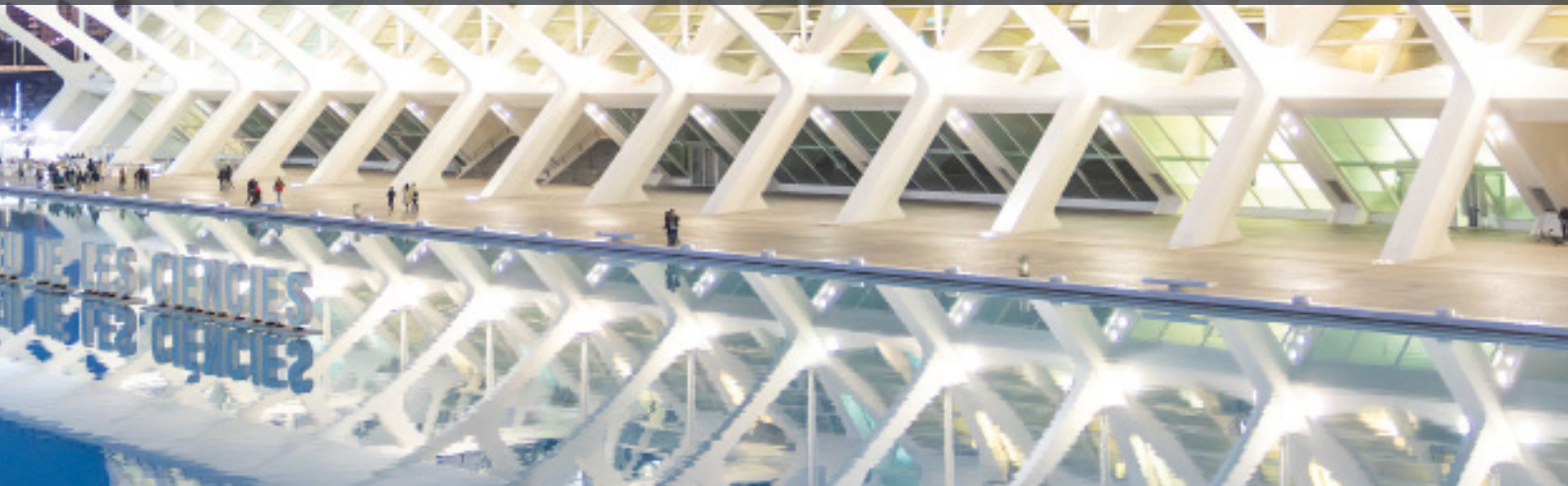




ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS

—
ACCESIBLES

VÀLENCIA
Convention
Bureau

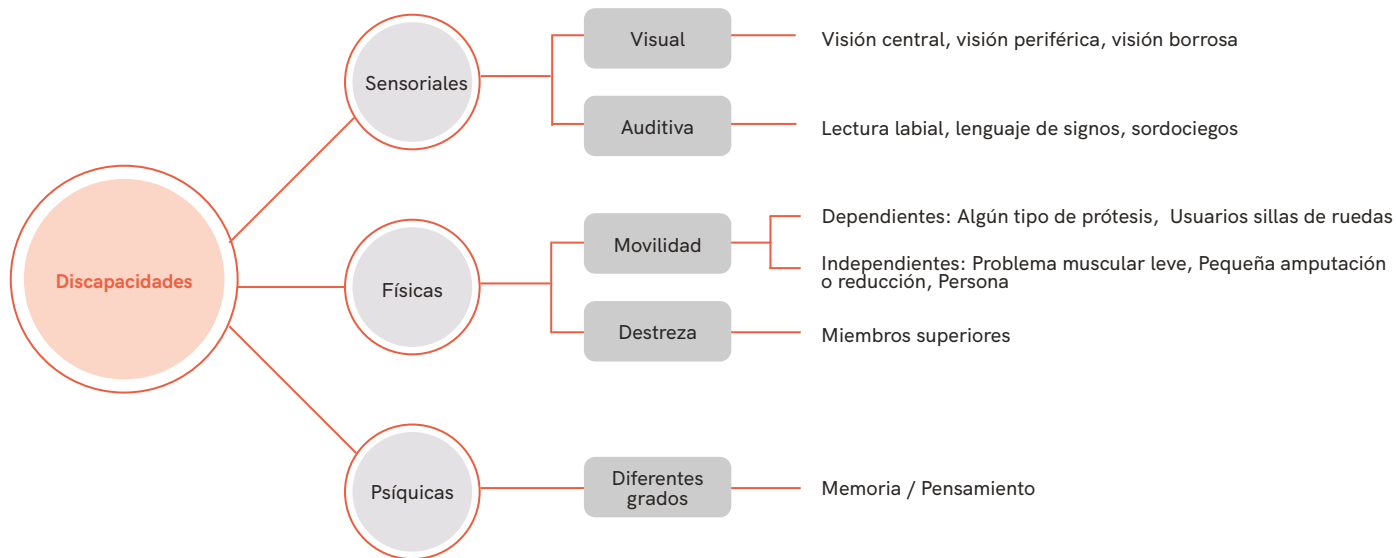




ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ACCESIBLES

> PAUTAS BÁSICAS

Tipos de discapacidad



> PRIMERAS CONSIDERACIONES

PAUTAS BÁSICAS A LA HORA DE LA ORGANIZACIÓN
DE UN EVENTO O EN EL DESARROLLO DE
DISTINTAS ACTIVIDADES ACCESIBLES:

Designar a un responsable que gestione la accesibilidad y disponer de personal de apoyo cualificado. Esta persona debe estar identificada y facilitar su contacto al público, a los invitados y a todo el personal interno involucrado en la actividad.

Cadena de la accesibilidad



Fuente: Manual sobre Turismo Accesible para Todos, Principios, herramientas y buenas prácticas.
Publicaciones UNWTO.2015

La cadena de accesibilidad asegura una serie de vivencias en la actividad turística que inician con la información del destino, la utilización o realización de la actividad y su regreso a su lugar de origen. Al entenderse la accesibilidad de una manera global, y garantizar que todos estos eslabones sean accesibles, nos permite brindar una experiencia satisfactoria.

> PLANIFICACIÓN E INFORMACIÓN

Información antes de la llegada

- Elaborar un breve documento con **información general del destino** verídica, actualizada. Información importante para asistentes extranjeros como: requisitos de visado, moneda, conectores eléctricos y tipo de tensión eléctrica.
- Información de **turoperadores o agencias de viajes** con servicios

