



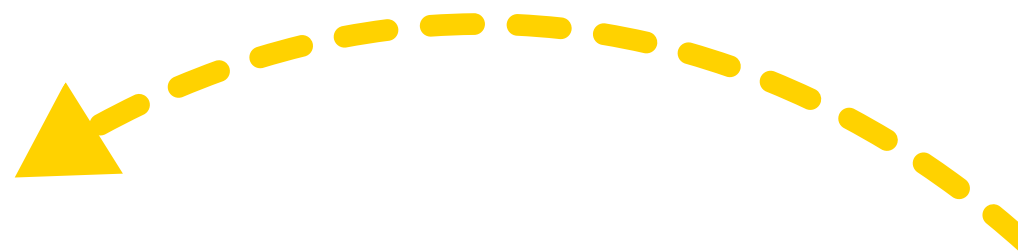
OCIO NOCTURNO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS

DIAGEO

Celebrando la vida, todos los días, en todas partes

Justerini & Brooks
J&B

1. Prólogo	3
2. La accesibilidad. Tipos	4
3. Hostelería y ocio nocturno accesibles	6
• La cadena de la accesibilidad.	6
• Información previa y llegada.	7
• La entrada al local.	9
• Vestíbulo y ropero.	11
• Zona de barra.	13
• Aseos.	15
• Escenario y pista de baile.	17
• Reservados y zona de mesas.	19
• Escaleras y ascensores.	21
• Evacuación y emergencias.	22
• Señalización.	24
• Atención del personal.	25
4. Checklist	26
5. Glosario e información de interés	30
Anexo. Normativa de accesibilidad	32



ÍNDICE

PRÓLOGO

DIAGEO es una compañía con presencia en más de 180 países. En el centro de su estrategia se encuentra el programa de sostenibilidad, acción social y gobernanza "Sociedad 2030: Espíritu de Progreso". Su compromiso contempla la defensa de la inclusión y la diversidad, la preservación de los recursos naturales, y el impacto positivo en las comunidades en las que trabaja. **J&B** es una marca de whisky escocés creada en 1749, llegó a España hace más de 50 años y desde entonces se ha convertido en un ícono de la cultura del país, presente en las celebraciones y uniendo a las personas.

Con la iniciativa '**Mi Gran Noche**', J&B pretende poner en valor las iniciativas desarrolladas por el sector del ocio y la hostelería para impulsar la accesibilidad de los espacios de ocio y, al mismo tiempo, promover y visibilizar las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad a la hora de disfrutar su tiempo de ocio. Según un estudio realizado por la marca tanto las personas con discapacidad (83%) como las personas que no presentan ninguna (84%) disfrutaban del ocio nocturno. Sin embargo, 2 de cada 3 personas con discapacidad reconoce que la actitud de la sociedad no es inclusiva con ellos, siendo la falta de empatía y de respeto algunos de los aspectos más resaltados. En ese contexto, un 71% de las personas con discapacidad afirma que saldría más a menudo si mejorase la inclusión y se abordasen las principales barreras que encuentran al salir.

Como respuesta a esta problemática J&B e **ILUNION Accesibilidad** presentan esta guía práctica de accesibilidad para el sector hostelero, destinada a formar a los establecimientos para seguir progresando en materia de atención al cliente y sus instalaciones.

"El acceso al ocio nocturno no es solo un placer, sino un derecho fundamental para todas las personas, independientemente de su condición. En España, 4,3 millones de personas conviven con alguna discapacidad, lo que representa el 20,5% de los hogares españoles. La diversidad y la inclusión forman parte de nuestro ADN y nuestro gran deseo como marca es que nadie se quede fuera de la celebración", Úrsula Mejía-Melgar, directora de Marketing de Diageo, Sur de Europa.

DIAGEO

Celebrando la vida, todos los días, en todas partes



LA ACCESIBILIDAD

Acceder y disfrutar las actividades de ocio, culturales y turísticas **es un derecho reconocido** por varios textos jurídicos internacionales, europeos y nacionales. Sin embargo, las personas con discapacidad se encuentran con barreras y dificultades a la hora de disfrutar de su ocio por lo que resulta necesario abordar este reto social contando con el compromiso de todos los agentes económicos y sociales implicados.

Nos referimos a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad. Según el INE, las primeras representan en España el 20,08% de la población y las segundas el 10%. Por lo que se puede decir que el 30% de la ciudadanía tiene **requerimientos de accesibilidad**: Esto son 15 millones de personas en España.

¿Qué es la Accesibilidad Universal? Es la característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo. La accesibilidad universal incluye la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva. También es el resultado de diseñar los espacios, productos, servicios y la información para todas las personas.

Por diversos motivos, una persona puede requerir accesibilidad. Podemos llevar muletas temporalmente por una lesión, llevar un carrito de bebé y no poder usar escaleras, tener algún problema de movilidad, visual o auditivo por la edad, no entender el idioma por ser de otro país...

El objetivo de esta guía es inspirar a quienes gestionan los locales de ocio nocturno para dar respuesta a los requerimientos de todas estas personas sin dejar a nadie atrás.



1 DE CADA 3 PERSONAS TIENE
REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD

**= 15 millones de
personas en
España***

Esta cifra aumentará ya que la media de edad de la población está aumentando.

