



# Guía para crear y gestionar oficinas de turismo y atención ciudadana accesibles e inclusivas

Diciembre de 2023



**Promueve y coordina:** Dirección General de Turismo.

**Colabora:** Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra.

**Redacción:** Luis Casado (Fundación Iddeas).

**Maquetación e ilustraciones:** Itsaso Iriondo y Cristina García Aguayo (Fundación Iddeas) y Patricia de Blas.

**Agradecimientos:** a Mari Luz Sanz (Asociación Eunate), a Sonia Ganuza (ANFAS Navarra), a Cintia Rodríguez (COCEMFE Navarra) y a Beatriz García Reyes (Everyone Consultores), por la revisión técnica y las aportaciones.



**Financiado por  
la Unión Europea**  
NextGenerationEU



**Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

**Gobierno  
de Navarra**



**Nafarroako  
Gobernua**





## Contenido

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ¿Por qué las oficinas de turismo y las de atención ciudadana han de ser accesibles e inclusivas? ..... | 6  |
| 2. ¿A quién beneficia una oficina accesible e inclusiva? .....                                            | 8  |
| 3. Necesidades de Accesibilidad Universal.....                                                            | 10 |
| 3.1. Las necesidades de accesibilidad auditiva .....                                                      | 13 |
| 3.2. Las necesidades de accesibilidad cognitiva .....                                                     | 14 |
| 3.3. Las necesidades de accesibilidad física.....                                                         | 16 |
| 3.4. Las necesidades de accesibilidad orgánica .....                                                      | 18 |
| 3.5. Las necesidades de accesibilidad visual.....                                                         | 19 |
| 3.6. Las necesidades de accesibilidad social .....                                                        | 21 |
| 4. ¿Cómo es una oficina inclusiva? .....                                                                  | 23 |
| 4.1. Ubicación de la oficina. ¿Cuál es su función? .....                                                  | 26 |
| 4.2. Aparcamiento para personas con movilidad reducida (PMR) .....                                        | 27 |
| 4.3. Itinerario peatonal accesible en el exterior .....                                                   | 29 |
| 4.4. Señalización exterior.....                                                                           | 31 |
| 4.5. Acceso a la oficina.....                                                                             | 33 |
| 4.6. Tornos y sistemas de control de acceso .....                                                         | 35 |
| 4.7. Itinerario interior por la oficina.....                                                              | 37 |
| 4.8. Pavimentos de la oficina .....                                                                       | 40 |
| 4.9. Zona de espera y sistema de aviso de turnos .....                                                    | 43 |
| 4.10. Puestos de información y de atención .....                                                          | 45 |
| 4.11. Atención presencial y remota a las PCD .....                                                        | 47 |
| 4.12. Señalización interior en la oficina .....                                                           | 49 |
| 4.13. Documentos e información disponible en la oficina.....                                              | 53 |
| 4.14. Puntos de información interactivos .....                                                            | 57 |
| 4.15. Aseo accesible.....                                                                                 | 59 |
| 4.16. Situaciones de emergencias y seguridad .....                                                        | 63 |
| 4.17. Información sobre la accesibilidad de la oficina en la página web .....                             | 66 |
| 5. Cómo gestionar la accesibilidad universal en un proyecto de construcción o reforma de oficina.....     | 68 |
| 6. ¿Cómo gestionar la accesibilidad universal en el día a día de una oficina? .....                       | 74 |

# **1. ¿Por qué las oficinas de turismo y las de atención ciudadana han de ser accesibles e inclusivas?**

Desde la Dirección General de Turismo y desde la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra somos conscientes de la necesidad de que nuestras oficinas de información turística (OIT) y las de atención ciudadana (OAC) sean accesibles e inclusivas para todas las personas.

En concreto, distinguimos 3 tipos de razones que explican esta necesidad que afecta tanto a quien vive en Navarra, como a quien nos visita. Son las siguientes:

## **Razones sociales:**

- Existe un número creciente de personas que necesitan la accesibilidad para poder llevar una vida con las mismas oportunidades que el resto.
- Los miles de personas con discapacidad o con necesidades funcionales similares (personas mayores, con lesiones temporales, etc.) se quedan excluidas cuando los entornos, los productos y los servicios no tienen en cuenta su forma de moverse, percibir, entender o comunicarse.
- Y por lo tanto, en una sociedad inclusiva que no quiere dejar a nadie atrás, donde todas las personas debemos ser iguales en derechos y oportunidades, la accesibilidad universal ha de estar presente en todos los ámbitos de la vida.

## **Razones legales y normativas:**

- Esa necesidad social de que haya entornos, productos y servicios que tengan en cuenta la forma diversa de funcionar de todas las personas es el motivo por el que la Ley Foral 31/2022, de Atención a las Personas con Discapacidad en Navarra y Garantía de sus Derechos, incluye en varios artículos la exigencia de accesibilidad universal en los edificios y servicios públicos, así como en la atención que se presta en las oficinas de la Administración, la formación de su personal y los recursos de los que este dispone.

- Desde 2014 existe en Navarra el Decreto Foral 58 sobre medidas tendentes a la accesibilidad universal de oficinas de la Administración Foral, donde se recogen decenas de obligaciones y detalles que hemos tenido en cuenta en la elaboración de esta guía.
- En el ámbito estatal, la accesibilidad es una obligación presente en la edificación desde el Real Decreto 173/2010, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, y que también hemos tenido en cuenta.
- Esta obligación se vio reforzada en 2013 por la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. Y más recientemente por el Real Decreto 193/2023, sobre condiciones básicas de accesibilidad de los bienes y servicios puestos a disposición de la ciudadanía.

### Razones técnicas:

Y por si no fueran suficientes las razones sociales y las legales para que nuestras oficinas de atención, tanto las OIT como las OAC, sean accesibles e inclusivas, aún distinguimos razones técnicas que así lo recomiendan.

- Los estudios de calidad, accesibilidad y satisfacción de empresas que gestionan su red de oficinas con criterios de inclusión suelen evidenciar que un entorno de servicio que ha sido diseñado y gestionado con criterios de accesibilidad universal genera más satisfacción a las personas que lo usan.
- Los servicios gestionados con criterios de accesibilidad e inclusión son más fáciles de usar y también más fáciles de gestionar, ya que lo accesible implica sencillez, claridad y orden.
- Desde el punto de vista interno, no hay que olvidar que los entornos laborales accesibles son indispensables para poder generar inclusión laboral y empleo para las personas con discapacidad, algo que también es una obligación para las Administraciones Públicas.
- Además, los entornos accesibles son más cómodos y seguros para todas las personas que trabajan en ellos, ya que la seguridad es un criterio básico en el concepto de accesibilidad universal.

## 2. ¿A quién beneficia una oficina accesible e inclusiva?

Al público y al personal de la oficina que necesite la accesibilidad universal:

Desde un punto de vista funcional, hay 3 grandes colectivos de personas que necesitan la accesibilidad en entornos, productos y servicios para llevar una vida cómoda, segura y lo más autónoma y natural posible. Según un informe del Comité estatal de representantes de personas con discapacidad (CERMI) publicado en 2016, son los siguientes:

- Las personas con discapacidad: aproximadamente el 10% de la población.
- Las personas mayores de 65 años sin discapacidad, pero con necesidades similares: otro 10% de la población.
- Las personas que temporalmente necesitan la accesibilidad: un 20% de la población requiere de un mundo accesible por lesiones, operaciones, tratamientos médicos, embarazos avanzados, cuidado de otras personas, etc.

Es decir, el 40% de la población necesita entornos, productos y servicios universalmente accesibles para poder llevar una vida con las mismas oportunidades que el resto.



### ¿Cuál es la distribución por tipos de discapacidad en Navarra?

En Navarra la distribución porcentual de las diferentes discapacidades en 2020, según el Informe sobre la Discapacidad en Navarra, publicado por el Observatorio de la Realidad Social, fue la siguiente:



**Tabla. Distribución en % de las personas con discapacidad en Navarra en 2020:**

| <b>Tipo de discapacidad</b>               | <b>Absolutos<br/>2020</b> | <b>%</b> |
|-------------------------------------------|---------------------------|----------|
| Física                                    | 13.020                    | 37,73    |
| Psicosocial - Diagnóstico de salud mental | 6.449                     | 18,69    |
| Orgánica - Enfermedad crónica             | 5.530                     | 16,02    |
| Intelectual                               | 4.260                     | 12,34    |
| Visuales                                  | 2.879                     | 8,34     |
| Auditiva                                  | 2.375                     | 6,88     |
| Total                                     | 34.513                    | 100      |

Fuente: [Informe de la Discapacidad en Navarra](#), del Observatorio de la Realidad Social, 2021.

### Al resto de la población y del personal del equipo de atención:

Dado que los entornos, los productos y los servicios accesibles son más cómodos y seguros, benefician también a todas las personas, aunque estas no tengan movilidad reducida, dificultades sensoriales o cognitivas.

La razón es que cualquier diseño que tenga en cuenta las necesidades extremas va a resultar más útil a quienes no están en los extremos funcionales. Por ejemplo, un acceso a pie llano y amplio será necesario para una persona con movilidad reducida (PMR) y más cómodo para quien pueda caminar sin dificultades. Un cartel con letras de alta legibilidad es imprescindible para una persona con baja visión, y más claro y visible para quien ve sin dificultad.

### 3. Necesidades de Accesibilidad Universal

#### ¿Qué es la Accesibilidad Universal?

Como hemos visto, la Accesibilidad Universal es algo que necesitamos todas las personas, y que por lo tanto forma parte de la calidad de servicio que se presta en una oficina de turismo o de atención ciudadana.