accesibles: Material promocional sobre información turística general; Formas de contactar directamente con los establecimientos; material publicitario en formatos accesibles.

- Elaborar un listado e **información de las infraestructuras de transporte** (aeropuerto, estaciones de transporte terrestre y/o marítimo) que reciban al asistente la llegada a la ciudad destino así

detallando las condiciones de accesibilidad y los servicios en accesibilidad ofrecidos ya sea de forma gratuita o de pago. Enlace a las web oficiales y el contacto con las entidades responsables de la accesibilidad de dichos lugares.

- Información sobre taxis adaptados, vehículos especiales indicando los teléfonos de contacto, correos electrónicos, etc.

- Información de servicios médicos especializados, reparación y reposición de prótesis y equipos, clínicas veterinarias para perros guías.
- Información relativa a los derechos y obligaciones relacionados al acompañamiento de perros guías.

Información de la sede del evento

- Elaborar un documento con toda la **información sobre las condiciones de accesibilidad (de la sede y de la actividad)**. Debe estar en formato accesible y publicarse en la web/webs del evento. También debe estar a disposición del personal interno.

Información del entorno y actividades fuera del evento

- Elaborar una base de datos que ofrezca **información sobre las condiciones de accesibilidad del entorno más próximo** (listado de alojamientos, restaurantes accesibles, aparcamientos, transporte, ortopedias, agencias de viajes especializadas en turismo accesible...)

