que permite la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas*



Su soporte será de 4 patas o con un pedestal central que permita la introducción de las piernas bajo la mesa.

- La altura de la mesa estará entre los **75 y 80 cm.** respecto al suelo.
- Las sillas contarán con respaldo, la altura del asiento estará entre los **42 y 45 cm.** de altura.
- Las mesas y sillas no estarán fijas al suelo; de ser este el caso, al menos el **50%** de las mesas y sillas serán móviles para que puedan moverse cuando en la sala haya concurrencia de personas con movilidad reducida.

### Barra del bar-cafetería

- La barra del bar o cafetería será de doble altura y contará con un espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, o en el que pueda atenderse a una persona de baja estatura.



*Ejemplo de mesa que permite la aproximación central de una persona en silla de ruedas*

- Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a **90 cm.**, bajo la barra un fondo igual o mayor a **60 cm.** y una altura libre de al menos **70 cm.**
- La altura adaptada de la barra estará entre **75 y 80 cm.**, para permitir la comunicación visual entre una persona



*Ejemplo de barra a doble altura y con espacio de aproximación frontal para persona en silla de ruedas*

en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse, o una persona de baja estatura.

### Barra Buffet

- Las barras de autoservicio estarán ubicadas a una altura entre **75 y 80 cm.** y permitirán la aproximación frontal y lateral de una persona en silla de ruedas. Bajo la barra existirá una altura libre  $\geq 70$  cm. y un fondo libre de **60 cm.** como mínimo.



*Dimensiones básicas de una barra de autoservicio*





*Barra buffet, alimentos dispuestos a una altura adecuada, no obstante no se cuenta con un espacio para apoyar la bandeja*

- La barra contará en toda su longitud con un espacio lateral libre de obstáculos de **80 cm.** de anchura, que permita la circulación de una persona en silla de ruedas o de cualquier persona de movilidad reducida.
- La mesa de la barra de autoservicio tendrá un espacio libre en el que pueda apoyarse y empujarse la bandeja, sin necesidad de sostenerla.
- La distancia máxima de alcance lateral de una persona en silla de ruedas es de **60 cm.**, por lo que ningún plato o alimento se situará a una distancia superior a ésta medida desde el borde de la barra, y tampoco a una altura superior a **140 cm.**

### La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que los establecimientos dan sobre sus instalaciones debe de ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su

destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.
- Las personas que atiendan al público deben conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc.

### El trato al cliente

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

Pero cuando los clientes son personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, los profesionales del sector turístico no siempre saben cómo actuar para cumplir este objetivo.

En estos casos es importante tener en cuenta una serie de criterios generales:

- **Diversidad.** Hay que respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía.** Cada cliente debe de ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad.** Las soluciones de accesibilidad deben de garantizar el respeto a las personas con discapacidad.

- **Seguridad.** Cualquier solución debe de velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad.** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas discapacitadas.

En definitiva, deben tender a conseguir la **Normalización** de la vida de las personas con discapacidad en todos los sentidos.

#### *También hay que tener en cuenta que:*

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones y preguntar cualquier duda a la persona afectada.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas y por lo tanto recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.

## GLOSARIO

**Accesibilidad.** Cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluidas aquellas personas que tienen una discapacidad física o sensorial, pueda llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos, acceder a ellos y hacer uso de sus instalaciones y servicios con comodidad.

**Barreras.** Las barreras son la expresión de la falta de accesibilidad, la parte negativa, las que hacen que ésta no sea posible. Las barreras pueden serlo para la capacidad de

movimiento, para las comunicaciones o fuentes de información y en el alcance de comprensión de mensajes,

**Discapacidad.** Restricción o ausencia, por causa de una deficiencia, de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano. La discapacidad puede ser de carácter permanente o transitorio dependiendo de cuál sea su causa concreta.

**Discapacidad Física.** Disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución del movimiento, incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

**Lesión medular.** Interrupción de las vías nerviosas que comunican el cerebro con el resto del organismo. El origen puede ser traumático o médico y las principales consecuencias para las personas afectadas son los problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios e intestinales, espasmos musculares, riego sanguíneo más bajo y deficiencia respiratoria. Según el nivel de la lesión se clasifica en paraplejia, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores, o tetraplejia, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores y superiores.

**Minusvalía.** Es una situación de desventaja en la que alguien se encuentra como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide su desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en que vive.