- Los estudios de calidad, accesibilidad y satisfacción de empresas que gestionan su red de oficinas con criterios de inclusión suelen evidenciar que un entorno de servicio que ha sido diseñado y gestionado con criterios de accesibilidad universal genera más satisfacción a las personas que lo usan.
- Los servicios gestionados con criterios de accesibilidad e inclusión son más fáciles de usar y también más fáciles de gestionar, ya que lo accesible implica sencillez, claridad y orden.
- Desde el punto de vista interno, no hay que olvidar que los entornos laborales accesibles son indispensables para poder generar inclusión laboral y empleo para las personas con discapacidad, algo que también es una obligación para las Administraciones Públicas.
- Además, los entornos accesibles son más cómodos y seguros para todas las personas que trabajan en ellos, ya que la seguridad es un criterio básico en el concepto de accesibilidad universal.

#### **La Ley Foral 31/2022 de atención a las personas con discapacidad en Navarra y de garantía de sus derechos define así la Accesibilidad Universal:**

Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Algo es **accesible** cuando se adapta a las diferentes formas de funcionar del ser humano, sean cuales sean: veamos o no, oigamos o no, caminemos o no, tengamos o no dificultades de comprensión. Sea cual sea mi forma de funcionar, **un mundo accesible ha de tenerme en cuenta para que yo pueda ir por la vida de modo cómodo, seguro y lo más autónomo posible.**

La Accesibilidad Universal es un **derecho humano** que abre la puerta al resto de los derechos. Sin accesibilidad no puede haber **inclusión social** ni **igualdad de oportunidades**. Sin Accesibilidad Universal, una sociedad nunca será sostenible ni justa porque dejará atrás a millones de personas.

### Tipos de accesibilidad:

Cuando hablamos de Accesibilidad Universal, realmente estamos hablando de varios tipos de accesibilidad. Son los siguientes:

- 1. Accesibilidad auditiva:** garantiza la comunicación con las **personas sordas, con problemas de oído** o con cualquiera en entornos ruidosos.
- 2. Accesibilidad cognitiva:** permite a **las personas con dificultades de comprensión** entender espacios, informaciones y procesos con autonomía o con los apoyos necesarios.
- 3. Accesibilidad física:** garantiza que las **personas con diferentes necesidades de movilidad** puedan moverse por el mundo e interactuar con él de un modo cómodo, seguro y autónomo.
- 4. Accesibilidad orgánica:** posibilita que las personas con problemas de diversa índole relacionados con sus sistemas orgánicos puedan tener comodidad y seguridad en los entornos y toda la información que necesitan.
- 5. Accesibilidad visual:** consigue que las **personas ciegas o con baja visión** puedan moverse, usar productos o consultar informaciones de un modo cómodo, seguro y eficiente.
- 6. Accesibilidad social:** asegura la eliminación de los prejuicios, los estereotipos y la exclusión hacia los que no son como la mayoría a través de la adaptación de unas personas a otras.

En los siguientes apartados vamos a ir conociendo a quienes tienen esas necesidades y cómo se concretan en una oficina de turismo y de atención ciudadana.

## 3.1. Las necesidades de accesibilidad auditiva

### ¿Quién las experimenta?

- Las personas con discapacidad auditiva que usan audífonos o implantes cocleares y que emplean la lengua oral para comunicarse.
- Personas sordas que sólo emplean la lengua de signos y que pueden tener un bajo nivel de comprensión de la lengua oral.
- Muchas personas mayores con pérdida auditiva debido a la edad.

### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Las personas sordas con implantes o audífonos y las que tienen baja audición necesitan entornos con buen confort acústico, es decir, sin ecos ni reverberaciones.
- Además, las personas con implantes o audífonos también necesitan ser atendidas con la ayuda de un bucle magnético de inducción, para que la voz de quien les habla llegue sin interferencias del ruido ambiente hasta sus ayudas técnicas.
- Las personas sordas que se comunican en lengua de signos necesitan para entender todos los mensajes de modo autónomo y completo que la atención sea en su lengua.
- En la interacción personal, todas estas personas requieren de una atención cara a cara, donde haya una buena visibilidad del rostro y de la boca de quien les habla.
- Todas ellas requieren también mucha información visual. Por ejemplo, avisos lumínicos y visuales en sistemas de su turno y en avisos de emergencia, y no solo acústicos. Carteles claros y fáciles de entender. Horarios, datos y números a la vista.
- Y por último, disponer con anterioridad a la visita de toda la información sobre la accesibilidad auditiva que se ofrece en la oficina y en sus servicios.



## 3.2. Las necesidades de accesibilidad cognitiva

### ¿Quién las experimenta?

- Las personas con dificultades de comprensión suelen ser las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, aquellas que tienen un bajo dominio del idioma o quienes experimenten dificultades de orientación, concentración y memoria.
- Personas con discapacidad intelectual son por ejemplo las que tienen síndrome de Down. Las que tienen discapacidad del desarrollo y que necesitan entornos accesibles son, por ejemplo, las que tienen Trastorno del Espectro Autista (TEA) o síndrome de Asperger con afectación cognitiva.
- Las personas con bajo dominio de la lengua suelen ser personas migrantes y también personas sordas que se manejan habitualmente con la lengua de signos.
- Y las personas con dificultades de memoria, orientación y concentración suelen ser personas de edad avanzada, personas con alguna lesión cerebral o personas que simplemente toman una medicación con efectos secundarios temporales sobre estas capacidades.

### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Todas estas personas necesitan señalización exterior clara y evidente que ayude a localizar la oficina, su entrada y a entender la información útil, como por ejemplo el horario.
- Necesitan entornos tranquilos, bien iluminados, con buena visión del espacio y de las personas que atienden.
- La señalización interior debe ser de alta legibilidad, clara y muy intuitiva, que ayude a localizar el punto de atención, el aseo y otros servicios como la sala de espera o la zona de auto información.
- En todas las encrucijadas o puntos donde tomar una decisión sobre la dirección a la que dirigirse (vestíbulos, rellanos de planta o cruces

de pasillos), requieren de una señalización que indique claramente las posibles opciones.

- A estas personas les va muy bien que las placas informativas estén junto a los elementos que señalan y que tengan textos claros y complementados con imágenes y pictogramas validados y entendibles de modo universal.
- Necesitan que los dispositivos con los que interactúan tengan un diseño simple e intuitivo, con pocos pasos pero bien explicados, con uso del color y de las imágenes que ayude a la comprensión.
- Requieren explicaciones claras y adaptadas a su forma de entender. Suelen precisar más tiempo para procesar informaciones y para expresar sus necesidades.
- Especialmente necesitan información en Lectura Fácil cuando reciben guías, folletos o formularios. La Lectura Fácil es una técnica de redacción y diseño que sigue unas pautas internacionales para conseguir que los textos sean comprendidos por todas las personas. Exige seguir las pautas y validar los textos por personas con dificultades de comprensión.
- En mensajes audiovisuales, necesitan ideas claras y directas, lenguaje sencillo con frases cortas y palabras cotidianas, enumeraciones y ejemplos conocidos.
- Y por último, estas personas necesitan tener de antemano información fácil de entender sobre la accesibilidad cognitiva de la oficina y de sus servicios. Por ejemplo, en la web, una sección sobre cómo llegar, si hay información en Lectura Fácil, cuál es el proceso de servicio, etc.



## 3.3. Las necesidades de accesibilidad física

### ¿Quién las experimenta?

- Las personas con movilidad reducida (PMR) que tienen dificultades en las extremidades inferiores o superiores.
- Pueden ser personas usuarias de silla de ruedas, de andadores, de scooter o muletas y bastones.
- También tienen necesidad de accesibilidad física las personas mayores, las embarazadas en avanzado estado de gestación, las personas que portan carritos infantiles, y las personas de talla baja.

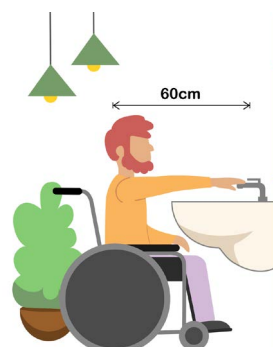
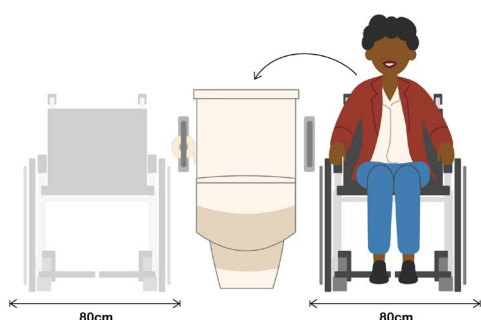
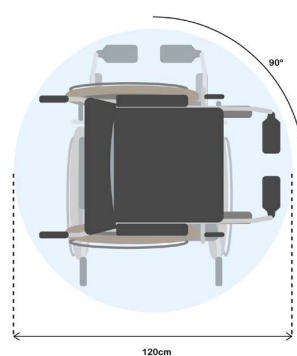
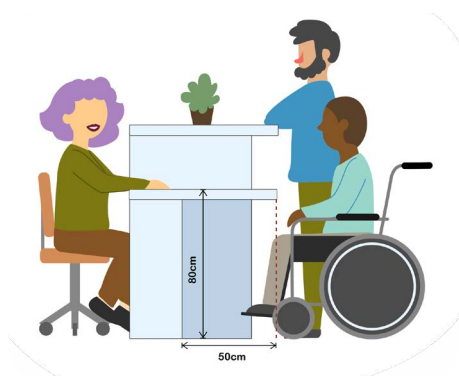
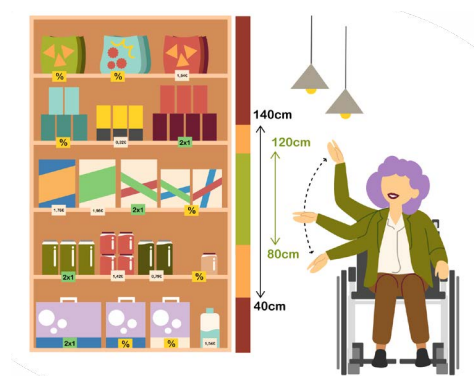


### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Necesitan puertas y espacios de circulación amplios, sin estrecheces y sin escalones ni pendientes acusadas, para poder moverse con seguridad, comodidad y autonomía.
- Necesitan poder alcanzar mostradores, mesas y expositores, así como poder leer la información o interactuar con cualquier dispositivo estando sentadas o teniendo talla baja.
- Necesitan zonas de espera con mobiliario ergonómico y con espacio para poder estar en silla de ruedas sin obstaculizar el paso.
- Frente a mostradores y en aseos requieren de espacios de giro que les permitan maniobrar con sillas de ruedas o andadores del modo más cómodo, seguro y autónomo.