> INSCRIPCIÓN AL EVENTO

- Diseñar una web accesible del evento donde se encuentre toda la información, programa de actividades, horarios, así como enlaces y apartados de descarga de guías, formularios, plataformas de pago y contacto con el personal de organización del evento. Es importante que dicha web esté diseñada de forma accesible para su utilización en dispositivos móviles, tablet u otros soportes.
- Diseñar un formulario de inscripción que recoja las necesidades de accesibilidad para el registro tanto de los participantes o público en general como de los ponentes u otros participantes en el evento.
- Elaborar el material necesario (programas, menús, etc,...) en distintos soportes, con formatos alternativos y accesibles. Debe tenerse especial cuidado con que los formularios en PDF deberán ser adaptados en formato accesible.
- Para todo tipo de material promocional impreso, se deberán seguir los criterios de accesibilidad para la redacción de documentos accesibles: textos con tamaño de fuente ≥ 12 puntos, de color contrastado, con tipo de letra Verdana o Arial.
- Los contenidos se redactarán en Lectura Fácil.



- Siempre se contemplarán alternativas en formatos accesibles del material promocional. En el caso de audiovisuales, la información se complementará con audiodescripción, subtítulos e Intérprete de Lengua de Signos.
- La información no se basará solo en el color y se utilizarán pictogramas homologados internacionalmente.
- Información con acceso a través de códigos QR.

> LLEGADA Y RECORRIDO DEL EVENTO

Condiciones de accesibilidad de las infraestructuras

Es necesario conocer las características del entorno y en su caso poner los medios necesarios para que sean accesibles a todas las personas:



Transporte y parking

Conocer los **transportes** y sus condiciones de accesibilidad, así como la ubicación de las paradas del transporte público respecto al acceso. Identificar la proximidad de **estacionamientos con plazas reservadas** a personas con movilidad reducida al lugar de celebración.

Accesos

- **Localizar los accesos** a las instalaciones y describir sus características, al igual que el acceso al estrado, si fuera necesario.
- Colocación de **elementos vinílicos contrastados en puertas y elementos transparentes** a la altura media de los ojos. Las franjas tendrán un ancho entre 5 y 10 cm. La primera se colocará a una

altura entre 0,85 y 1,10 m y la segunda, entre 1,50 y 1,70 m.

- **Puertas abatibles como acceso alternativo** en el caso de las puertas giratorias. Deberá dejar un hueco libre de paso de al menos 80 cm. Y los sensores en el caso de puertas con apertura automáticas, deberán detectar personas de baja estatura o en silla de ruedas.

- Cuando las puertas sean de vidrio, contarán con un **zócalo inferior de protección** de 35-40 cm de altura que evite el rozamiento de la puerta con los reposapiés de la silla de ruedas
- Es recomendable por buenas prácticas que las **alfombras en los accesos** a los edificios estén empotradas o fijadas correctamente para evitar deslizamientos.
- **El mostrador** debe contar al menos con un espacio con altura accesible a personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura.
- Debajo de la mesa del **mostrador** existirá un espacio libre de obstáculos, con un ancho mínimo de 80 cm, altura de 70 cm a 75 cm y 50 cm de profundidad, para permitir la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.
- Para las personas sordas que utilizan prótesis auditivas, es importante que el mostrador esté equipado con un **bucle de inducción magnética** que les facilite la comunicación con el personal de atención. Cuando exista, estará debidamente señalizado con el icono homologado correspondiente.

Zona de registro y acreditación

Para el **registro, acreditación y taquillas**, verificar que siempre exista un mostrador habilitado para personas usuarias de silla de ruedas o de baja estatura.

- Debajo de la mesa del **mostrador** existirá un espacio libre de obstáculos, con un ancho mínimo de 80 cm, altura de 70 cm a 75 cm y 50 cm de profundidad, para permitir

la aproximación frontal de usuarios de silla de ruedas.