¿Por qué cumplir con la accesibilidad?

- es un derecho para todas las personas,
- es nuestra obligación legal y
- es una oportunidad de negocio.

***Suma del número de personas mayores de 65 y personas con discapacidad en España (Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2020. INE, 2020)**

TIPOS DE ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD FÍSICA

Es tener en cuenta las dimensiones de los espacios, el alcance y la manipulación de los objetos para que puedan ser utilizados por todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida o que utilicen productos de apoyo como prótesis de brazo, sillas de ruedas...



¿Para quién es?

Personas con dificultades para **desplazarse** y alcanzar o manipular objetos (pueden usar silla de ruedas, bastón, muletas, ser de talla baja...)

¿Qué tener en cuenta?

- Eliminar barreras físicas y obstáculos del local.
- Acompañamiento
- Productos de apoyo.
- Asistencia personal.

ACCESIBILIDAD AUDITIVA

Es asegurar que haya formatos alternativos visuales o táctiles que le faciliten la comunicación y el acceso a la información auditiva. Incluye el uso de productos de apoyo, la lengua de signos, criterios de diseño de los espacios y el uso de materiales que absorban el sonido, entre otros.



Personas que requieren apoyos para **comunicarse** y recibir la información sonora (pueden ser signantes o usar audífonos o implantes cocleares)

- Comunicación visual.
- Lectura labial.
- Lengua de Signos.
- Subtitulado.
- Bucles de inducción.
- Mochilas vibratorias.

ACCESIBILIDAD VISUAL

Es asegurar que la persona tenga formatos alternativos auditivos y táctiles que le faciliten la orientación, el acceso a la información visual y reconocer objetos y personas evitando situaciones de riesgo. Incluye el uso de productos de apoyo y pautas en el diseño de espacios, por ejemplo.



Personas que requieren apoyos para **orientarse**, entender información visual y la ubicación de objetos y personas (puede ser ceguera total o parcial)

- Textos en braille o altorrelieve.
- Audiodescripción.
- Entrada libre a perros guía.
- Espacio libre de obstáculos.

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Es la característica que tienen las cosas, los espacios o los textos que hace que los entiendan todas las personas. Incluye textos en lectura fácil, uso de pictogramas homologados y otros medios humanos y tecnológicos.



Personas que requieren apoyos para comunicarse, **comprender** algunos conceptos y orientarse.

- Pictogramas.
- Textos en Lectura Fácil.
- Respetar sus ritmos.

HOSTELERÍA Y OCIO NOCTURNO ACCESIBLES

Teniendo en cuenta el compromiso social de sectores como el del ocio y la hostelería, resulta necesario asegurar la continuidad de **la cadena de accesibilidad** en los entornos y servicios. No se trata de poner una rampa para acceder o de tener un aseo adaptado. La accesibilidad debe abordarse de forma integral, teniendo en cuenta su dimensión física, visual, auditiva y cognitiva.

Por eso debemos tener siempre en cuenta la experiencia de cliente al completo: desde que la persona con requerimientos de accesibilidad nos pide información, hace la reserva, viene al establecimiento, consume, baila, se divierte... Nadie va a un local de ocio a estar apartado, sino a disfrutar de todo.

LA CADENA DE LA ACCESIBILIDAD:





INFORMACIÓN PREVIA

¿Qué tener en cuenta?

Es esencial que nuestros clientes cuenten con **datos objetivos, precisos y actualizados sobre accesibilidad**. Sólo así podrán saber si pueden ir o no.

Por lo tanto es fundamental:

1. Informar de nuestras medidas de accesibilidad.
2. Hacerlo en formatos accesibles.

Por eso, tendremos en cuenta que nuestra web sea accesible, por ejemplo. Y que la información siempre esté disponible en formatos alternativos: a la vez en texto, en audio, en lengua de signos y en Lectura Fácil.

También, que puedan contactarnos en el formato que necesiten: por teléfono, mensaje o un servicio de video interpretación en lengua de signos, por si necesitan comprar entradas con anterioridad por ejemplo.

Te recomendamos consultar la [Guía de Marketing_y Comunicación Inclusiva](#), de ILUNION Accesibilidad.

A continuación encontrarás recomendaciones sobre cómo debe ofrecerse esta información para todas las personas.

INFORMACIÓN PREVIA

¿Qué tener en cuenta?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Web accesible: Debemos cumplir el nivel AA de accesibilidad (Ley 11/2023)
- Folletos y programas en formato digital accesible.
- Vídeos con audiodescripción de las imágenes (Ley 13/2022)
- Información sobre cómo llegar.
- Atención telefónica.

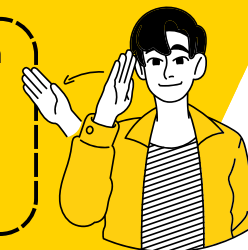


ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Videos con subtítulos y lengua de signos.
- Intérprete de LSE en el concierto o espectáculo.
- Atención por correo electrónico, chat o servicio de videointerpretación.

SVisual permite la conexión de audio y vídeo a tiempo real, a través de un video-intérprete.

INFÓRMATE EN: svisual.org



ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Redacción de textos en lectura fácil.
- Información clara sobre horarios, precios, etc.
- Se recomienda usar fotografías o pictogramas.

¿QUÉ ES LA LECTURA FÁCIL?