- En los aseos requieren, además de espacio de giro y transferencia al inodoro, de elementos como barras de apoyo, grifos monomando o alarma en caso de caídas.
- Si la oficina tiene más de una planta, necesitan comunicaciones verticales accesibles. Es el caso de ascensores que cumplan con las medidas necesarias para poder llegar a ellas, entrar, salir y accionar los botones de un modo autónomo, cómodo y seguro.
- También necesitan información sobre la accesibilidad de la oficina antes de acudir a ella: dónde aparcar, cómo llegar hasta la oficina o si hay aseo accesible y cómo es, etc.



## 3.4. Las necesidades de accesibilidad orgánica

### ¿Quién las experimenta?

- Hay muchos colectivos y muy numerosos que necesitan que se tengan en cuenta ciertas necesidades exigidas por su organismo. Son, por ejemplo, Las personas con enfermedades crónicas como lupus, párkinson, esclerosis múltiple, fibromialgia, etc.
- También personas que han sido trasplantadas de corazón, de riñón... O las personas operadas y aquellas que usan bolsas en sus aparatos digestivos, también llamadas personas con ostomía o personas ostomizadas.
- Y por supuesto, también la necesitan las personas con alergias e intolerancias alimenticias y ambientales, como por ejemplo personas con celiaquía, diabetes o síndrome químico múltiple (SQM).

### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Las personas que han sido trasplantadas, operadas o que tienen enfermedades que limitan su movilidad y su tolerancia al esfuerzo físico, necesitan todos los detalles de accesibilidad física en una oficina.
- En los aseos, especial atención a los detalles para personas con bolsas digestivas. Es imprescindible que el lavabo esté dentro de la cabina accesible para que puedan realizar una higiene digna. Y por supuesto, el aseo ha de poder ser usado por la ciudadanía sin que haya que pedir llave, siempre que la oficina esté abierta.
- Además, muchas de estas personas requieren de zonas de descanso con asientos ergonómicos a 45 cm de altura, reposabrazos y respaldo. También para la espera necesitan apoyos isquiáticos (asientos a una altura de entre 70 y 80cm en los que simplemente apoyarse sin sentarse del todo).
- Por otro lado, las personas con intolerancias y con alergias necesitan mucha información para que puedan evitar esas sustancias o ingredientes que les resultan nocivos y peligrosos. Por ello, en una oficina de turismo se debería poder informar sobre qué restaurantes y bares y qué productos típicos de la zona sí tienen en cuenta los principales alérgenos.
- Y, por último, también requieren con anterioridad a la visita toda la información sobre la accesibilidad que se ofrece en la oficina y en sus servicios.

## 3.5. Las necesidades de accesibilidad visual

### ¿Quién las experimenta?

- Las personas con baja visión: tienen dificultades visuales graves, pero conservan aún cierto grado de visión y lo emplean por ejemplo para desplazarse o para leer textos o mirar pantallas.
- Las personas con ceguera total o sin visión: suelen ser usuarias de bastón blanco o de perro guía.
- También necesitan la accesibilidad visual el numeroso grupo de personas con presbicia o vista cansada, no tienen discapacidad pero les cuesta mucho leer textos pequeños.
- Y también la requieren grupos de personas como las que tienen daltonismo o incluso las que tienen albinismo (en este caso, habitualmente con baja visión).

### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Las personas con baja visión necesitan señalización de alta legibilidad que permita localizar la oficina, el acceso y el itinerario de servicio. Puertas, escaleras, mostradores, asientos... Todo tiene que estar bien señalizado, contrastado cromáticamente y diseñado con cantos romos y esquinas redondeadas.
- Necesitan que la señalización contraste con la superficie donde se coloca, que tenga tipografías grandes, contrastadas cromáticamente con el fondo, en materiales sin brillos y a una altura cómoda para leer y acercarse si es preciso
- Las personas sin visión necesitan información podotáctil, es decir, que puedan percibir por el tacto de los pies y con la ayuda del bastón blanco. Encontrar la puerta, el mostrador de atención, advertir unas escaleras, un ascensor o la rampa, o simplemente poder encaminarse con seguridad en una zona amplia de vestíbulo requiere de pavimento en relieve.
- En la señalización de puertas, aseos o informaciones útiles además de ser muy legibles, necesitan información táctil con braille y altorrelieve.



Lógicamente la información táctil ha de estar en la zona de barrido del brazo.

- Otra necesidad es que la información impresa sea accesible. Por ejemplo, guías, folletos y formularios deben estar físicamente impresos con criterios de accesibilidad y también disponibles en versiones digitales accesibles, en braille y en macrocaracteres (tipografías de 16 a 20 puntos).
- También necesitan que la información impresa sea accesible. Por ejemplo, guías, folletos y formularios deben estar físicamente impresos con criterios de accesibilidad y también disponibles en versiones digitales accesibles, en braille y en macrocaracteres (tipografías de 16 a 20 puntos).
- También la tecnología accesible les resulta muy útil para descargar o consultar de un modo autónomo y cómodo la información. Por ejemplo, con códigos QR para descargas, o soluciones tipo NaviLens, para localizar puntos como la entrada a la oficina.
- Además, requieren de un diseño que puedan percibir y entender si hay dispositivos con los que interactuar como por ejemplo sistemas de su turno, máquinas expendedoras de tiques o quioscos de información. En estos casos necesitan lectores de pantalla, botones con relieve y braille e interfaces de alta legibilidad.
- Y, por último, también necesitan disponer con anterioridad a la visita de toda la información sobre la accesibilidad visual que se ofrece en la oficina y en sus servicios.



Imágenes: marcador y aplicación móvil de NaviLens Go. Ejemplo de implantación en un cartel y en un encaminamiento podotáctil. Oficina de Atención de Tudela.

## 3.6. Las necesidades de accesibilidad social

### ¿Quién las experimenta?

- Todas las personas necesitamos accesibilidad social; es decir, que el resto tenga en cuenta y respete nuestra forma de movernos, percibir y entender, así como nuestra forma de estar en el mundo. En concreto, esto es especialmente importante en el caso de las personas mayores y con discapacidad.
- Estos grupos de personas necesitan que las demás les consideren como iguales y sujetas de los mismos derechos que el resto.
- Un colectivo que necesita especialmente de un trato sin prejuicios ni estereotipos negativos es el de las personas con diagnósticos de salud mental.

### ¿Qué necesitan en una oficina?

- Todas ellas necesitan que quienes les atienden les consideren interlocutoras válidas en una conversación, y que les vean como personas capaces de comprender y tomar decisiones.
- Que el equipo de atención les brinde un Trato digno y adaptado a sus capacidades de movilidad, sensoriales y cognitivas.
- Necesitan que el equipo de atención les trate con la misma calidad que al resto, y que les facilite la autonomía que esas personas quieran alcanzar, que les ayuden sólo cuando sea necesario, que les escuchen y no tomen decisiones por ellas.
- Necesitan que no se les apliquen estigmas, prejuicios o estereotipos negativos o paternalistas. Necesitan un trato normal, pero adaptado a sus capacidades sensoriales y cognitivas. Un trato que favorezca su autonomía.
- Y, por último, disponer de antemano de la mayor información posible sobre la accesibilidad social de la oficina y de sus servicios, como por ejemplo, formación del personal en el trato adecuado a las personas con discapacidad.



## 4. ¿Cómo es una oficina inclusiva?

Una oficina que cumple con la normativa de accesibilidad.

Para ser inclusivas, lo primero que deben tener en cuenta las Oficinas de Información Turística y las Oficinas de Atención Ciudadana es cumplir toda la normativa de accesibilidad universal que les sea aplicable. En Navarra, esta normativa ya mencionada en parte es la siguiente:

### De ámbito estatal:

- Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013).
- Real Decreto 505/2007, condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 173/2010, que introduce el Documento Básico de Seguridad, Utilización y Accesibilidad en el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 193/2022, que indica requisitos de accesibilidad sobre los bienes y servicios puestos a disposición de la ciudadanía.
- Real Decreto 1112/2018, que marca las exigencias de accesibilidad digital de las páginas web y de las aplicaciones móviles del sector público en España.
- Orden Ministerial TMA/851 de 2021, que indica los requisitos de accesibilidad del espacio urbanizado.

### De ámbito autonómico:

- Ley Foral 31/2022, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos.
- Decreto Foral 58/2014, sobre medidas de accesibilidad de las oficinas de la administración foral.

En este capítulo 4, hemos desmenuzado y fusionado todas estas normativas para que podamos saber de un modo claro cuáles son las exigencias de diseño y construcción que tienen las oficinas para ser plenamente accesibles.