Zona de espera

- Debe existir una zona con **asientos o bancos accesibles**, con respaldo y reposabrazos, que puedan ser utilizados por personas de movilidad reducida.
- También se recomienda instalar **avpoyos isquiáticos**, que permitan el descanso apoyándose sin tener que realizar el esfuerzo de levantarse y sentarse.

Itinerarios horizontales

- En los **pasillos** de circulación debe asegurarse siempre un ancho de paso mínimo de 1,20 m y una altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos. En pasillos largos, cada 10 m existirá un espacio de al menos 1,50 m de diámetro para que un usuario de sillas de ruedas pueda hacer un giro de 360°.
- Se evitará la colocación de **mobiliario u otros obstáculos** en los itinerarios

y los elementos voladizos que sobresalgan más de 0,15 m por debajo de 2,20 m de altura.

- Las **rampas** deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m, bordillo anti descarrilamiento de 10 cm en los bordes libres y espacio horizontal al inicio y final de la misma de al menos 1,20 m de diámetro, con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta para su percepción por personas con discapacidad visual.
 - Las **rampas** superiores a 9 m de longitud tendrán varios tramos, con rellanos intermedios de 1,50 m de profundidad.
 - Para evitar accidentes a personas con discapacidad visual, en **rampas y escaleras** debe cerrarse o restringirse el paso del hueco bajo las mismas que tenga una altura inferior a 2,20 m, perceptible mediante bastón.
- ## Itinerarios verticales, escaleras y ascensores
- Las **escaleras** deben tener un ancho libre mínimo de 1,20 m. El principio y final de las escaleras estará señalado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.
 - Todos los **peldaños** serán de la misma altura, sin bocel y con tabica. Se señalará el borde exterior de las huellas con una franja

Pendiente de una rampa en función de su longitud:

- $L \leq 3$ m (inclinación máxima 10%)
- $3 \text{ m} < L \leq 6$ m (inclinación máxima 8%)
- $6 \text{ m} < L \leq 9$ m (inclinación máxima 6 %)
- Pendiente transversal \leq (inclinación máxima 2%)

antideslizante de color contrastado de 3 a 5 cm de ancho.

- Las **áreas de embarque y desembarque**, y los rellanos, estarán libres de obstáculos, con un fondo mínimo de 1,20 m.
- Frente a la puerta del **ascensor** existirá un espacio libre de 1,50 m de diámetro. **Las puertas** serán automáticas y correderas, con un ancho de paso ≥ 80 cm

- **Las dimensiones mínimas de la cabina** con una puerta o dos enfrentadas serán de 1 m de ancho y 1,25 m de fondo si la superficie útil de las plantas distintas a la de acceso es ≤ 1.000 m² y de 1,10 x 1,40 m si es superior. Las cabinas con dos puertas en ángulo serán de 1,40 m x 1,40 m.

- Es recomendable que **los ascensores** dispongan de puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior.

- La **cabina** tendrá un pasamanos perimetral y un espejo en la pared, frente a la puerta.
- Los **botones de llamada** y de mando del ascensor estarán situados a una altura entre 80 cm y 1,20 m. Existirá en la jamba derecha en sentido de salida de la cabina señalización en braille y arábigo en alto relieve del número de planta.
- **La alarma** de emergencia debe estar equipada con

Llegada y recorrido del evento

un testigo luminoso que indique a las personas sordas que la llamada de emergencia ha sido registrada y un enlace de voz tipo interfono con un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación a personas que utilicen prótesis auditivas.

- Fuera y dentro de **la cabina** existirá un sistema de señalización visual que indicará la planta en la que está situado el ascensor y su sentido de desplazamiento.

- La cabina tendrá un **sistema de señalización** sonoro que indicará la apertura y cierre de puertas, la planta de parada del ascensor y el sentido de desplazamiento.
- El **color de la puerta** del ascensor o al menos el marco, debe contrastar con el acabado de las paredes.

Pabellones

- Establecer un plano donde se identifiquen las **diferentes áreas** donde

se van a llevar a cabo las actividades y especificar qué actividades se van a desarrollar en cada una.