**Transferencia.** Término que se utiliza para definir el acto en el que un usuario de silla de ruedas pasa de la silla a otro lugar como la cama, inodoro, etc., o viceversa.

*Documento elaborado por PREDIF.  
Fuente de fotografías y dibujos:  
Base de datos fotográfica de PREDIF  
"Curso de Turismo Accesible". Real  
Patronato sobre la Discapacidad.  
Handicap et Construction. Louis Pierre  
Grosbois, Éditions Le Moniteur, Paris 2003*

*Tourisme et Handicaps. Guide de savoir  
faire. Agence Française de l'ingénierie  
touristique. 2000.  
Universal Design. Goldsmith, Selwyn. Reed  
Educational and Professional Publishing  
Ltd 2000*

## 8.5. LAS AYUDAS TÉCNICAS

En las últimas décadas, gracias a los múltiples avances técnicos logrados, las personas con discapacidad han encontrado nuevas formas de relacionarse e integrarse en la vida cotidiana, mediante el uso de diferentes instrumentos que han compensado o mitigado la deficiencia, discapacidad o minusvalía que tienen. Estos instrumentos se denominan de forma genérica *ayudas técnicas*. Y al igual que sirven para integrarse en la vida cotidiana, se aplican a cualquier actividad concreta de las personas con discapacidad para que estas se realicen en un marco de total normalización.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO 9999: 2002), se definen como Ayudas Técnicas a “todos aquellos productos, instrumentos, equipos o sistemas técnicos utilizados por una persona con discapacidad, fabricados especialmente o disponibles en el mercado, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia, discapacidad o minusvalía”. Esta definición de carácter amplio pone de manifiesto que estos instrumentos no son destinados únicamente para las personas con discapacidad, sino que también son de gran utilidad para aquellas personas que por su avanzada edad o por padecer alguna enfermedad coyuntural, necesitan de su utilización.

El objetivo fundamental de las ayudas técnicas es paliar o disminuir la deficiencia que tiene la persona con el fin de reducir, en la medida de lo posible, la desventaja social que presenta. Para ello deben cumplir las siguientes características:

1. Sencillez, tanto en su concepción como en su utilización.

2. Eficacia, cubriendo las necesidades para la que ha sido concebida.
3. Seguridad, con un manejo sencillo y que contribuya a la autonomía del sujeto.
4. Calidad, deben ser resistentes, duraderas, económicas y estéticas.

El Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) es un centro tecnológico dependiente del IMSERSO (MTAS). Ha elaborado una base de datos con información sobre ayudas técnicas con distribución en España, el denominado Catálogo de Ayudas Técnicas. Asimismo, dispone de otro catálogo con información sobre adaptaciones y ayudas técnicas elaboradas o ideadas por los propios usuarios y de un formulario para que se introduzcan nuevas propuestas. Ambos son de gran ayuda y pueden consultarse en la página web: [www.catalogo-ceapat.org/app/infoWeb](http://www.catalogo-ceapat.org/app/infoWeb)

En el presente manual se han dividido las ayudas técnicas en función del tipo de discapacidad para las que han sido diseñadas.

### 8.5.1. Ayudas Técnicas para personas con discapacidad física<sup>12</sup>

Este conjunto de ayudas técnicas se ha agrupado a su vez, en función del uso para el que están destinados.

#### a) Ayudas técnicas para los desplazamientos

- *Silla de ruedas de propulsión manual convencional:*

<sup>12</sup> Las fotografías que aparecen en este capítulo proceden del “Manual de ayudas externas” (Servicio de Daño Cerebral del Hospital Aita Menni, 2005).

- Estas sillas de ruedas están diseñadas para ser propulsadas por el usuario de forma autónoma o por su acompañante.
- En muchas sedes de reuniones y ferias hay que recorrer distancias amplias. Cuando éstas superan los 500 m. se debe contar con varias sillas de este tipo para facilitar los desplazamientos a las personas con dificultades en la movilidad, sobrepeso o simplemente porque tengan una edad avanzada, o en caso de alguna emergencia.

• *Sistemas para el desplazamiento alternativos a la silla de ruedas.*

- Dentro de este subgrupo podemos encontrar ciclomotores, vehículo motorizado de dos, tres, o cuatro ruedas. Deben tener reposabrazos abatibles y asiento giratorio. Facilita el desplazamiento a las personas con problemas de movilidad pero que no tengan limitada su capacidad de conducción.