A lo largo de 17 fichas recorreremos los distintos aspectos sobre los que poner toda nuestra atención con el fin de generar entornos de servicio accesibles.

### Una oficina que ofrece servicios satisfactorios para todas las personas.

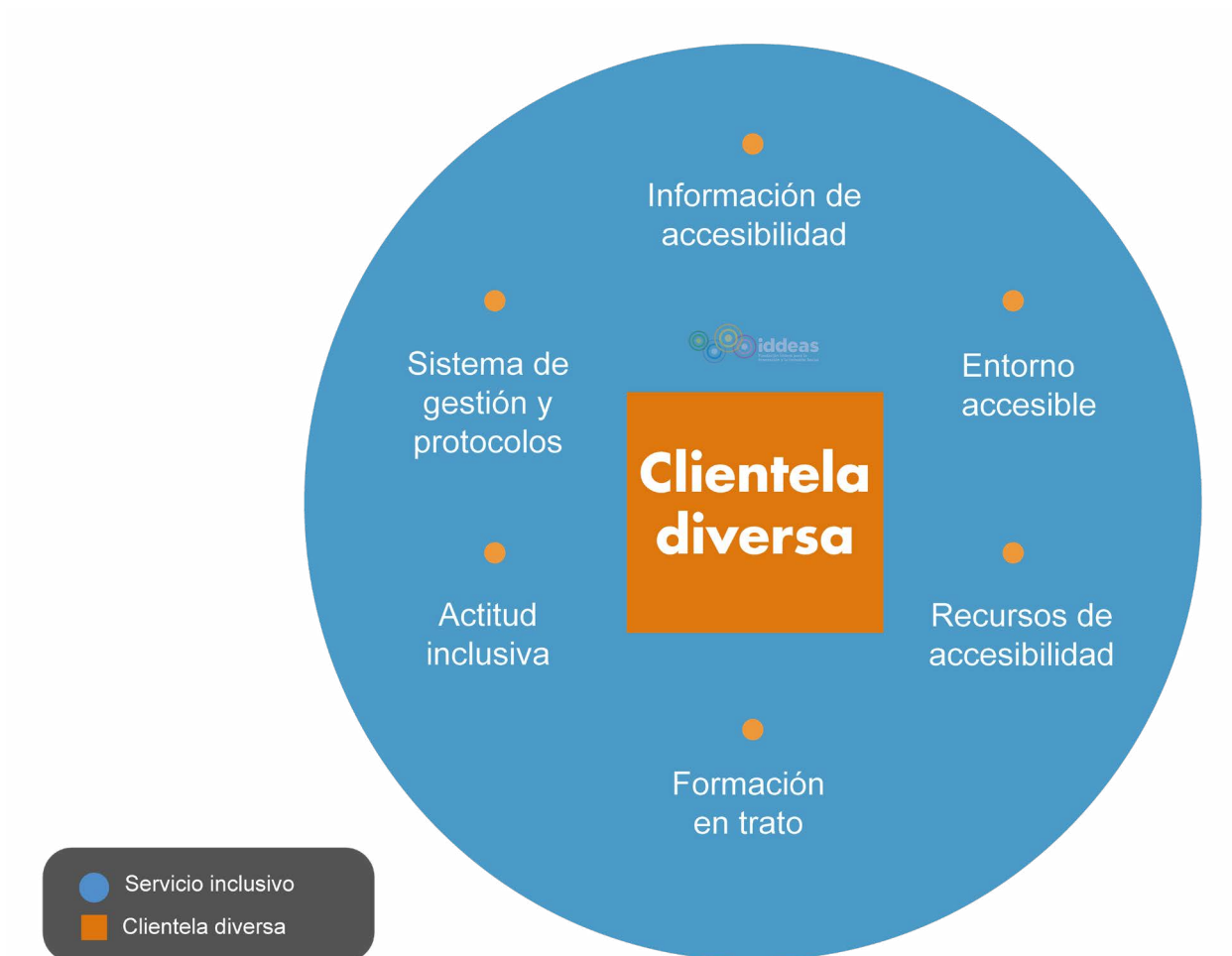
Pero para resultar realmente inclusiva, una oficina debe tener en cuenta varios aspectos que forman parte del servicio que en ella se presta, además del entorno accesible. Los otros aspectos que redundan en un servicio inclusivo son:

- Contar con recursos de accesibilidad. Como por ejemplo información en Lectura Fácil, vídeos en lengua de signos, planos táctiles y con braille...
- Tener una actitud inclusiva. Por parte de todas las personas que atienden en la oficina, pero también por parte de quienes toma decisiones sobre el diseño y los recursos del servicio.
- Contar con un equipo formado en trato e interacción con personas con discapacidad. Que sepa adaptar su forma de interactuar, su lenguaje y su actitud a quien tiene delante para facilitar su autonomía.
- Aportar en la página web de la oficina información veraz, actualizada, completa y accesible sobre la accesibilidad de la oficina y del servicio.
- Aplicar sistemas de gestión de la accesibilidad y protocolos que garanticen que el servicio que se presta es accesible e inclusivo a lo largo del tiempo.

En los capítulos 5 y 6 abordaremos algunos de estos aspectos para que se sepan poner en marcha de un modo lógico y sencillo.



Imagen gráfica:





## 4.1. Ubicación de la oficina ¿Cuál es su función?

La ubicación de las oficinas ha de garantizar que cualquier persona pueda realizar una gestión en ella. Es decir, que pueda llegar hasta ella y transitarla ´ del modo más cómodo, seguro y autónomo. Además, la ubicación ha de estar en una zona de actividad habitual de la ciudadanía. Por ejemplo, en el centro histórico si es una OIT, o en una zona comercial si es una OAC.

### ¿Qué exige la normativa?

- Las oficinas han de ubicarse en entornos que permitan el acceso de las personas con discapacidad.
- Siempre que sea posible se ubicará en planta a nivel de la vía pública. En caso contrario, deberá disponer de rampas de acceso o ascensores accesibles.
- Al menos uno de los itinerarios que una los accesos de la oficina con la vía pública, con los servicios o edificaciones anexas y con los aparcamientos, deberá ser accesible de acuerdo con la definición de itinerario peatonal accesible de la Orden TMA 751 de 2021, que resumimos en el punto 4.3.

### Consejos prácticos:

- Las ubicaciones en zonas urbanas o en el centro de las localidades suelen tener más accesibilidad que las ubicaciones en zonas más aisladas o naturales.
- La calle donde se ubique la oficina ha de tener la menor pendiente posible y un pavimento que permita la movilidad cómoda, segura y autónoma a cualquier persona, especialmente a personas mayores y con movilidad reducida.

## 4.2. Aparcamiento para personas con movilidad reducida (PMR)

### ¿Cuál es su función?

Las personas con movilidad reducida (PMR) necesitan aparcar cerca de los lugares donde van a realizar gestiones. Requieren de espacios más amplios para poder salir de sus vehículos o entrar en ellos. Por eso hay que reservar plazas de aparcamiento con zonas de transferencia que garanticen este espacio necesario para poder pasarse del vehículo a las sillas u otros elementos de apoyo en su movilidad.

### ¿Qué exige la normativa?

- Las oficinas, en el caso de disponer de plazas de aparcamiento propias, reservarán un número suficiente de plazas destinadas en exclusiva a PMR (al ser de uso administrativo, 1 de cada 50 plazas o fracción).
- Se señalizarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA), en el pavimento y en señal vertical.
- Tendrán las dimensiones adecuadas e incluirán espacios de transferencia para el acceso lateral y posterior a los vehículos. La Orden Ministerial TMA851 de 2021 es la norma que define las dimensiones necesarias de plazas y espacios de transferencia en la vía pública.
- Estarán unidas a la oficina por un itinerario accesible.

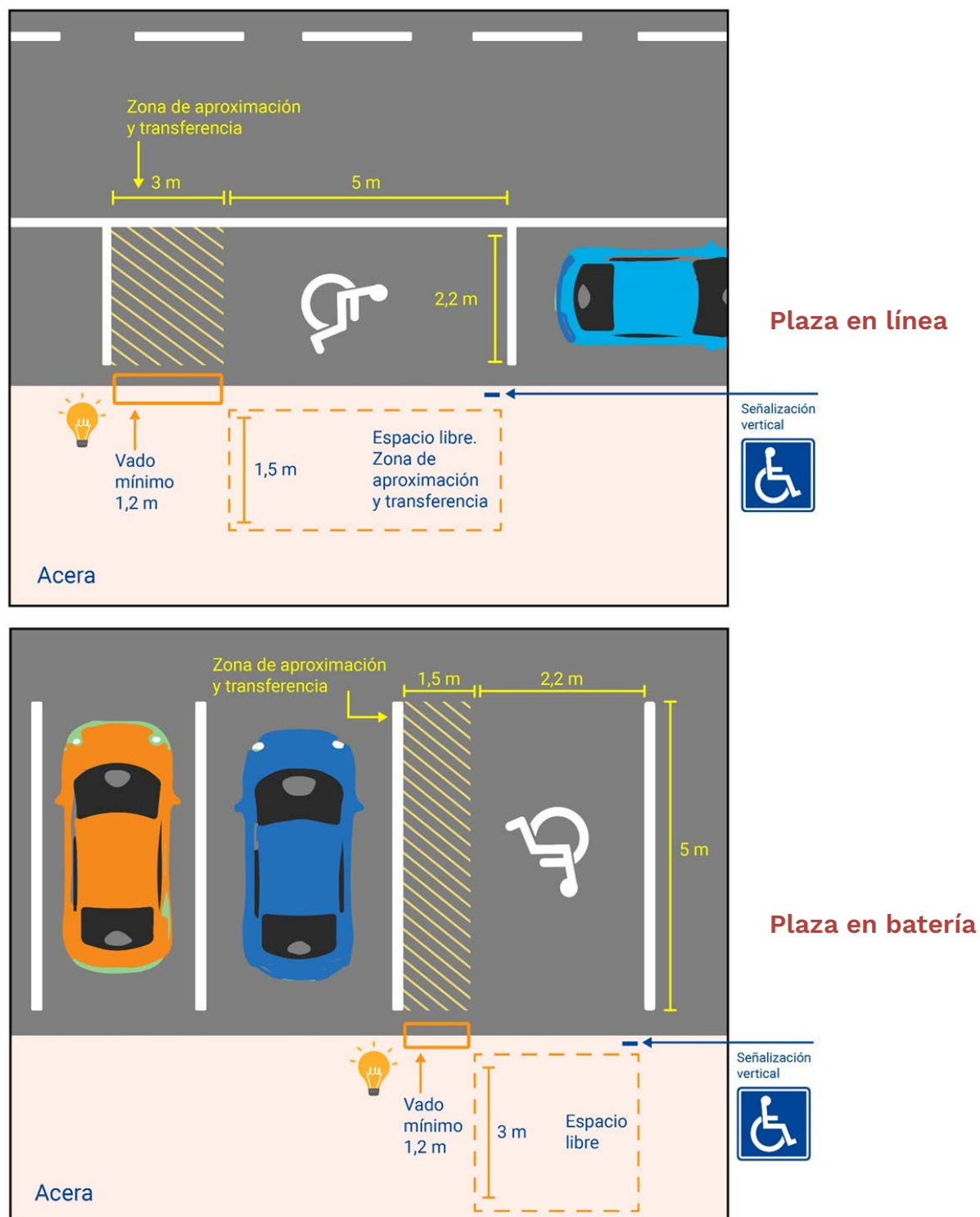
### Consejos prácticos:

- Informar de su existencia, número, ubicación y dimensiones en la página web de la oficina.
- Verificar que se respeta su uso en exclusiva por personas con tarjeta de estacionamiento para PMR.

- Evitar referirnos a ellas como “plazas para minusválidos” o expresiones desafortunadas como, por ejemplo, “disminuidos” o “discapacitados”.



Dimensiones según la Orden Ministerial TMA 851/2021.



## 4.3. Itinerario peatonal accesible en el exterior

### ¿Cuál es su función?

El itinerario que conecta la oficina con el aparcamiento y con la vía pública, ha de garantizar la deambulación cómoda, segura y autónoma a todas las personas.

### ¿Qué exige la normativa?

- Todo itinerario peatonal accesible deberá discurrir de manera colindante a la línea de fachada o referencia edificada a nivel del suelo.
- Si no existiera fachada o referencia lateral, es necesario orientar y encaminar con una franja-guía longitudinal de 40 cm de ancho. La franja ha de tener acanaladuras separadas 2,5 cm entre sí, y con 5 mm de altura. De este modo será detectable con bastón blanco y con los pies.
- El itinerario tendrá en todo su desarrollo una anchura libre de obstáculos mínima de 1,8 m y una altura de 2,2 m.
- El pavimento será duro, continuo y antideslizante en seco y en mojado.
- No tendrá escalones aislados y las diferencias de cota se resolverán con la menor pendiente. Menos del 6% en planos o con rampas accesibles. La pendiente lateral será máxima del 2%.
- En vía pública, las rampas accesibles son de al menos 1,8 m de ancho, con pendiente máxima del 10% para tramos de 3 m, del 8% para tramos de hasta 9 m. Con espacios de giro de 1,5 m antes y después de la rampa, y en mesetas de 1,5 m o 1,8 m si hay cambio de dirección. Siempre llevan doble pasamanos a ambos lados.

## Consejos útiles:

- No invadir el itinerario peatonal con expositores u otro tipo de elementos que pueden ocasionar percances a personas con discapacidad visual.
- En el exterior de las oficinas es recomendable facilitar el descanso, instalando bancos que tengan un diseño accesible. Han de tener el asiento entre 40 y 45 cm de altura, y el fondo entre 40 y 45 cm. Con reposabrazos y altura del respaldo de 45 cm con un ángulo máximo de 105 grados con el plano del asiento.
- La zona de estancia no ha de invadir el itinerario peatonal accesible y en uno de los laterales ha de poder describirse un círculo con 1,5 m de diámetro.
- Es ideal que en verano pueda disponer de sombra y en invierno de sol.



## 4.4. Señalización exterior

### ¿Cuál es su función?

La señalización exterior de una oficina ha de servir para que cualquier persona pueda localizarla e identificarla, además de informarse de su horario y de sus principales servicios. Aunque la señalización sea escueta y principalmente gráfica, ha de ser útil también para las personas que tienen dificultades de comprensión y visuales.

### ¿Qué exige la normativa?

- La señalización deberá ser diseñada de modo que resulte comprensible por parte de las personas con discapacidad intelectual o problemas de comprensión.
- Combinará información escrita y pictogramas. Los mensajes escritos serán cortos, sencillos y fáciles de entender. Los pictogramas serán universales y conocidos.
- La señalización deberá realizarse con buen contraste en color entre el mensaje y el fondo, y añadirá, cuando resulte posible, la información en braille y altorrelieve al alcance del brazo (entre los 80 y los 175 cm de altura).
- Junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará el número de finca, además del uso, en casos de edificios de interés general.
- Ha de cumplirse con la normativa que regule el bilingüismo en las administraciones Públicas de Navarra.

## Consejos prácticos:

- En su diseño, aplica los consejos del capítulo 8 de la **Guía de Comunicación y Eventos Inclusivos y accesibles**, editada por el Gobierno de Navarra.
- Presta especial atención a la tipografía, al tamaño de los textos y al contraste de colores.
- Usa la Lectura Fácil en los horarios y al informar de los servicios que se prestan en la oficina.
- Emplea tecnología tipo NaviLens para hacer que la señalización sea accesible a las personas sin visión.
- Si vas a realizar un diseño muy creativo o tematizado, ten en cuenta todas las especificaciones y valida tus ideas y diseños antes de darlos por definitivos. Recoge impresiones de personas con dificultades de comprensión y con discapacidad visual, y tenlas en cuenta. El resultado será más visible y comprensible.

## Esquema gráfico:

Persona con baja visión revisando diversos carteles.





## 4.5. Acceso a la oficina

### ¿Cuál es su función?

Las puertas de la oficina y sus dispositivos se tienen que poder usar tanto para entrar como para salir por parte de todas las personas en condiciones de comodidad, seguridad y del modo más natural y autónomo posible. El acceso ha de ser evidente y prioritariamente tiene que ser el mismo para todas las personas.

### ¿Qué exige la normativa?

- A ambos lados de la puerta ha de haber un espacio sin pendientes donde describir un círculo de 1,2 m de diámetro libres de obstáculos. El acceso debe permitir la aproximación y la apertura de la puerta de forma lo más autónoma posible a todas las personas.
- El suelo será continuo entre el espacio exterior y el interior. No habrá escalones. Si hubiera algún elemento como, por ejemplo, un felpudo, estará totalmente enrasado con el pavimento.
- Si hubiera rampa en el acceso, su anchura será como mínimo de 1,2 m y la longitud máxima de los tramos de 9 m. La pendiente máxima de la rampa será del 10% para tramos de hasta 3 m, del 8% para tramos de hasta 6 m, y del 6% para tramos de hasta 9 m. Los rellanos deben tener 1,5 m de profundidad. Antes y después de la rampa, debe existir un espacio de embarque y desembarque de 1,2 m. Las rampas siempre tendrán pasamanos a doble altura en ambos lados.
- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles por su modalidad de uso (texto, voz y avisos luminosos), tamaño, contraste, localización y altura (entre 80 y 140 cm medidos desde el suelo).
- Las puertas deberán dejar un hueco de paso de 80 cm. En caso de tener manilla o tirador, deben ser fáciles de asir y no requerir excesiva fuerza para ello.
- Las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones que eliminan los riesgos de atrapamiento o golpeo, así como aquellas que indiquen las normas de evacuación y emergencia.

- Si se dispone de puertas cortavientos, el espacio entre ambas puertas ha de permitir un círculo de 1,5 m de diámetro libres de obstáculos para garantizar la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura a las PMR.
- En puertas acristaladas se colocará una doble banda de color contrastado con el entorno para garantizar su detección. La banda inferior estará entre los 85 y 110 cm, y la superior entre los 150 y los 170 cm medidos desde el suelo. Se evitarán los cristales que produzcan reflejos en su superficie.
- La iluminación interior será uniforme y ha de evitar el deslumbramiento a quien acceda desde el exterior.

### Consejos prácticos:

- En accesos con escalón, eliminarlos a lo largo de todo el peldaño con la mínima pendiente, no solo en la zona de la puerta. Así se evitan los peligrosos cuchillos laterales que tantos tropiezos causan.
- Las puertas más accesibles siempre son las automáticas correderas. Las menos, las puertas giratorias.
- Las bandas contrastadas de los cristales pueden diseñarse con elementos decorativos o informativos, siempre que cumplan su función de advertencia visual.

### Esquema gráfico:

Carteles y pictogramas a la entrada de una Oficina de Atención.



## 4.6. Tornos y sistemas de control de acceso

### ¿Qué función tienen?

Los tornos y sistemas de control de accesos y seguridad buscan aportar un flujo de personas controlado y que garantice la seguridad en el edificio. Ahora bien, deben organizarse y diseñarse de modo que se garantice su utilización por parte de todas las personas, incluidas las que tienen alguna discapacidad. El control ha de hacerse compatible con la comodidad, la seguridad y la mayor autonomía posible para cualquier persona.