- Las mesas, sillas, bancos y **mobiliario en general** se dispondrán de forma que la distancia mínima entre los muebles sea de al menos 1,20 m (preferiblemente 1,50 m).
- No deben existir objetos salientes o voladizos situados a una altura inferior a 2,20 m.

- **Los suelos** deben ser homogéneos y antideslizantes. Para facilitar la percepción del espacio a personas con dificultades de visión, se usará, siempre que sea posible, el contraste cromático para diferenciar del entorno elementos como pasamanos, puertas, herrajes, mecanismos de control, mobiliario, etc., así como el suelo de las paredes, con al menos un rodapié contrastado.

- En los pabellones es recomendable habilitar **puntos de encuentro**, los cuales deberán estar señalizados de manera en que puedan ubicarse desde cualquier punto del recinto.

Aseos

- Situar las zonas de **aseos en el plano** y señalar donde están los aseos accesibles más próximos a cada área.
- **El itinerario** para llegar hasta ella debe ser

accesible. Estará señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).

- La **puerta** debe tener un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera o abrir hacia fuera. La puerta se abrirá con una manilla, para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación. El cerrojo no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de manipular y podrá abrirse desde fuera.

- En su interior habrá un **espacio libre de obstáculos** en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360°.
- La **iluminación de los aseos** no funcionará mediante temporizador. Podrá activarse mediante un interruptor de presión, con marco luminoso, que estará situado a una altura de entre 80 cm y 1,20 m.
- Para asegurar la **aproximación frontal al lavabo** a usuarios de silla de ruedas, este estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura máxima de 85 cm. Se recomienda instalar un lavabo con un fondo máximo de 60 cm y regulable en altura. Bajo el lavabo existirá un espacio libre de obstáculos de 70 cm de altura y un fondo mínimo de 50 cm.
- El **grifo será monomando**, preferiblemente de tipo gerontológico, o automático. El borde inferior del espejo se situará a una altura máxima de 90 cm y, preferentemente, inclinado ligeramente hacia el lavabo.
- El **inodoro** deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y dispondrá de espacios libres

de transferencia de 80 cm de ancho a ambos lados.

- Para facilitar la **transferencia lateral** desde la silla de ruedas, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales abatibles situadas a ambos lados. Se colocarán a una altura entre 70 y 75 cm, separadas por una distancia entre 65 y 70 cm y contarán con contraste cromático respecto a la pared.

- El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con pulsador de gran superficie y a una altura de entre 70 cm y 1,20 m.

Cafeterías

Describir su situación, accesos y servicios. Se deberá brindar la información en soportes accesibles en el caso de que las cafeterías cuenten con **menú especiales** para alérgicos, celíacos, etc.

Señalización

El **directorío y los carteles informativos** se diseñarán siguiendo los estándares de las normas técnicas correspondientes, en particular, de la norma UNE 170002:2009, contrastarán cromáticamente con el paramento sobre el que se ubiquen y, a su vez, los caracteres o pictogramas utilizados contrastarán con el fondo; la superficie de acabado no producirá

reflejos; la información deberá ser concisa, básica y con símbolos sencillos, reconocidos internacionalmente o diseñados siguiendo criterios estándar; la información se facilitará en braille y en macrocaracteres en alto relieve; la tipografía será fácilmente legible y de reconocimiento rápido;



> OTRAS CONSIDERACIONES GENERALES

Tamaño de letras Recomendados según la distancia a la que van a ser leídas:

Distancia (m)	Tamaño mínimo (mm)	Tamaño recomendable (mm)
5	70	140
4	56	110
3	42	84
2	28	56
1	14	28
0,5	7	14

- **La señalización** es muy importante de cara a la orientación. Hay que complementar las señales visuales con sistemas que utilicen señales auditivas y táctiles. Además, hay que procurar que sean claras, que presenten contraste cromático y que sigan un patrón constante y homogéneo
- **El pavimento**, debe ser homogéneo, sin huecos o resaltes que puedan provocar tropiezos u obstaculizar el paso.
- **La iluminación** también juega un papel importante. Hay que tener en cuenta la colocación de los intérpretes de lengua de signos en zonas bien iluminadas y reservar asientos próximos a las personas que lo necesiten.
- **Sistemas de seguridad y emergencia**, tener en cuenta sistemas que avisen de manera visual y auditiva.



> ACCESIBILIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES

Para garantizar la accesibilidad en el desarrollo de las diferentes actividades que se hayan diseñado es importante tener en cuenta:

- Incorporar sistemas alternativos o complementarios a la comunicación verbal (bucle de inducción magnética, subtítulo, intérpretes de lengua de signos, amplificadores de sonido, ...).
- Incorporar una alternativa a la comunicación visual (audiodescripción, maquetas táctiles, información en sistema Braille, ...).
- Herramientas tecnológicas (pantallas, micrófono, ...).
- Soportes escritos en formatos accesibles.
- Reproducción de contenidos en lectura fácil.
- Disponibilidad de acompañantes o guías con formación en el trato a personas con discapacidad.
- Posibilidad de ofrecer información de alojamientos y restaurantes accesibles próximos, y estacionamiento reservado a personas con movilidad reducida.
- Reservar espacios concretos para personas con discapacidad que asistan acompañadas (asistente, perro guía).
- Herramientas tecnológicas (pantallas, micrófono, ...).

- Soportes escritos en formatos accesibles.
- Reproducción de contenidos en lectura fácil.
- Disponibilidad de acompañantes o guías con formación en el trato a personas con discapacidad.

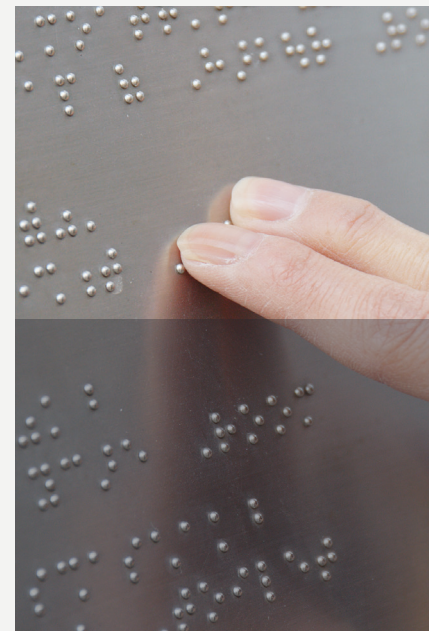


> CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DEL MATERIAL IMPRESO

Para garantizar la accesibilidad de los materiales impresos deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:
Papel mate, color claro, liso y con gramaje que no permita transparencias ni reflejos.

- Contraste cromático entre el papel y la letra (gris oscuro sobre crema).
- Composición del documento simple y uniforme, justificado a la izquierda, amplios márgenes.

- Letra de entre 12 y 18 puntos y de trazos rectos tipo Arial o Verdana.
- Información gráfica acompañada de texto explicativo.
- Impresos: encuadernación de fácil apertura.
- Formatos alternativos: soporte electrónico, auditivo, táctil (braille/altorrelieve).



> CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD GENÉRICA

A la hora de dar difusión y publicitar el evento se deben tener en cuenta estos aspectos en la web y en las redes sociales:

- **La plataforma debe cumplir con los requisitos de accesibilidad web establecidos por la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C)**
- **Ofrecer la información sobre la accesibilidad del evento (sede y actividades).**
- **Ofrecer atención al usuario instantánea (ej. chat en pantalla).**
- **Los envíos electrónicos deben ser compatibles con lectores de pantalla.**



> ¿CÓMO ATENDER A LOS CLIENTES CON NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD?

Las características de accesibilidad que presentan los establecimientos tienen la misma importancia que el servicio ofrecido por el personal de atención al público en los mismos.

Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado.

Además, una atención adecuada, sobre todo en

el caso de personas con necesidades de accesibilidad fideliza al cliente.