Un método para elaborar documentos (con pautas específicas de redacción, diseño y organización) para hacer accesible la información a personas con dificultades de comprensión lectora. (Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil)



ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Información sobre las características de accesibilidad física del local.
- Cuál es la parada de transporte público más cercana.
- Existencia de plazas de estacionamiento reservadas para personas con movilidad reducida.
- Entrada gratis para su asistente personal o persona de apoyo.



Según las directrices internacionales conocidas como *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) se establecen 3 niveles de accesibilidad: nivel A, nivel AA y nivel AAA.

La norma UNE-EN 301549 (que es la que se sigue en la normativa española actual) especifica que debemos cumplir el Nivel AA.



LA ENTRADA AL LOCAL

¿Qué tener en cuenta?

De nada sirven las mejoras que hagamos dentro si la entrada a nuestro local no es accesible.

Los **accesos**, siempre que se pueda, serán a nivel, con una anchura de puertas mayor o igual a 80 cm. Si hay desniveles, pondremos una rampa, aunque si es mucha la altura, buscaremos un acceso secundario para personas que usen silla de ruedas, ya que una rampa, para ser segura, no debe superar el 6% de inclinación.

Las **puertas y vestíbulos** deberán tener unas dimensiones que permitan la entrada a personas con movilidad reducida, las más accesibles son automáticas o de fácil apertura.

La **señalética** de los establecimientos debe cumplir los criterios de la Norma UNE 170002:2022, que está recogida en el Código Técnico de la Edificación (CTE).

Por ley, los perros guía y futuros perros guía, **pueden acceder a cualquier lugar.**

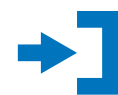
Infórmate en perrosguia.once.es

A continuación encontrarás recomendaciones para la entrada, según los diferentes tipos de accesibilidad.

REQUISITOS DE
ACCESIBILIDAD
RECOGIDOS EN
EL CÓDIGO
TÉCNICO DE LA
EDIFICACIÓN

CARTA Y
PRECIOS EN
FORMATOS
ACCESIBLES

ENTRADA SIN
DESNIVELES Y
CON ANCHURA
> 80 CM



LA ENTRADA AL LOCAL

¿Qué tener en cuenta?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- La señalética debe cumplir los criterios de la Norma UNE 170002:2022.
- Si la puerta es de vidrio, señalizar con franjas de color contrastado.
- Herramientas para facilitar la orientación a través de mensajes auditivos, como *beacons* o códigos 2D ddtags.
- Entrada libre a perros guía (y futuros perros guía).



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Si hay un responsable de seguridad en la entrada, es una buena práctica que tenga en cuenta la comunicación en lengua de signos o lectura labial (*la clientela puede ser signante o usar audífonos o implantes cocleares*).
- Toda la información también por escrito, siempre que sea posible.

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- La puerta debe ser fácilmente identificable.
- Carta con pictogramas e imágenes de los platos o bebidas.

Un **pictograma** es un dibujo sencillo que ayuda a comprender una idea compleja.

pictogramas.plenainclusion.org



ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Anchura de puerta mayor de 80cm.
- Puerta abatible o corredera, preferiblemente automática, cuando sea compatible con la legislación y tipología de local.
- Espacio anterior y posterior a puerta debe ser horizontal y >150 CM
- Espacio de paso libre y sin obstáculos ni desniveles.





VESTÍBULO Y ROPERO

¿Qué tener en cuenta?

Una vez lleguen a nuestro local, es posible que tengamos una zona de ropero y de venta de entradas.

Dejaremos siempre la tarjeta y el dinero en la mano de la persona, no en el mostrador. Facilitamos así que las personas ciegas sepan siempre donde está cada cosa y además, es más fácil que cogerlo del mostrador para personas que tengan dificultades de manipulación.

Para **pagos con tarjeta**, es necesario solicitar a las entidades financieras datáfonos con números en altorrelieve para que se pueda teclear el pin guiándose con el tacto.

Tendremos un tramo mínimo de mostrador 80 cm, con una altura entre 70 y 80 cm para atender a personas de talla baja o que usen silla de ruedas.

En el ropero, lo primero que haremos es **preguntar a la persona** si necesita ayuda para quitarse el abrigo y que se lo guardemos.



VESTÍBULO Y ROPERO

¿Qué tener en cuenta?

TERMINALES ACCESIBLES DE PAGO

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Dejar la tarjeta y el dinero en la mano de la persona, no en el mostrador.
- Terminales de pago con números en alto relieve para que puedan teclear el pin.
- Evitar imprecisiones: "¿Tu abrigo es este?, ¿el azul?"
- Información impresa maquettata con pautas de accesibilidad ([Guía de ILUNION](#))



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Se recomienda la instalación progresiva de bucle de inducción magnética en la zona de barra, reservados y escenario.
- Iluminación suficiente para facilitar la lectura labial. Hablaremos siempre de frente y vocalizando, sin gritar. Podemos apoyarnos en gestos.



SEÑAL DE QUE HAY
BUCLE MAGNÉTICO O DE
INDUCCIÓN, UN SISTEMA
QUE FACILITA LA
AUDICIÓN A QUIENES
USAN AUDÍFONO O
IMPLANTE COCLEAR

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Información clara sobre horarios, precios, etc. preferiblemente incluyendo imágenes y pictogramas.
- Utilización de símbolos de uso internacionalmente generalizado.
- Trato acorde a la edad. Si no son menores, nunca impedir la entrada.