### ¿Qué exige la normativa?

- Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias de sillas de ruedas, ni para la circulación de personas que utilicen otros dispositivos de ayuda a la movilidad como perros guía o de asistencia o bastón de movilidad.
- Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.
- Cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas, se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona en cuestión permanezca con su ayuda técnica.
- Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares, como sillas de ruedas, prótesis auditivas o marcapasos, y deben estar asistidos por personal que les ayude a franquearlos.

## Consejos útiles:

- Lo ideal es que no haya ningún tipo de control que estreche o complique el acceso. Si no hay más remedio, es imprescindible que el control deje una zona de paso mínimo de 80 cm, y que a ambos lados pueda girar una silla de ruedas (espacio libre de 1,2 m de diámetro).
- Si la apertura se realiza de modo automático al pasar una tarjeta en un lector, es importante que se emita una información visual y acústica que avise de que se puede acceder.
- Ha de haber un contacto visual entre el control de acceso y el personal que lo atiende, quien debe poder activar la apertura automática en caso de ser necesario.
- En el caso de que existan superficies donde dejar objetos para su control o identificación (bandejas, mostradores, escáneres...) estas deben estar a una altura de unos 80 u 85 cm medidos desde el suelo, para poder ser alcanzadas y vistas desde una silla de ruedas.
- Hay que señalar con pictogramas el punto de paso para las personas usuarias de silla u otros apoyos a la movilidad, marcapasos o ayudas auditivas en caso de ser una vía alternativa.

## Esquema gráfico:

Sistema de acceso  
a la biblioteca de la  
Universidad de Navarra.



## 4.7. Itinerario interior por la oficina

### ¿Cuál es su función?

El itinerario por el interior de la oficina ha de garantizar la deambulación cómoda, segura y lo más autónoma posible a todas las personas. Ha de conectar todas las zonas de servicio accesible, las zonas de refugio, las entradas y salidas de la planta y las conexiones verticales accesibles.

### ¿Qué exige la normativa?

- El espacio de deambulación ha de permitir el giro a personas usuarias de silla de ruedas con círculos de 1,5 m de diámetro libres de obstáculos en vestíbulos o entradas, ante mostradores y ascensores accesibles, y en pasillos de más de 10 m de largo.
- La anchura mínima de los pasillos ha de ser de 1,2m descontados los muebles o estrechamientos. El paso en puertas ha de ser de 80 cm libres proporcionados por una sola hoja.
- No debe haber escalones aislados, ni escaleras sin alternativa accesible por ascensor o rampa. En pasillos o salas, la pendiente longitudinal máxima será del 4%, la transversal del 2%. Por lo tanto, la oficina debería tener ascensor o rampa accesibles si tiene más de una planta.
- Si hubiera ascensor, este ha de tener botonera con caracteres en braille y en altorrelieve, contrastados cromáticamente respecto al fondo. Debe ofrecer Información visual, táctil y acústica, interior y exterior de la situación y sentido del desplazamiento del ascensor. Además, el número de planta ha de indicarse en la jamba derecha según se sale, a una altura entre 80 y 120 cm, en caracteres arábigos en alto contraste, en altorrelieve y en braille.
- Las medidas de la cabina del ascensor pueden variar según el tamaño del edificio y si es reforma o nueva construcción, pero el ideal sería que tuviera como mínimo 110 cm de ancho por 140 cm de fondo, en cabinas con una o dos puertas enfrentadas; y 140 cm por 140 cm en el caso de puertas en ángulo. La puerta ha de ser mínimo de 80 cm.
- Si en la oficina hubiera escaleras, estas tendrán una anchura mínima de 120 cm y los tramos no tendrán menos de 3 peldaños ni más de 12. En

ellos, todos los escalones serán iguales. La huella no será inferior a 28 cm, y la contrahuella tendrá una altura entre 13 y 17,5 cm. Es imprescindible que tengan tabica y no pueden tener bocel.

- También deberá instalarse pasamanos en las escaleras y rampas a un lado de todos los tramos, y en los dos lados si la escalera es más ancha de 120 cm. El pasamanos deberá ser fácilmente localizable visualmente por su contraste, así como tener una superficie y forma adecuada que permita el agarre y adecuado deslizamiento; los pasamanos estarán a una altura comprendida entre 85 y 100 cm por encima de la línea de pendiente y dejar un espacio libre de 4 cm respecto a la pared. Si no tienen itinerario alternativo por ascensor, deberán prolongarse horizontalmente 30 cm en los extremos, y permitir el deslizamiento ininterrumpido también en las mesetas.
- Debe haber contraste de color entre mobiliario y entorno, entre suelos y paredes, entre paredes y puertas, y entre puertas y manillas. Las personas con baja visión ganan mucha seguridad y comodidad gracias a ello.
- En los espacios destinados al público, en los pasillos y vías de tránsito y comunicación, y en las vías y salidas de evacuación se evitará mobiliario que impida o dificulte el paso de personas acompañadas, usuarias de silla de ruedas o de perros guía. Han de evitarse los objetos no fácilmente detectables, tipo percheros de pie, trípodes, etc.
- La iluminación interior tenderá a ser uniforme y evitará el deslumbramiento a quien penetre del exterior en la oficina. La iluminación deberá garantizar 100 luxes en las superficies horizontales interiores, entre 150 y 200 luxes en las escaleras rampas y pasillos, y entre 300 y 500 luxes en los espacios habitables y superficies de trabajo administrativo.
- Los recorridos largos contarán con zonas de descanso o espera que tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad (ver apartado 4.9).
- Hay que evitar las puertas pesadas y con manillas a menos de 35 cm de distancia respecto al rincón más cercano.



## Consejos útiles:

- Si las luces u otros elementos luminosos del techo se hacen coincidir con los itinerarios por la oficina (pasillos, giros, etc.) se facilita mucho la movilidad a personas con baja visión.
- Con la disposición y la orientación del mobiliario, con la creación de espacios abiertos y con el uso de espejos, se debe facilitar la comunicación visual para responder a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.
- En ascensores, el espejo frente a las puertas es muy útil para que quienes los usan en silla de ruedas y no pueden girar en el interior de la cabina puedan salir del ascensor viendo lo que sucede y hay a sus espaldas.



Imagen: interior de la Oficina de Atención de la avenida Roncesvalles de Pamplona.

## 4.8. Pavimentos de la oficina

### ¿Cuál es su función?

El pavimento ha de limitar el riesgo de resbalón o tropiezo y facilitar el desplazamiento a todas las personas, incluidas las que tienen alguna discapacidad o movilidad reducida, así como garantizar la deambulación autónoma de personas con discapacidad visual.

### ¿Qué exige la normativa?

- El pavimento que se utilice en la oficina debe ser uniforme, estable y duro, sin elementos sueltos, y resistir la circulación y arrastre de sillas de ruedas o vehículos rodantes para el transporte de personas con discapacidad
- Los diferentes pavimentos deben cumplir con las correspondientes clases de Resistencia al Deslizamiento (RD) que se indica en el DB SUA del CTE, tal y como se indica en la siguiente tabla:

| Clase de RD | Zona donde se aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clase 1     | <ul style="list-style-type: none"><li>• En zonas interiores secas, con superficies con pendiente menor al 6%.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                         |
| Clase 2     | <ul style="list-style-type: none"><li>• En zonas interiores secas, con superficies con pendiente igual o mayor al 6% y con escaleras.</li><li>• En zonas interiores húmedas (entradas a los edificios desde el exterior, terrazas cubiertas, vestuarios, baños, aseos, cocinas, etc.), con superficies con pendiente menor que el 6%.</li></ul> |
| Clase 3     | <ul style="list-style-type: none"><li>• En zonas interiores húmedas (entradas a los edificios desde el exterior, terrazas cubiertas, vestuarios, baños, aseos, cocinas, etc.), con superficies con pendiente mayor o igual al 6% o con escalera.</li><li>• En zonas exteriores, en piscinas y en duchas.</li></ul>                              |



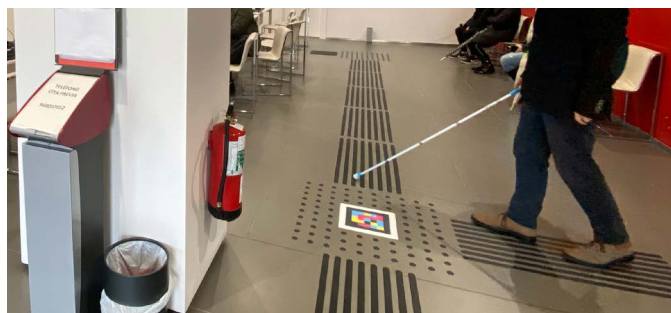
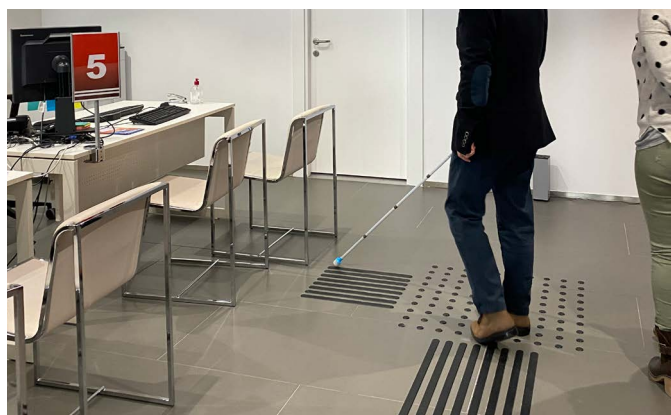
- Se deberá colocar en la huella, en todos los escalones, una banda antideslizante de 5 cm de anchura ubicada a 3 cm del borde, diferenciada en color y textura del resto del pavimento. Las bandas no deben sobresalir a fin de evitar tropiezos.
- Para facilitar la localización de las escaleras, se colocará, antes del primer escalón y después del último, una franja señalizadora de textura y color contrastado de, al menos, 60 cm de fondo.
- Para facilitar la orientación y la localización de puntos de interés en espacios abiertos donde no haya referencias laterales para las personas con discapacidad visual, se han de instalar franjas de pavimento podotáctil y con contraste de color respecto al suelo. Las franjas han de tener 40 cm de ancho y ser de acanaladuras rectas. Las franjas han de tener una altura de 3 mm, una anchura de 2,5 cm y estar separadas entre sí también 2,5 cm. Las encrucijadas se deben señalar con un cuadrado de 80 cm de lado con botones troncocónicos.
- Elementos como alfombras, felpudos y moquetas deben permanecer fijos al suelo o estar perfectamente encastrados. Deben ser duros y no impedir el desplazamiento de elementos rodantes. Deben evitarse las bolsas de aire y el levantamiento de sus bordes
- Todas las aberturas y huecos practicados en el suelo (enchufes, conectores, etc.) deben disponer de los correspondientes elementos de cierre situados al mismo nivel que el suelo contiguo y totalmente resistentes a pisadas y ruedas.
- Las aberturas y agujeros en tarimas, rejas, sumideros, etc., no deben permitir la introducción de una esfera de 1,5 cm de diámetro.
- Debe evitarse la utilización de suelos brillantes, espejados o muy pulimentados, para no generar superficies que deslumbran o crean sensación de flotabilidad.