A continuación, se presentan algunas pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con otras necesidades de accesibilidad.



Generalidades

- Tratar a la persona con discapacidad con naturalidad, evitando prejuicios que impidan o dificulten una adecuada relación.
- Dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no su acompañante, guía o intérprete.
- Antes de ayudar, preguntar si la persona necesita o quiere ayuda y cómo poder hacerlo mejor.
- El personal, debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad.
- Asegurarse de que se ha entendido el mensaje y dejar el tiempo necesario para que la persona se exprese, sin mostrar impaciencia.
- No existen palabras tabúes. Es natural decir a una persona ciega “nos vemos luego” o a otra en silla de ruedas “anda más deprisa”.
- Evitar la sobreprotección y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades.
- Prudencia con el contacto físico, evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento.
- Se deben evitar términos anticuados y peyorativos como “inválido”, “minusválido”, “discapacitado”, etc. y hablar siempre de “persona con discapacidad”.

Personas que caminan despacio y/o utilizan muletas



- Ajustar el paso al de la persona con movilidad reducida.
- Ofrecerle el brazo y evitar agarrarle.
- Prestar atención a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.
- Indicar el itinerario más corto y accesible.
- Al bajar escaleras, situarse un escalón por debajo de la persona con movilidad reducida; al subirlas, un escalón por encima.
- Si solicita ayuda, ayudarle a transportar sus objetos o paquetes, no separarle de las muletas.
- En momentos de espera, se le debe proporcionar una silla o asiento con respaldo y reposabrazos.

Personas que utilizan silla de ruedas

- Colocarse frente a la persona, nunca detrás, y situarse a cierta distancia para no obligarle a levantar o girar la cabeza.
- Si la persona no solicita ayuda, limitarse a prestar atención al trayecto y estar listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- Si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar a la persona usuaria cómo ayudarle y

mantener una marcha lenta y controlada, siguiendo sus instrucciones.



Personas con dificultad para hablar

- Tratar de entender a la persona sin apresurar, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no se ha comprendido el mensaje, comunicarlo a la persona, para que utilice otra manera de expresar lo que desea.
- No aparentar haber entendido el mensaje si no ha sido así.
- Algunas personas sordas solo se comunican por

medio de lengua de signos (LS), por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS o que, en alternativa, se cuente con un sistema de videointerpretación.



Personas con dificultad para oír

- No hablar nunca a la persona si no se la está mirando y llamar su atención con una discreta señal antes de hablar.
- Hablarle de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial y situarse a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).
- Mientras se le habla, evitar mantener objetos en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo...) o en la boca (las manos, un caramelo, goma de mascar).
- Vocalizar bien, pero sin exagerar y sin gritar. Hablar siempre con voz, aun sabiendo que la persona no lo puede oír.
- Hablar con naturalidad, ni de prisa, ni despacio.
- No hablar en modo rudimentario o en argot. Tampoco comunicarse con palabras sueltas.
- Si la persona no ha entendido el mensaje, repetirlo o construir la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.
- Acompañar el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.
- En conversaciones en grupo, respetar los turnos de los interlocutores e indicar cuando se va a intervenir.

Personas con discapacidad visual

- Ser precisos y concretos a la hora de dar información, usando explicaciones globales y no saturando con muchos datos, ya que pueden llegar a confundir.
- No sustituir la comunicación verbal por gestos. Otra forma de dar explicaciones es la de guiar las manos o brazos de la persona con discapacidad visual y ofrecerle un modelo corporal.
- En situaciones de riesgo, no se deben utilizar palabras como "¡ay!" o "¡cuidado!", sino hacer uso de palabras como "¡alto!", "¡quieto!", para evitar que la persona siga avanzando, y ofrecer una explicación inmediata.
- Comenzar la comunicación con la persona con discapacidad identificándose, y utilizando su nombre, si se conoce.
- Para saludar, avisar antes de coger la mano de la persona o besarle, para evitar asustarle. Para llamar su atención, se puede tocar su mano u hombro.
- De ser necesario, comunicar qué se está haciendo o qué se va a hacer.
- Hablar despacio y claro, pero sin gritar, mirando siempre a la cara la persona.
- Durante una conversación, sobre todo si es de grupo,

Personas con discapacidad visual

decir el nombre de la persona con discapacidad visual, para demostrarle que se espera su respuesta.