*Ciclomotor*

**b) Ayudas técnicas para los accesos a los edificios**

**1. Plataformas elevadoras:**

Existen 2 tipos diferenciados:

- *Plataforma elevadora con desplazamiento inclinado:*



*Plataforma de desplazamiento inclinado*

Compuestas por un raíl que se fija a la pared o al suelo, y una peana que se desliza por encima de las escaleras. Pueden salvar tramos de escalera rectos o curvos, y con cambios de pendiente. Su mayor ventaja es que el propio usuario en su silla de ruedas puede accionar la plataforma sin necesidad de otra persona.



*Plataforma de desplazamiento vertical*

- *Plataforma elevadora de desplazamiento vertical:* tiene unos raíles fijados verticalmente a la pared o un soporte vertical o un mecanismo de elevación en tijera. Los dispositivos más complejos se asemejan a un ascensor de pequeñas dimensiones, ya que se disponen de un cerramiento perimetral.

**2. Silla salva escaleras:** Se utiliza en tramos rectos, curvos y con cambios de inclinación. La silla se desliza por un raíl y el asiento puede ser plegable y giratorio. Dispone de reposabrazos abatible y reposapiés con suelo antideslizante. Está indicado para personas con dificultades para subir y



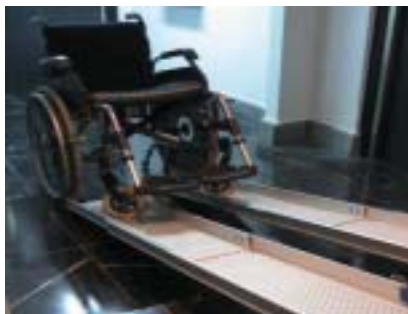


Silla salva escaleras

bajar escaleras pero deben tener un control motor suficiente, para mantenerse sentados en la silla y ser capaces de realizar o colaborar en la transferencia. Otro problema que se presenta es que se debe realizar una transferencia y no garantizar la autonomía del beneficiario.

**3. Rampas Móviles:** Permiten salvar una barrera arquitectónica a un usuario de silla de ruedas. Pueden ser de dos raíles o de una sola pieza. La rampa ha de ser sólida y de superficie antideslizante. Existen varios modelos y medidas de rampas:

- *Sistema de mini-rampas modulares:* Son rampas muy pequeñas de varias alturas y anchos que dispuestas en módulos, permiten pasar un escalón aislado. Son ligeras, portátiles e incluso pueden tener una bolsa para su transporte.



Rampa telescópica

- *Rampas puente:* Doble rampa que forma un triángulo que se utiliza para hacer de puente y superar obstáculos como puede ser el marco de la ventana o el desnivel entre la habitación y el balcón. Son de uso doméstico.
- *Rampas telescópicas:* Suelen ser de aluminio, muy ligeras, con los bordes curvados y precisan poco espacio para su transporte. Permiten variar su longitud para adaptarse a diferentes desniveles. Facilitan la labor del usuario de la silla de ruedas o del acompañante, ya que cuanto más larga sea la rampa, menor será la pendiente a superar.
- *Rampas de corta longitud:* Miden de **0,90 a 1,5 m.**, permiten salvar varios escalones y los bordes son curvados para facilitar el agarre. Existe una rampa cuadrada enrollable muy fácil de transportar.
- *Sistemas de rampas modulares:* son rampas de mayor tamaño con posibilidad de unión para formar un recorrido ascendente de varios tramos y con barandillas a los lados. Son fácilmente transportables y permiten al usuario acceder a espacios no adaptados.



Rampa modular

**4. Orugas:** Aparato accionado por una batería eléctrica recargable que permite a un usuario en su silla de ruedas subir y bajar varios tramos de escalera. Se emplea como última



opción entre los diferentes dispositivos salvaescaleras ya que el usuario no lo puede utilizar autónomamente, necesitando el apoyo de una tercera persona.

### 8.5.2. Ayudas técnicas para personas con discapacidad auditiva

En este tipo de eventos, es imprescindible el uso de la megafonía. Para facilitar la recepción del mensaje a personas con algún tipo de problema auditivo, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La instalación debe realizarse a un bajo nivel sonoro pero con numerosos altavoces distribuidos por toda la sala.
- La intervención deberá ser precedida por una señal de aviso luminosa.