ALTURA: 70-80CM
ESPACIO BAJO
MOSTRADOR
> 50 CM

ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Un tramo mínimo de mostrador 80 Cm, con una altura entre 70 y 80 cm para atender a personas de talla baja o que usen silla de ruedas.
- Hueco bajo el mostrador: mínimo 50 cm de profundidad.
- Preguntar si quiere ayuda para quitarse el abrigo, pagar...





LA ZONA DE BARRA

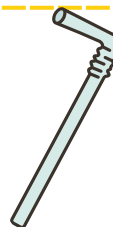
¿Qué tener en cuenta?

Para garantizar una experiencia de ocio inclusiva y placentera, alguna de las **barras** debería ser accesible y disponer de varias alturas, con un tramo mínimo de barra de 80 cm, para atender a personas de talla baja o que usen silla de ruedas. Tendrá una altura entre 70 y 80 cm y un hueco bajo la barra de mínimo 50cm para que puedan aproximarse bien.

Además la barra deberá estar adecuadamente iluminada para facilitar la lectura labial a personas sordas. Preferiblemente su color contrastará con los elementos del entorno para facilitar su detección para personas de baja visión.

Hay establecimientos que cambian a menudo su **carta**, por lo que se entiende complejo (y más caro) contar siembre con un menú en formato braille, con letra muy grande o en lectura fácil, por ejemplo. Sin embargo, podemos tenerlas en formato digital y accesible, para que el cliente la descargue.

Es importante recordar que si ponemos QR, debemos indicar dónde está, en braille o altorrelieve, así las personas con discapacidad visual sabrán dónde apuntar con su móvil.



RECUERDA: OFRECE PAJITAS (SOSTENIBLES Y RECICLABLES) PARA FACILITAR QUE QUIENES NO PUEDAN COGER EL VASO PUEDAN BEBER DE FORMA AUTÓNOMA.

CARTA Y
PRECIOS EN
FORMATOS
ACCESIBLES

ZONA DE
BARRA LIMPIA
Y LIBRE DE
OBJETOS

BARRA: AL MENOS
80CM CON UNA
ALTURA DE 70-80 CM
Y UN ESPACIO
DEBAJO
> 50 CM



LA ZONA DE BARRA

¿Qué tener en cuenta?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Precios y carta con letra más grande, en formato digital accesible o braille.
- Si hay un QR, indicar dónde en braille y altorelieve.
- Zona de barra libre de obstáculos para evitar accidentes.
- PAGOS: dejar el dinero y la tarjeta siempre en la mano.



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Instalación de bucle magnético.
- Precios y carta por escrito.
- Iluminación suficiente para la lectura labial.

RECUERDA: Para que puedan **leerte los labios**, habla siempre de frente, no te tapes la boca al hablar y vocaliza ¡pero sin gritar!

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Carta y precios en lectura fácil y usando imágenes y pictogramas.
- Respetar el ritmo de la persona y no acabar sus frases.
- Trato adecuado a la edad.



ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Un tramo mínimo de barra de 80 Cm, para atender a personas de talla baja o que usen silla de ruedas. Tendrá una altura entre 70 y 80 Cm y un hueco bajo la barra de mínimo 50cm para que puedan aproximarse bien.
- Taburetes regulables, con reposapiés y que no estén anclados para que puedan moverse.



ASEOS

¿Qué tener en cuenta?

Un requisito imprescindible para las personas con movilidad reducida es la disponibilidad de aseos accesibles. Además, contar con un aseo adaptado es un requisito recogido en el Código Técnico de la Edificación y en las normativas autonómicas de accesibilidad.

Los aseos accesibles deberán estar correctamente señalizados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad.

Si las dimensiones del local lo permiten sería ideal contar con aseos adaptados para cada sexo. Además se evitará colocarlos en plantas subterráneas o altas, a no ser que exista un elevador o un ascensor.

Deben ser **fáciles de encontrar** y estar bien señalizados.

Importante: Para señalar los aseos, debemos utilizar los pictogramas internacionalmente homologados de hombres, mujeres o mixtos. ¡No intentes ser original en esto! --> *El señalar con dibujos de "higos" y "plátanos", por ejemplo, no es nada accesible y genera mucha confusión.*



ASEOS

¿Qué tener en cuenta?

¿UNA ES ABATIBLE? ¿ESTÁN A UNA ALTURA ENTRE 70 Y 75 CM DEL SUELO?

¿HAY PULSADORES GRANDES EN LAS CISTERNAS?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Itinerario señalizado y libre de obstáculos hasta el aseo.
- Contraste de color entre paredes, puertas, suelo y aparatos sanitarios.
- Señalización con pictogramas homologados, con contraste cromático e información en braille y altorrelieve.



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Alarma visual de emergencia también en los aseos.
- Indicador visual de cabina libre u ocupada.

RECUERDA: Lo ideal es un aseo accesible para cada sexo.

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Utilizar los símbolos de aseos de hombres, mujeres o mixtos internacionalmente homologados.



¿LOS ELEMENTOS MÓVILES PUEDEN OBSTACULIZAR EL PASO?