- Colocarse donde la persona pueda identificar a su interlocutor, especialmente si tiene resto de visión.
- No utilizar palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí, ...”, ya que suelen ir acompañadas de gestos que no se van a percibir. Se debe puntualizar con

expresiones que tengan valor, como “a tu derecha, delante, ...”, porque indican una posición concreta y son interpretables.

- No se debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues le creará inseguridad.
- Si hay que ausentarse momentáneamente, es necesario comunicárselo a la persona y situarla en un punto concreto (junto a una mesa, una pared), nunca en un espacio sin referencias.

- Si la persona con discapacidad visual solicita la lectura de algún documento, hacerlo textualmente.

Guiar a una persona con discapacidad visual

- A la llegada del cliente, explicarle la organización del espacio y, si está interesado, acompañarle en una visita de reconocimiento para que posteriormente pueda orientarse y circular autónomamente.
- Es importante no cambiar las cosas de lugar mientras esté hospedado un cliente con discapacidad visual.
- Para acompañarle, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante de él:
 - la persona cogerá por encima del codo o por el hombro a su acompañante. En el caso de niños, es más recomendable cogerles de la mano.
 - En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colocarse en el lado opuesto.
 - Advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso. En escaleras, indicar si se sube o baja, y el tipo de escalera (fija o mecánica).
- A la hora de cruzar una puerta o hueco de paso, indicarlo previamente y colocarse delante de la persona con discapacidad visual.
- Indicar los cambios de dirección, hacia la derecha o izquierda, en la medida en que se aproximan.
- Si el cliente solicita un lugar o una adaptación especial, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.

Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

- Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello se recomienda hablar de forma clara y pausada. A la hora de ofrecer información, cuanto más sencilla y clara, mejor.
- Hay que emitir oraciones claras y concisas. Si necesario, recurrir a ejemplos.
- Si el cliente no entiende el mensaje, intentar explicárselo de otra forma.
- No tratar de forma infantil; hacerlo de manera acorde a su edad.
- Una persona con discapacidad intelectual puede tener dificultades para tomar decisiones de forma rápida; es necesario respetar su tiempo, con paciencia.
- No es no, y sí es sí. Si la persona toma una decisión,

no se debe intentar convencerle de lo contrario.



Personas con otras necesidades de accesibilidad



- Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta.
- Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser aquellas relacionadas con la pérdida de funcionalidad de algunos órganos internos, con la ingestión de determinados alimentos o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc.
- En la relación con estas necesidades, como para el resto de las mencionadas, será necesario preguntar a la persona qué necesita y cómo desea ser atendida.

Perros de asistencia

- Los perros de asistencia, debidamente acreditados e identificados y que acompañan a personas con discapacidad visual, física, auditiva o cualquier otra necesidad contemplada en la "Ley 12/2003, de 10 de abril, sobre perros de asistencia para personas con discapacidades", tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad.
- Podrá acceder a todos los lugares, alojamientos, establecimientos, locales, transportes públicos y demás espacios de uso público en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- No se le debe tocar mientras trabaja y siempre hay que pedir permiso a su dueño.
- El acceso del perro de asistencia a los lugares mencionados anteriormente no supondrá para el usuario ningún gasto adicional, salvo que tal gasto constituya la prestación de un servicio específico económicamente evaluable.

> MARCO NORMATIVO

Marzo 2022

- » Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
- » Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.
- » Ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas con Discapacidades.

> MARCO NORMATIVO

Marzo 2022

- » Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- » Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad.
- » DECRETO 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos.

Manual realizado por IMPULSA IGUALDAD.