#### a) Recursos Técnicos

- *La megafonía* en vestíbulos, taquillas y puntos de información, deberá estar acondicionada con bucles magnéticos (BM) y amplificadores de campo magnético para mejorar la audición a personas que porten audífonos de posición "T" del conmutador. La instalación deberá estar fácilmente localizable y bien señalizada. El BM está



diseñado para ser utilizado en áreas desde 250 a 1.200 m<sup>2</sup>.

La instalación es sencilla: se conecta a la salida del amplificador y por el bucle magnético, instalado alrededor de la sala, se manda la señal directamente al audífono, recogiendo éste el sonido del amplificador por medio de su bobina inductora.

- También se utilizarán *emisoras de FM* para una comunicación directa entre el ponente y el audífono de la persona sorda.
- *Teléfono para personas sordas*: El D.T.S (Dispositivo Telefónico para Sordos) de mesa puede conectarse a la línea telefónica o bien incorporar en el acoplador acústico el auricular del teléfono para la comunicación en texto. La comunicación se inicia mediante un visor luminoso en el



Dispositivo telefónico para sordos

teclado y el display, permitiendo a la persona sorda emitir y recibir el mensaje.

- *Alarma con voz sintética.*
- *Videoteléfono:* Es un terminal telefónico con teclado alfanumérico y pantalla de 14". Emite y recibe la comunicación en imagen y voz, lo que permite la comunicación telefónica de personas con discapacidad auditiva y visual.



Videoteléfono

- *Videoconferencia:* Permite transmitir de manera simultánea voz e imagen, por lo que es capaz de congregar a varios miembros de trabajo en una sala sin necesidad de estar presentes físicamente. Debe tenerse en cuenta la posibilidad de incorporar un intérprete de Lengua de Signos en la imagen de vídeo.
- *Móviles de última generación, smartphones y blackberrys:* En el mercado hay una serie de modelos que han redundado en la mejora de



Móvil de última generación

las comunicaciones para personas sordas; además de poder recibir mensajes mediante SMS, permiten utilizarlo como fax, correo electrónico, comunicarse con teléfonos de texto y navegar por Internet.



Fax

- *Fax:* El fax se utiliza para enviar mensajes en documentos escritos, pero no posibilita una comunicación directa.



Sistemas luminosos

- *Paneles luminosos:* Permiten la comunicación de mensajes mediante un panel con línea de texto. Son muy útiles para la adaptación y eliminación de Barreras de Comunicación en los medios de transporte tanto en el tren, autobús, o metro como en los aeropuertos. Igualmente son necesarios en los hospitales, ayuntamientos e instituciones públicas.

- *Displays* para visualizar los subtítulos. Son pantallas de proyección gigantes que pueden utilizarse a plena luz del día. Incluyen software y hardware de conversión de textos a voz, voz a voz y voz artificial.
- *Programas* que reconocen el habla y lo pasan a texto escrito. Se utilizan



ya en los teléfonos móviles. El que se está extendiendo es el Spinbox. Normalmente la poseen los propios usuarios.

**b) Recursos humanos**

- **El Intérprete de lengua de Signos.**  
Es un profesional cuyo trabajo consiste en transmitir un mensaje producido en la Lengua de Signos a su equivalente en la lengua oral y viceversa. Esto facilita una comunicación fluida entre personas sordas y oyentes. En cada reunión debería contarse como mínimo con un intérprete de lengua de signos ante la previsión de que asistan personas sordas; en todo caso debe haberla cuando se ha confirmado previamente que alguien la necesita. Hay empresas especializadas que cuentan con intérpretes en lenguas de signos.
- **Personal con conocimientos de estenotipia.**  
Existe personal especializado en el conocimiento de estenotipia. La estenotipia es un sistema o método de escritura rápida que se realiza mediante un teclado llamado máquina de estenotipia. El objetivo es escribir en tiempo real íntegramente todo lo que se está diciendo en una



*Máquina de estenotipia*

reunión, consejo, congreso, etc., que aparecerá en una pantalla a la vista de todos los asistentes. De esta manera las personas sordas o con discapacidad auditiva podrán seguir las intervenciones orales de los ponentes.

**8.5.3. Ayudas técnicas para personas con discapacidad visual**

A continuación se exponen algunas ayudas para la comunicación, información y señalización de utilidad en la organización de actos:

- **Teléfono con salida por altavoz y accesorios.**  
Teléfono que facilita la audición a personas con dificultades de escucha a altas frecuencias. Dispone de una luz de alerta que parpadea cuando suena el teléfono y de un timbre de baja frecuencia. El teclado es luminoso con el fin de facilitar su visión.