¿TIENE UNA ALTURA ENTRE 45 Y 50 CM? ¿UN ESPACIO LIBRE MÍNIMO DE 70 CM?

ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Puerta: ancho libre de paso de 80 cm. corredera o de apertura hacia el exterior.
- Espacio libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro
- Inodoro: altura entre 45 y 50 cm espacio lateral de transferencia por ambos lados
- Espacio de transferencia lateral al inodoro por ambos lados.
- 2 barras de apoyo abatibles, a una altura entre 70 y 75 cm.
- Lavabo sin pedestal, altura máxima de 85cm y fondo de 60 cm.
- Grifo monomando o automático.
- Cisterna con pulsador de gran superficie a una altura entre 70 y 1,20 cm.
- Iluminación sin temporizador.
- Sistema de alarma y solicitud de auxilio en caso de caída.





ESCENARIO Y PISTA

¿Qué tener en cuenta?

Que todas las personas puedan participar de los espectáculos **sin barreras** es una oportunidad para diferenciar nuestro local de ocio.

Hoy en día son muchos los avances tecnológicos que pueden contribuir a la inclusión, como por ejemplo el subtitulado en directo o las **mochilas vibradoras**, diseñadas para que las personas sordas puedan disfrutar de espectáculos en vivo y “sentir la música” a través de la vibración.

Si los eventos forman parte de la oferta habitual debemos **reservar sitios** de fácil acceso y con suficiente visibilidad para personas con requerimientos de accesibilidad, así como asegurar un espacio con instalación de bucle magnético para las personas con audífonos e implantes cocleares.

El escenario debe contemplar un lugar específico para intérprete de lengua de signos (Recuerda que en espectáculos de una hora o más de duración debe haber al menos dos, ya que necesitan intercambiarse cada media hora para asegurar la calidad de la interpretación).

Algunas personas pueden ser sensibles a la iluminación muy brillante, intermitente o al ruido muy alto. Siempre que sea posible debemos ofrecer la opción de estar en áreas más tranquilas.



ESCENARIO Y PISTA

¿Qué tener en cuenta?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Distribución del mobiliario para dejar zonas libres de obstáculos.
- No deben existir elementos volados por debajo de 220 cm de altura que sobresalgan más de 15 cm de la pared. Pueden ser un riesgo para personas con baja visión o ceguera.
- Especial cuidado con cristales rotos en el suelo, grave peligro para perros guía.



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Contar con intérpretes de lengua de signos en conciertos y espectáculos.
- Pantallas con la letra de las canciones subtitulada o en lengua de signos.
- Disponer de mochilas vibradoras en el local para que las personas sordas puedan percibir el ritmo de la música. También se pueden colocar los altavoces de graves de manera que las vibraciones se puedan sentir a través de un suelo de madera o tarima.

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Los locales que puedan disponer de diferentes espacios y ambientes, deberían contemplar la posibilidad de reservar zonas con la iluminación y el volumen de la música atenuados.



¿SABÍAS QUE EN LA ÚLTIMA SUPERBOWL SE HIZO MÁS VIRAL LA INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS DE RIHANNA QUE LA PROPIA RIHANNA?

ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Las dimensiones y la distribución del mobiliario deben permitir el desplazamiento de una persona con movilidad reducida.
- Salvar desniveles mediante rampas de no más de 6% de inclinación.
- Alrededor de la pista debe haber lugares para sentarse.





RESERVADOS Y MESAS

¿Qué tener en cuenta?

Es una buena práctica dar la opción de reservar mesas para asistentes con requerimientos de accesibilidad. En la medida de lo posible, incluiremos la posibilidad de servir el pedido en la propia mesa, sin que tengan que ir a la barra.

Las **mesas** deben tener bordes y esquinas redondeados, para evitar accidentes. Mejor, las de pata central, que facilitan la aproximación en silla de ruedas. Además, ¿sabías que las mesas circulares facilitan la comunicación de varias personas sordas, al ser más fácil verse unas a otras?

En cuanto a las **sillas**, es muy importante que puedan moverse o apartarse y poder elegir entre sillas con o sin reposabrazos:

- Los reposabrazos facilitan la incorporación de personas con movilidad reducida al levantarse.
- Las sillas sin reposabrazos pueden ser utilizadas para hacer la transferencia desde la silla de ruedas o scooter.

Esta zona deberá estar adecuadamente iluminada, evitándose los reflejos para facilitar la lectura labial, y alejada de la música, para facilitar la comunicación oral.

Recuerda: si en las mesas hay QR, debemos indicar dónde está, en braille o altorrelieve, así las personas con discapacidad visual sabrán dónde apuntar con su móvil.



RESERVADOS Y MESAS

¿Qué tener en cuenta?

¿ESTÁ LEJOS DE LA MÚSICA PARA QUE SEA MÁS FÁCIL COMUNICARSE?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Mesas con bordes y esquinas redondeados.
- Zona con música más baja para favorecer la comunicación.
- Carta digital accesible.

Puedes saber si una persona es **sordociega** por su bastón, con tiras blancas y rojas.



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Iluminación suficiente para la lectura labial.
- Se puede llamar la atención de la persona dando un par de golpes en la mesa para que sienta la vibración.
- Mesas redondas para favorecer la lectura labial y facilitar seguir la conversación.