## Consejos prácticos:

- La elección del pavimento tiene mucho peso en el diseño de una oficina, por ello es importante elegir uno que aporte estilo y confort, pero también contraste de color con paredes y mobiliario.
- Puede ser que tengas dudas sobre la clase de resistencia al deslizamiento del suelo de la oficina, de las escaleras, etc. En ese caso, puedes encargar una prueba a alguna de las empresas expertas en ello.
- Si instalas encaminamientos para personas con discapacidad visual, puedes complementarlo con los marcadores NaviLens, que ayudan a localizar los diferentes puntos de la oficina.

## Imagen gráfica:

Encaminamiento podotáctil de la Oficina de Atención de Tudela.



## 4.9. Zona de espera y sistema de aviso de turnos

### ¿Qué función tiene?

Las zonas de espera han de poder servir a todas las personas tanto por su ubicación como por la disposición y el diseño de su mobiliario y sus dispositivos de aviso de turno. Son necesarias para esperar al turno de atención, así que deben estar junto al espacio donde se recibirá el servicio.

### ¿Qué exige la normativa?

- Si la oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todas las personas.
- Los bancos o sillas dispondrán de un diseño ergonómico con el plano de asiento de una profundidad entre 40 y 45 cm, y una altura entre 40 y 45 cm.
- Tendrán reposabrazos y un respaldo con altura mínima de 45 cm formando un ángulo máximo de 105° con el plano del asiento.
- A lo largo de su parte frontal y en toda su longitud se dispondrá de una franja libre de obstáculos de 60 cm de ancho, que no invadirá el itinerario accesible. Como mínimo uno de los laterales dispondrá de un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 1,5 m de diámetro mínimo, que en ningún caso invadirá el itinerario accesible.
- Los muebles y accesorios tendrán contraste de color respecto al entorno, y su diseño carecerá de aristas vivas.
- Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros con voz.
- El dispositivo de dispensación de tiques ha de tener el botón o la ranura de tiques a una altura de 1 m, y debe permitir el acercamiento frontal y giro de 1,5 m frente a él.

→ Debe estar señalizado de un modo claro y fácil de entender, como veremos en el apartado 4.12. Señalización interior en la oficina.

### Consejos útiles:

- Aporta mucha agilidad a la dinámica de la oficina que la zona de espera y la de atención estén muy cercanas y sean mutuamente visibles.
- En las zonas de espera también se puede instalar apoyos isquiáticos, que son asientos que no exigen la acción de sentarse, sino la de apoyarse. Son apoyos a una altura de unos 70 u 80 cm, y muy cómodos para personas mayores o con dificultades para incorporarse.
- Es preferible disponer de sillas individuales y que puedan separarse, ya que los bloques de asientos unidos dan menos flexibilidad a la disposición de los elementos.
- Para facilitar la accesibilidad del sistema de recogida y aviso del turno, lo mejor es la intervención del equipo humano con un protocolo de atención específico y personal. No obstante, la tecnología también puede ayudar, y ya es posible disponer de sistemas que pueden seguirse desde el móvil en tiempo real y con accesibilidad visual y auditiva.
- También se debería implantar un sistema de turnos de espera de fácil comprensión, con codificaciones sencillas, que no combinen demasiadas letras y números.

## 4.10. Puestos de información y de atención

### ¿Qué función tiene?

Lógicamente los puestos de información y atención han de poder ser utilizados por todas las personas con las mismas condiciones de comodidad, seguridad y autonomía. Tanto si la persona con necesidades de accesibilidad es la que ofrece el servicio o la que lo recibe, el diseño, la ubicación y los recursos que conforman el puesto de atención han de recoger todas las necesidades para su uso.

### ¿Qué exige la normativa?

- Los puestos de información y atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables desde el acceso y de manera que no entorpezcan la circulación en el edificio.
- Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a la altura de una mesa de trabajo, para atender a personas de diferentes estaturas o usuarias de sillas de ruedas. En concreto, la altura de la superficie de apoyo estará comprendida entre 74 y 80 cm.
- El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos y disponer del suficiente espacio de maniobra para que los usuarios de silla de ruedas puedan aproximarse a ellos. En concreto, frente al puesto debe haber un espacio donde inscribir un círculo libre de obstáculos de 1,5 m de diámetro. Y bajo la encimera del mostrador dispondrá de un hueco libre de 70 cm de altura, al menos 80 cm de anchura y 60 cm de fondo.
- Deberá disponer de una silla de confidente por si fuera necesario que la persona atendida se siente.
- Los puestos y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas las mejores condiciones de audición y comprensión posibles.

- Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificulten la transmisión del sonido y la comunicación visual entre la persona usuaria y la agente del puesto.
- En los puntos de información y atención al público se garantizará la prestación de servicio de intérpretes de lengua de signos y guías intérpretes, de carácter presencial o mediante teleinterpretación.
- Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica a la ciudadanía, estarán dotados de sistemas de telefonía de texto, de fax y de videotelefonía para facilitar la lectura labial (Hoy en día puede resolverse con una línea móvil en WhatsApp). Asimismo, el personal deberá estar formado y conocer su correcta utilización.

### Consejos útiles:

- Es preferible crear el espacio de movilidad de 1,5 cm a ambos lados del puesto, así facilitamos la accesibilidad también del espacio de trabajo.
- Si en el puesto se va a atender a personas de pie, también deberá tener una parte a una altura de 110 cm, y un fondo de 50 a 60 cm para poder disponer de un espacio cómodo y ergonómico.
- Para mejorar su fácil localización es importante señalizarlos y darle al mueble un buen contraste visual para resolver las necesidades de quien tenga problemas de comprensión o baja visión
- No invadir el espacio de encimera baja con cables, impresoras, bandejas u objetos decorativos como plantas.
- Dotar a la oficina o al puesto de atención de un número de teléfono en WhatsApp facilita enormemente la comunicación a personas que necesitan la información en texto o ver la cara de su interlocutora para poder tener una lectura labial.

## 4.11. Atención presencial y remota a las PCD

### ¿Qué función tiene?

El servicio de información y atención que se presta en las oficinas ha de adaptarse a las características de las personas a las que se atiende. Por ello, los equipos han de tener la formación necesaria para dirigirse y prestar apoyo a todas las personas, de modo que se garantice la igualdad de oportunidades en la calidad de servicio.

### ¿Qué exige la normativa?

- Los planes de formación de los equipos de las oficinas han de incluir contenidos para saber atender a las personas con discapacidad, usar los productos de apoyo que se ofrezcan en la oficina y tener nociones de accesibilidad universal para gestionarla de un modo correcto.
- El personal de las oficinas de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana también ha de formarse en igualdad y violencia contra las mujeres, desde el enfoque de la discapacidad.
- En la atención, cuando la persona atendida tenga dificultades auditivas o de comprensión, se usará un lenguaje sencillo y se evitarán informaciones superfluas. La comunicación verbal será pausada y con pronunciación clara.
- Se recomienda presentarse antes de iniciar la conversación y guardar pausas y tiempos de espera prolongados, asegurándose de que la persona ha comprendido el mensaje antes de proseguir la explicación, dándole la oportunidad de preguntar todo lo que desee saber, utilizando para ello cuantos recursos sean necesarios, como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación, según el caso.
- Ante la presencia de personas con discapacidad auditiva, el personal empleado procurará además mantener contacto visual con su interlocutora, vocalizando correctamente y de forma pausada, mirando directamente a los ojos y manteniendo la boca libre de obstáculos que dificulten la lectura labial.

- Ante la presencia de personas con discapacidad visual, intelectual o motriz que lo soliciten, el personal empleado facilitará sus gestiones prestándoles ayuda a la hora de leer y/o cumplimentar los impresos, formularios o demás documentos necesarios, así como para su desplazamiento por el edificio.
- Las personas usuarias de lengua de signos deben poder ser atendidas en esta lengua, bien sea de modo presencial por personal que la conozca, o bien sea de modo remoto con un servicio de teleinterpretación.
- Cuando la atención se dispense por teléfono y la persona presente dificultades auditivas, del habla o de comprensión, se recomienda hablar de forma pausada y vocalizando correctamente de manera que el mensaje sea claro, dando tiempos más largos de reacción.
- Si la persona necesita estar acompañada, se permitirá esta circunstancia. En el caso de que la gestión implique difusión de datos confidenciales, se le preguntará expresamente a la persona si desea mantener a su acompañante.
- Los perros guía y los perros de asistencia para personas con discapacidad serán siempre admitidos, no podrán ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos.