*Teléfono adaptado - ceapat*

- **Telelupas.**  
Consiste en una lupa que se superpone a la pantalla del





Telelupa

ordenador, logrando un aumento de hasta dos veces del tamaño real. Sería de gran utilidad contar con estas ayudas técnicas en aquellos actos en los que haya puestos de información a través de ordenadores, con el fin de que las personas con visión reducida tengan una herramienta que les permita visualizarlos correctamente.

#### 8.5.4. Ayudas técnicas para personas con discapacidad intelectual.<sup>2</sup>

- **Teclado de Conceptos.**

El Teclado de Conceptos es un teclado

plano con una membrana de formato DIN A3, sobre la que se superponen láminas con iconos y dibujos. Se trata de un dispositivo conectado a la entrada del teclado del ordenador, que consiste en un tablero sensible a la presión, dividido en filas y columnas. Cada celda o grupo de celdas, puede ser designada por el usuario con cualquier palabra, función o carácter que podrá ser modificado según convenga. Las teclas pueden agruparse y desactivarse según se desee.

Este dispositivo brinda la posibilidad de un fácil manejo de los programas y aplicaciones del ordenador, mediante un sistema iconográfico.



Telelupa

<sup>2</sup> Fotos procedentes de [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es).



## 9. DIRECCIONES WEB DE INTERÉS

### **Accesibilidad y Supresión de Barreras: Arquitectónicas, en el Transporte y en la Comunicación**

Página web del arquitecto D. Enrique Rovira-Beleta. Además de los datos sobre los servicios de su estudio, contiene información sobre ayudas técnicas para la accesibilidad, ejemplos reales sobre accesibilidad urbanística y en la edificación pública y privada, así como una recopilación de normativa vigente en estos ámbitos.  
<http://www.rovira-beleta.com>

### **Agencia para la Defensa y Promoción de la Accesibilidad (ADEPA)**

Agencia creada por COCEMFE Comunidad Valenciana para potenciar y defender la accesibilidad al medio físico. Ofrece los siguientes servicios: Asesoramiento legal. Tramitación de sugerencias, quejas y denuncias. Supervisión del cumplimiento de la normativa. Realización de campañas de sensibilización. Información sobre subvenciones y ayudas. Información sobre empresas de ayudas técnicas y accesibilidad.  
<http://www.cocemfe.cv.org/adepa>

### **Asociación de Celíacos de Madrid.**

La **Asociación de Celíacos de Madrid** es una asociación independiente y sin ánimo de lucro que acoge a más de 6.500 celíacos con enfermedad celíaca y dermatitis herpetiforme.

**ACM** proporciona información sobre la enfermedad celíaca y la dieta sin gluten, asesoramiento en los problemas sociales y educativos, y promueve múltiples actividades para alcanzar su objetivo.  
<http://www.celiacosmadrid.org>

### **Asociación de Implantados Cocleares de España**

La Asociación de Implantados Cocleares ofrece, a través de esta página, una interesante y completa información sobre el

implante coclear y recursos de información útiles para profundizar en el tema: jornadas y congresos, la revista Integración, entre otros.  
<http://www.implantecoclear.org/>

### **Centro Estatal de Ayudas Técnicas y Apoyo Personal (CEAPAT)**

El Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas es un centro tecnológico dependiente del IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, creado mediante Orden Ministerial de 7 de abril de 1989

La misión del Ceapat es contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, con especial apoyo a personas con discapacidad y personas mayores, a través de la accesibilidad integral, el diseño para todos y la tecnología de apoyo.  
<http://www.ceapat.org>

### **Comité Español de Representantes de Minusválidos**

Información institucional del CERMI y de interés general sobre diversos aspectos de la discapacidad.  
<http://www.cermi.es>

### **Confederación Española de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias**

La página web ofrece información sobre las organizaciones de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias en el territorio español, noticias publicaciones y cursos sobre este tema.  
<http://www.ceafa.org>

### **Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS)**

Surge en 1978 para dar respuesta a las necesidades que se plantean las familias de los discapacitados auditivos y los propios afectados.  
<http://www.fiapas.es>

### **Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica**

Es una organización No Gubernamental, de ámbito estatal y sin ánimo de lucro. Fue creada en 1980 para promover y defender la mejora de las condiciones de vida del millón y medio de personas con discapacidad física en España.