¿LAS SILLAS PUEDEN MOVERSE O QUITARSE?

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- Lugar en el que se pueda estar en tranquilidad, fuera del ajetreo.
- Respetar el ritmo de cada persona para comunicarse.
- Carta con pictogramas o en Lectura Fácil.
- Hay un distintivo para restaurantes "autism friendly": autismfriendlyclub.com

RESERVADO



¿EL ESPACIO POR DEBAJO PERMITE ACERCAR UNA SILLA DE RUEDAS?

ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Sillas con y sin reposabrazos y que puedan moverse. Los reposabrazos facilitan la incorporación de personas con movilidad reducida al levantarse. Las sillas sin reposabrazos pueden ser utilizadas para hacer la transferencia desde la silla de ruedas o *scooter*.
- Mesas preferiblemente de pata central para que quepan sillas de ruedas.





ESCALERAS Y ASCENSORES

¿Qué tener en cuenta?

ESCALERAS

- Señalización de inicio y final de escalera con pavimento táctil de color contrastado.
- Ancho libre de paso 120 cm.
- Peldaños con tabica o contrahuella.
- Huella y contrahuella de colores distintos.
- Franja de color distinto en el borde de huella en todo lo ancho de la escalera.
- Zócalo de protección lateral.
- No más de 10 peldaños seguidos.
- Pasamanos continuo a ambos lados y prolongados en inicio y fin de escalera.
- Hueco bajo escalera protegido.
- Siempre con una ruta accesible alternativa.

ASCENSORES

- Franja de pavimento táctil y color contrastado frente a puerta de ascensor.
- Ancho libre de paso de puerta 80 cm y puerta con sensor.
- Iluminación homogénea.
- Suelo de cabina enrasado con rellano.
- Botones de llamada y botonera interior a una altura entre 70 y 130 cm.
- Botones en braille, altorrelieve y color contrastado.
- Una cabina más profunda que ancha de mínimo 125 x 100 cm.
- Señalización visual y auditiva de parada y sentido de desplazamiento.
- Pasamanos perimetral.
- Espejo frente a puerta de acceso.
- Sistema de alarma con interfono y testigo luminoso de solicitud de ayuda.
- Bucle de inducción magnética en el ascensor.



EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

¿Qué tener en cuenta?

Debemos disponer de un **Plan de Evacuación y Emergencia** que tenga en cuenta a las personas con requerimientos de accesibilidad como grupos prioritarios. Para crearlo, deben tenerse en cuenta los criterios del [Documento básico de Seguridad en Caso de Incendio del CTE](#) (DBSI).

En este plan se deberán tener en cuenta aspectos como las barreras físicas existentes, los desniveles, la anchura de los itinerarios previstos, la señalización, la posibilidad de zonas de descanso o refugio, las necesidades de accesibilidad cognitiva, etc.

Los **itinerarios accesibles** que conduzcan a una zona de refugio, a un sector de incendio alternativo previsto para la evacuación de personas con discapacidad, o a una salida del edificio accesible se indicarán con las señales de salida emergencia correspondientes (Norma UNE 23034:1988) acompañadas del SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad).



**LAS CARACTERÍSTICAS Y
DIMENSIONES DEL SÍMBOLO
INTERNACIONAL DE
ACCESIBILIDAD PARA LA
MOVILIDAD (SIA) SE
ESTABLECEN EN LA NORMA
UNE 41501:2002.**

EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

¿Qué tener en cuenta?

ACCESIBILIDAD VISUAL

- Las alarmas deben ser tanto acústicas como luminosas.
- Planos de evacuación y señalización en relieve y braille.
- Señalización tácil en pasamanos, al inicio de escalones.
- Puertas de emergencia con color alto contraste cromático.
- Si tiene perro guía, preguntar si prefiere salir con él o con una persona.

ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- Las alarmas deben ser tanto acústicas como luminosas.
- El personal se asegurará de que no quede nadie en los aseos.

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- El personal debe explicarles la situación.
- Evitar alarmas muy estridentes, pueden causar más estrés y confusión.
- Señalizar las salidas y zonas de refugio accesibles con símbolos de uso internacionalmente generalizado.
- Planos de evacuación en lectura fácil e instrucciones con pictogramas.

ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- Deben evacuarse en primer lugar o en último, nunca en medio.
- Disponer de zonas de refugio intermedias.
- Las salidas de emergencia y el recorrido hasta ellas deben ser accesibles.
- Sistema de fácil apertura de puertas de emergencia.
- Contar con sillas de evacuación.



SEÑALIZACIÓN

¿Qué tener en cuenta?

Es obligatorio **señalizar con el Símbolo Internacional de Accesibilidad los elementos accesibles del local**: Entradas accesibles, itinerarios, ascensores, plazas reservadas, zonas dotadas de bucle magnético, aseos, puntos de atención...

La señalización **visual** debe ser precisa, clara y sencilla, empleando contrastes cromáticos y tamaños de caracteres adecuados. Su **ubicación** será estratégica, referenciando elementos relevantes. Se recomienda el uso de pictogramas estandarizados, por ser internacionalmente reconocibles y fácilmente comprensibles por una gran mayoría de personas.

La señalización será tanto visual como sonora cuando sea preciso, como por ejemplo en las **alarmas y avisos de evacuación**.