<http://www.cocemfe.org>

### **Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS)**

FEAPS es un conjunto de organizaciones familiares que defienden los derechos, imparten servicios y son agentes de cambio social. Creada hace 40 años, está formada por padres, madres y familiares de personas con discapacidad intelectual, y cuenta entre sus asociados con personas y entidades colaboradoras que apoyan e impulsan sus proyectos. Es un amplio movimiento de base civil, articulado en federaciones por comunidades autónomas.

[www.feaps.org](http://www.feaps.org)

### **Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE)**

Es una organización sin ánimo de lucro que atiende y canaliza los intereses de las personas sordas y sus familias en España. Nace en 1936 y se ha ocupado desde su creación de incentivar el desarrollo y la participación social de este colectivo.

<http://www.cnse.es/>

### **Discapnet - Mundo asociativo**

Espacio de Discapnet, web de la Fundación ONCE, especialmente dedicado a las asociaciones de personas con discapacidad, con una completa base de datos con información sobre asociaciones, que permite búsquedas por diversos criterios.

<http://www.discapnet.es>

### **Entorno accesible**

Espacio dedicado a la accesibilidad del entorno, dentro de la página "Accesible.org". Contiene información sobre legislación específica, convocatorias de ayudas públicas, noticias sobre ayudas técnicas y nuevas tecnologías, textos de diversos planes municipales y provinciales, así como del Plan nacional de Accesibilidad. Finalmente, recoge una buena selección de direcciones de Internet de accesibilidad y domótica.

<http://www.accesible.org/entorno>

### **Federación Española de Deportes de Minusválidos Físicos (FEDMF)**

La Federación Española de Deportes de Minusválidos Físicos (FEDMF) agrupa a deportistas con discapacidad física y técnicos, así como asociaciones deportivas. En esta página web la FEDMF ofrece información sobre los principales deportes y el reglamento y condiciones concretas para personas con discapacidad física. Igualmente, contiene un calendario de competiciones, resultados, etc.

<http://www.fdemf.com>

### **Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM)**

Integrada por 14 asociaciones de personas sordas, presta especial atención al estudio, investigación y enseñanza de la Lengua de Señas Española.

<http://www.fesorcam.org/>

### **Fundación de Ciegos Manuel Caragol**

Se dedican a dar soporte informático a personas ciegas y con baja visión. Ofrecen algunos productos informáticos para personas con discapacidad, algunos de ellos descargables.

<http://www.funcaragol.org>

### **Fundación INTRAS, Investigación y tratamiento en Salud Mental y Servicios Sociales**

Ofrecen información sobre el Programa de evaluación y rehabilitación cognitiva por

ordenador Gradior, Centro de documentación, publicaciones, etc.

<http://www.intras.es>

### **Fundación ONCE**

La Fundación O.N.C.E. para la Cooperación e Integración Social de Personas con Discapacidad, es una entidad de naturaleza fundacional sin ánimo de lucro, de carácter benéfico-asistencial, de duración indefinida, que persigue fines sociales y que fue constituida por la Organización Nacional de Ciegos Españoles mediante acuerdo 2E/88 de fecha de 28 de enero de 1988 de su Consejo General, por razones de solidaridad social con las personas discapacitadas de conformidad con la Escritura Fundacional y los presentes Estatutos.

<http://www.fundaciononce.es>

### **Fundación Sin Barreras de Comunicación**

Además de la información institucional de la Fundación, su historia, objetivos y proyectos, esta página contiene un completo listado de enlaces a páginas de asociaciones y recursos para la discapacidad auditiva, un foro y una agenda con noticias sobre el tema. Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación Proyecto RED SORDA. Esta web es un punto de encuentro para todas aquellas personas interesadas en las Nuevas Tecnologías de la Información. Actúa de puente entre las personas sordas y la Sociedad de la Información. La coordina y desarrolla la Fundación CNSE para la Supresión de Barreras de Comunicación

<http://www.redsorda.org>

### **International Commission on Technology and Accessibility - ICTA Global**

Página oficial de ICTA (Comisión Internacional de Tecnología y Accesibilidad), comisión de Rehabilitation International, cuyo objetivo es la promoción

y desarrollo de entornos accesibles y de la información sobre tecnología de la rehabilitación. Contiene información sobre las actividades que realiza la organización y los datos sobre sus entidades miembros, así como artículos de interés disponibles en texto completo.

<http://www.ictaglobal.org/index.html>

### **Mundodependencia**

Empresa dedicada al asesoramiento, realización y valoración de proyectos de accesibilidad. Ofrece además alquiler de ayudas técnicas, soluciones de mobiliario adaptado y ejecución de obras de accesibilidad en viviendas, comunidades de vecinos, etc.

<http://www.mundodependencia.com>

### **Organización Nacional de Ciegos de España, ONCE**

Contiene información institucional, la revista Perfiles y el Boletín Oncecom.

<http://www.once.es/>

### **Portal Planeta Visual**

Portal accesible para personas con sordoceguera. Ofrece información sobre noticias de actualidad, diccionario de signos, juegos para niños, direcciones de interés, educación empleo, etc. Cuenta con un chat y una Comunidad Virtual.

<http://www.planetavisual.org>

### **PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos**

Asociación sin ánimo de lucro, de ámbito estatal, que representa y realiza programas a favor de casi 40 mil discapacitados físicos gravemente afectados. Cuenta con una experiencia, a través de sus federaciones miembros, de más de 20 años. Sus áreas de trabajo incluyen: Asesoría jurídica, Asesoría de accesibilidad, Programa de vuelo a vela y Turismo accesible.

<http://www.predif.org>

### **Proyecto FRESSA 2000**

Programa para personas con discapacidad motórica. Programa controlador del mouse. Programas para personas con deficiencias auditivas. Programas para personas con discapacidad visual y/o motórica.

<http://www.lagares.org/>

### **Red VII.K. Cyted Riberdiscap**

La red temática Riberdiscap es una asociación de unidades de investigación de entidades públicas y privadas de los países miembros del Programa de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED), cuyas actividades científicas o tecnológicas están relacionadas con el sector de tecnologías de apoyo a la discapacidad. En esta página se ofrece información sobre los objetivos, actividades y unidades asociadas a Riberdiscap, así como sobre el congreso Iberdiscap, que la red organiza con una periodicidad bienal.

<http://www.riberdiscap.org/>

### **Rehatrans. Subvenciones.**

La empresa Rehatrans ofrece en su web una sección con "enlaces" y datos de contacto de las entidades que ofrecen subvenciones para la adquisición de ayudas técnicas y de soluciones de accesibilidad en cada una de las comunidades autónomas. Rehatrans trabaja en campo de la accesibilidad y la adaptación de vehículos para personas con discapacidad.

<http://www.rehatrans.com/subvenciones.asp>

### **The World Institute on Disability**

Centro, sin ánimo de lucro, dedicado a la investigación y la formación en temas de discapacidad. Su principal objetivo es promover los derechos civiles y la total inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

<http://www.wid.org>

## 10. BIBLIOGRAFÍA

---

- AFIT (2003):** *Tourisme et handicaps*. L'AFIT, Paris.
- CAMARA DE COMERCIO DE AVILÉS Y ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE ASTURIAS (2005):** *Manual del Curso Superior de Organización de Eventos*. Cámara de Comercio de Avilés y Escuela Universitaria de Turismo de Asturias, Avilés.
- CEAPAT (2002):** *Condiciones de un stand accesible*, Boletín CEAPAT 44, 2-4. CEAPAT, Madrid.
- CEAPAT (2002):** *Como hacer un evento accesible*, Boletín CEAPAT, 39, 2-4. CEAPAT, Madrid.
- CERMI (2003):** *Plan Estatal de Accesibilidad*, Colección CERMI.es N°6. CERMI, Madrid.
- CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE AENOR (2007):** *Accesibilidad en edificios públicos*. AENOR Ediciones, Madrid.
- FAXPG (1999):** *Guía para la eliminación de las barreras de comunicación*. FAXPG, A Coruña.
- FLUJAS, M. J. (2006):** *Protocolo de accesibilidad para personas con discapacidad*. Fundación ONCE, Madrid.
- FUNDACIÓN ONCE (2003):** *Guía técnica de accesibilidad a los Parques Nacionales para personas con movilidad reducida*. Fundación ONCE, Madrid.
- FUNDACIÓN ONCE (2007):** *Turismo para todos desde la accesibilidad a la Excelencia*. Fundación ONCE, Madrid.
- JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA:** *Manual de accesibilidad integral de Castilla-La Mancha*. Junta de Castilla La Mancha, Madrid.
- GLEZ, D. Y GARCÍA OCHOA, F. (2007):** *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Madrid.
- GROSBOIS, L.P. (2003):** *Handicap et construction*. Ed. Le Moniteur, Paris.
- HERRERO, P. (2005):** *Manual de la azafata de congresos, convenciones y ferias*. Ed. Síntesis, Madrid.
- HERRERO, P. (2000):** *Gestión y organización de congresos: operativa, protocolo y ceremonial*. Ed. Síntesis, Madrid.
- JUNCÁ, J.A. (2001):** *Accesibilidad universal: diseño sin discriminación*. M.T.A.S., Madrid.
- LABEL TOURISME & HANDICAP (2001):** *La mer ouverte à tous: cahier de réglementation et de recommandations*. Ed. De l'Espérou, Montpellier.
- M.T.A.S. (2002):** *Libro verde de la accesibilidad en España*. IMSERSO, Madrid.
- ONCE (2003):** *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*. ONCE, Madrid.
- PREDIF (2007):** *Cómo hacer Hoteles accesibles*. Fundación ACS, Madrid. (3ª edición).