La **iluminación** en todo el local deberá ser uniforme, salvo para diferenciar elementos, espacios, servicios o señalización. Se reforzará la iluminación en escaleras y cambios de nivel. Es conveniente señalar los desniveles con franjas de color contrastado en el borde del escalón.

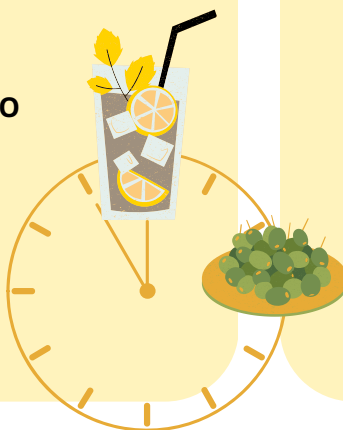
Preferiblemente y siempre que los locales tengan diferentes espacios, sería importante que alguno tenga iluminación atenuada.

Las **bandas señalizadoras visuales y táctiles** serán de color contrastado con el pavimento, con relieve de altura 3 ± 1 mm en interiores y 5 ± 1 mm en exteriores. Para señalar escaleras y rampas, tendrán 80 cm de longitud en el sentido de la marcha, la anchura del itinerario y acanaladuras perpendiculares al eje de la escalera.

¿Qué tener en cuenta? ATENCIÓN DEL PERSONAL

ACCESIBILIDAD VISUAL

- LO PRIMERO: DECIR NUESTRO NOMBRE Y CARGO.
- EVITAR TÉRMINOS IMPRECISOS COMO *ALLÍ* O *ESO*.
- OFRECER EL BRAZO PARA ACOMPAÑARLE, AVISANDO DE LOS POSIBLES OBSTÁCULOS EN LA MARCHA.
- EN LA MESA O BARRA, INDICAREMOS DÓNDE ESTÁ CADA COSA USANDO EL SISTEMA DEL RELOJ.
- (A LAS 12 TIENES LA COPA Y A LAS 3, LAS ACEITUNAS)
- LAS VUELTAS Y LA TARJETA, SIEMPRE EN LA MANO.



ACCESIBILIDAD AUDITIVA

- ¡NO GRITES! BASTA CON HABLAR VOCALIZANDO Y UN POCO MÁS DESPACIO, SIN DAR LA ESPALDA NI GIRAR LA CABEZA, PARA QUE PUEDAN LEERTE LOS LABIOS.
- AYUDARSE CON GESTOS, O ESCRITURA.
- PUEDES LLAMAR SU ATENCIÓN DANDO UN PAR DE GOLPES EN LA MESA PARA QUE SIENTAN LA VIBRACIÓN.
- APRENDER A DECIR "GRACIAS" EN LENGUA DE SIGNOS ES FACILÍSIMO :)



ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- TRATARLAS CON NATURALIDAD DE ACUERDO A SU EDAD, NO INFANTILIZARLAS. (*SÍ, LES PASA MUCHO Y ES MUY MOLESTO*)
- HACER PREGUNTAS DIRECTAS Y SENCILLAS.
- RESPETAR SUS RITMOS PARA COMUNICARSE .
- SI HAY CARTA O CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN EN LECTURA FÁCIL, O CON PICTOGRAMAS, INDICÁRSELO.



ACCESIBILIDAD FÍSICA:

- SI USAN SILLA DE RUEDAS, QUITA UNA SILLA O TABURETE PARA QUE PUEDAN ACERCARSE A LA MESA O LA BARRA.
- SI LA PERSONA TIENE DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN, TRATAREMOS DE CONOCER EL MÉTODO QUE USA. AUNQUE LES CUESTE TRABAJO HABLAR ¡POR FAVOR NO TERMINE SUS FRASES!
- OFRÉCELES UNA PAJITA PARA LA BEBIDA Y SI QUIEREN QUE LES CORTES LA COMIDA U OTRO TIPO DE APOYO.



RECUERDA: Pregunta primero cómo ayudar y habla directamente a la persona, no a su acompañante.

CHECKLIST

Para no olvidar nada



INFORMACIÓN PREVIA

• Web accesible (al menos nivel AA según la ley 11/2023)	
• información en formatos alternativos: en texto, LSE, lectura fácil...	
• Información sobre las características de accesibilidad del local y el evento.	
• Videos con subtítulos.	
• Videos con audiodescripción de las imágenes.	
• Atención telefónica, por mensaje o videointerpretación.	
• Información impresa maquetada con pautas de accesibilidad.	
• Entrada gratis para asistentes personales o personas de apoyo.	

ENTRADA

• Entrada sin desniveles	
• Ancho de paso mayor de 80 cm.	
• Espacio anterior y posterior <150 cm sin obstáculos.	
• Plazas de parking reservadas.	
• Bucle magnético o de inducción.	
• Entrada libre a perros guía (y futuros perros guía)	
• Herramientas digitales para facilitar la orientación.	
• La señalética cumple la Norma UNE 170002:2022.	
• Información en Lectura Fácil.	
• Pictogramas e imágenes de la comida y/o bebida.	