- PREDIF (2007):** *Cómo hacer Restaurantes accesibles*. Fundación ACS, Madrid. (2ª edición).
- PREDIF (2007):** *Cómo hacer Casas Rurales accesibles*. Fundación ACS, Madrid. (2ª edición).
- PREDIF (2007):** *100 Alojamientos Turísticos Accesibles para Todos*. Fundación ONCE y Fundación VODAFONE, Madrid.
- PREDIF (2006):** Necesidades en el medio rural de las personas con gran discapacidad física y sus familias. Informe de resultados 2006. Obra social Caja Madrid, Madrid.
- PREDIF (2005):** *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de resultados 2004*. Fundación ONCE y Fundación VODAFONE, Madrid. (2ª edición).
- PORTELL, E. (1996):** *Ayudas técnicas en la discapacidad física. Blocs 8*. Fundació Institut Guttmann, Barcelona.
- REAL PATRONATO DE PREVENCIÓN Y DE ATENCIÓN A PERSONAS CON MINUSVALÍA (2000):** *Curso de Turismo Accesible*. RPSD, Madrid.
- REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD (2005):** *Análisis comparado de las normas autonómicas y estatales de accesibilidad. Documento 49/2005*. MTAS, Madrid.
- SERVICIO DE DAÑO CEREBRAL DEL HOSPITAL AITA MENNI (2005):** *Manual de ayudas externas*. Servicio de Daño Cerebral del Hospital Aina Menni, Arrasate-Mondragón.
- SERVICIO NACIONAL DE TURISMO DEL GOBIERNO DE CHILE (2000):** *Manual de accesibilidad turística para personas con movilidad reducida y discapacidad*. Ed. Gobierno de Chile.
- SPAIN CONVENTION BUREAU (2007):** *Informe estadístico del Mercado de Reuniones 2006*. SCB, Madrid.
- SPAIN CONVENTION BUREAU (2005):** *Manual profesional de congresos*. SCB, Madrid.
- TRIVIÑO, Y. (2006):** *Gestión de eventos feriales. Diseño y organización*. Ed Síntesis, Madrid.
- VALENZUELA, J.C. (2001):** *Las discapacidad en el protocolo*. Ed. Protocolo, Madrid.
- VV.AA. (2005):** *Pregúntame sobre accesibilidad*. IMSERSO, Madrid.

## 11. FUENTES GRÁFICAS

---

ASPAYM Asturias

Congresos Principado de Asturias

Córdoba Convention Bureau

Departamento de Ferias de la Cámara de Comercio de Avilés

ExCel London, UK

Federación de Sordos del Principado de Asturias (FESOPRAS)

Fundación CTIC

Fundación Universidad Empresa.  
Universidad Jaume I Castellón

Madrid Espacios y Congresos

Museo Guggenheim Bilbao

NewBern Convention Center, SC USA

Oficina de Congresos. Excmo. Ayuntamiento de Oviedo

Oficina W3C España

OPC España

TILESA PCO

Valladolid Oficina de Congresos

Archivo autores





Gracias a la colaboración de:

FUNDACION  
**ACS**

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

 **predif**  
plataforma representativa estatal  
de discapacitados físicos

**Avda. Doctor García Tapia, 129 - local 5**  
**28030 Madrid**

**Tel.: 91 371 52 94 • Fax: 91 301 61 20**

**E-mail: [predif@predif.net](mailto:predif@predif.net)**

**[www.predif.org](http://www.predif.org)**