CHECKLIST

Para no olvidar nada



BARRA	
• Un tramo mínimo de barra de 80 cm, con una altura entre 70 y 80 cm y un hueco debajo de mínimo 50 cm	
• Zona de barra limpia y libre de objetos	
• Carta y precio en formatos digitales accesibles.	
• Carta y precios en lectura fácil y usando imágenes y pictogramas.	
• Pajitas (y otras ayudas técnicas).	
• Iluminación adecuada para la lectura labial.	
• Taburetes regulables y que se puedan mover.	
• Instalación de bucle magnético.	

VESTÍBULO Y ROPERO	
• Paso a otras zonas sin desniveles	
• Ropero accesible	
• Venta de entradas accesible	
• Información sobre los itinerarios accesibles del establecimiento y los servicios accesibles.	
• Instalación de bucle magnético.	
• Iluminación adecuada para la lectura labial.	
• Terminales de pago con números en altorrelieve para que puedan teclear el pin.	
• Información impresa maquettata con pautas de accesibilidad.	
• Uso de pictogramas internacionalmente homologados.	



CHECKLIST

Para no olvidar nada



ASEOS

• WC accesible	
• Puerta: ancho libre de paso de 80 cm. corredera o de apertura hacia el exterior.	
• Espacio sin obstáculos de 1,50 m de diámetro	
• Barras de apoyo	
• Pulsadores grandes	
• Luces sin apagado automático	
• Inodoro: altura entre 45 y 50 cm y espacio de transferencia lateral de 80 cm por ambos lados.	
• Señalización con pictogramas homologados, con contraste cromático y en braille y altorrelieve.	
• Contraste de color entre paredes, puertas, suelo y aparatos sanitarios.	
• Indicador visual de cabina libre u ocupada.	

ESCENARIO Y PISTA

• Acceso sin desniveles o con una rampa con una inclinación de menos del 6%.	
• Espacio de deambulación amplio para sillas de ruedas y sin obstáculos	
• Zonas reservadas según los requerimientos de accesibilidad de la persona.	
• Bucle magnético.	
• Subtítulos, interpretación en LSE o audiodescripción en espectáculos.	
• Mochilas vibratorias.	
• Lugares para sentarse alrededor de la pista.	

CHECKLIST

Para no olvidar nada



RESERVADOS Y MESAS

- | | |
|--|--|
| • Sillas con y sin reposabrazos y que puedan moverse. | |
| • Mesas redondas o con esquinas redondeadas. | |
| • Mesas con pata central y espacio bajo la mesa mayor a 70 cm. | |
| • Lugar alejado de la música. | |
| • Acceso sin desniveles. | |
| • Señalización accesible. | |
| • Iluminación suficiente para la lectura labial. | |
| • Carta digital accesible, con QR señalizados en braille o altorrelieve. | |
| • Carta con pictogramas, imágenes o en lectura fácil. | |

EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

- | | |
|--|--|
| • Plan de Emergencia que incluya a personas con requerimientos de accesibilidad. | |
| • Alarma acústica y luminosa. | |
| • Señalización homologada y accesible. | |
| • Salida y recorrido accesibles y señalizados. | |
| • Puertas fácil apertura y alto contraste | |
| • Personal formado para prestar apoyo. | |
| • Planos de evacuación en relieve y braille. | |
| • Instrucciones de evacuación en lectura fácil y pictogramas. | |
| • Zonas de refugio intermedias. | |
| • Señalización táctil en pasamanos. | |

GLOSARIO E INFORMACIÓN DE INTERÉS

Accesibilidad universal: Es la característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

La accesibilidad universal incluye la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva. También es el resultado de diseñar los espacios, productos, servicios y la información para todas las personas.

Asistencia personal: servicio prestado por un asistente personal, que es la persona que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente.

Audiodescripción: servicio de apoyo a la comunicación que narra la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje audiovisual.

Braille: sistema de lectura y escritura táctil, utilizado por las personas ciegas y con gran discapacidad visual en todo el mundo.

Bucles magnéticos o de inducción: sistemas de sonido que posibilitan que personas sordas que utilizan audífonos o llevan implantes cocleares, escuchen los sonidos de manera nítida e inteligible.

Implante coclear: es una prótesis quirúrgica que consta de una parte interna y otra externa. El implante transforma el sonido en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.

GLOSARIO E INFORMACIÓN DE INTERÉS

Lectura fácil: Un método para elaborar documentos (con pautas específicas de redacción, diseño y organización) para hacer accesible la información a personas con dificultades de comprensión lectora. (Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil)

Pictogramas: Un pictograma es un dibujo sencillo que ayuda a comprender una idea compleja. No existe una homologación pero sí hay una norma que evalúa si son comprensibles. Se puede consultar el banco de pictogramas de Plena Inclusión.

Producto de apoyo: Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación, proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales/estructuras y actividades o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación. (Definición de la Norma UNE-EN ISO 9999:2023)

Símbolos de uso internacionalmente generalizado: Son pictogramas que tienen un uso extendido y generalizado, que tienen un conocimiento amplio por el público, como por ejemplo los de los aeropuertos, elaborados por AlGA.

Símbolo Internacional de Accesibilidad: Es el símbolo que indica la norma UNE 41501:2002.



**Algunas de las definiciones de esta guía están extraídas de www.diccionariofacil.org*

ANEXO. NORMATIVA DE ACCESIBILIDAD

- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 11/2023, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente



DIAGEO

Celebrando la vida, todos los días, en todas partes



ILUNION
Accesibilidad