### Consejos útiles:

- Si hay reserva de cita telefónica u online, el proceso ha de ser lo más sencillo, claro e intuitivo posible, evitando pasos superfluos.
- En reservas previas es muy práctico incluir una pregunta sobre necesidades de accesibilidad. Así podemos adelantarnos y resolver de antemano detalles necesarios, como salir a su encuentro, poner a punto un bucle de inducción, etc.
- Si la persona solicita documentación, hay que dársela en un formato que le resulte accesible.



## 4.12. Señalización interior en la oficina

### ¿Cuál es su función?

La señalización interior de una oficina ha de servir para que cualquier persona pueda localizar las diferentes zonas y puntos de servicio, así como los itinerarios de acceso, salida y evacuación en caso de emergencia. Ha de ser útil también para encontrar de un modo inequívoco todos los servicios accesibles que se presten en la oficina, y poder percibir y entender la información que se ofrezca.

### ¿Qué exige la normativa?

- La señalización interior estará expuesta en un lugar cercano a la entrada o fácilmente localizable.
- Los paneles de información gráfica, permanente, temporal o dinámica 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, personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos decorativos.
- Los paneles o placas no se protegerán con cristales y siempre permitirán el acercamiento para poder interactuar con ellos.
- Combinará información escrita y pictogramas. Los mensajes escritos serán cortos, sencillos y fáciles de entender. Los pictogramas serán universales y validados por personas con dificultades de comprensión.
- 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.
- Las placas o paneles deben diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica la placa. Las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que limiten el contraste visual.

- Si hubiera mensajes por megafonía, estos tendrán un aviso sonoro y visual previo y el volumen será suficiente para ser escuchado por personas con prótesis auditivas. La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética.
- Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en paneles textuales bien visibles y viceversa.
- La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille. Esta señalización estará ubicada en el espacio del barrido natural del brazo, es decir entre los 80 y 175 cm medidos desde el suelo. En paneles y directorios, ha de estar en la parte baja de la izquierda.
- En las administraciones públicas de Navarra ha de cumplirse con la normativa que regule el bilingüismo.

### Consejos útiles:

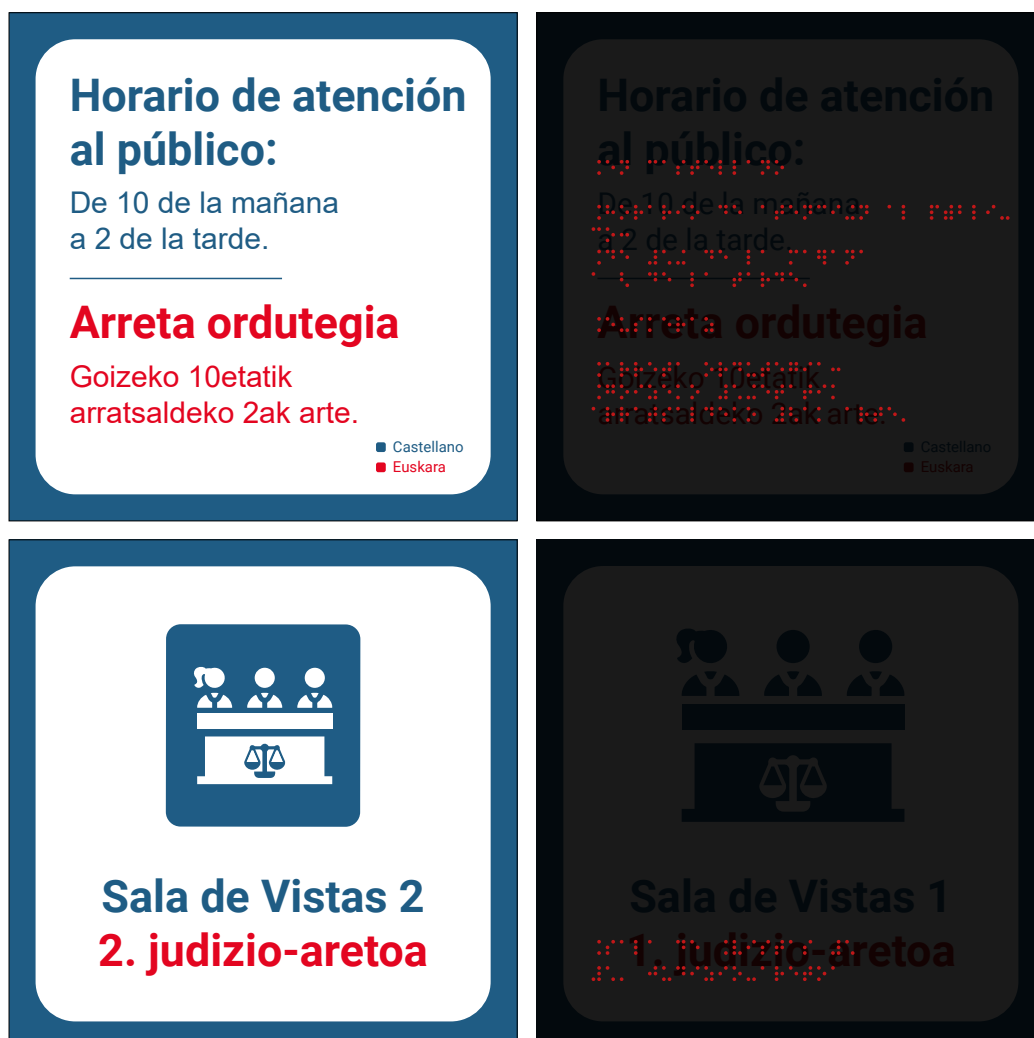
- En su diseño, aplica los consejos del capítulo 8 de la [Guía de comunicación y eventos inclusivos y accesibles](#), editada por el Gobierno de Navarra.
- Presta especial atención a la tipografía, al tamaño de los textos y al contraste de colores.
- Las placas no deben colocarse sobre las puertas, sino junto a ellas, de modo que, aunque la puerta esté abierta la placa siga estando visible.
- En vertical, el braille es más fácil de leer para el dedo si se coloca a partir de 120 cm de altura. Y por supuesto tiene que cumplir con las medidas de tamaño y relieve recomendadas por los [documentos técnicos de la Comisión Braille Española](#).

(Consultar página siguiente).

- Usa el color para ordenar la señalización (por ejemplo, un color para cada zona de la oficina), coloca directorios en el acceso a cada planta y en el ascensor si lo hubiera.
- Si vas a realizar un diseño muy creativo o tematizado, ten en cuenta todas las especificaciones y valida tus ideas y diseños antes de darlos por definitivos. Recoge impresiones de personas con dificultades de comprensión y con discapacidad visual, y tenlas en cuenta. El resultado será más visible y comprensible.

## Ejemplos gráficos:

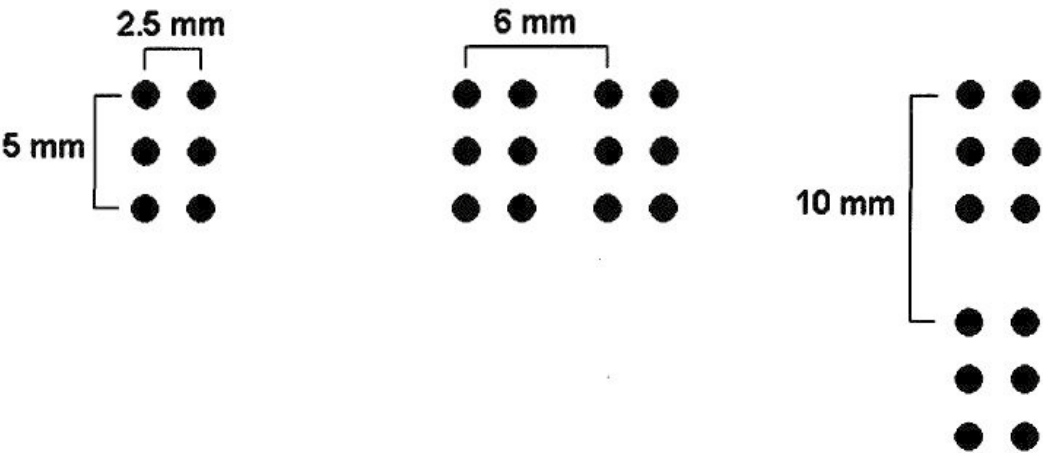
Señalización para los Juzgados de Tafalla.



Señalización para la Oficina de Atención Ciudadana



Tipografía braille: Braille6-ANSI



**Fuente:** Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual.

Primera edición: Madrid, 2003

## 4.13. Documentos e información disponible en la oficina

### ¿Qué función tiene?

Los documentos, folletos, guías y formularios que se ofrecen en una OIT y en una OAC aportan información de interés y son imprescindibles para la realización de consultas, trámites y gestiones. Están directamente relacionados con el servicio que esas oficinas ofrecen a la ciudadanía y por lo tanto han de ser accesibles a todas las personas.

### ¿Qué exige la normativa?

- Se debe facilitar a las personas con discapacidad el acceso a la información, garantizando que los textos de interés público y formularios de utilización frecuente se ofrezcan en formato de lectura fácil, sistema braille, lengua de signos, letra ampliada u otros sistemas alternativos que se desarrollen por los avances tecnológicos.
- La localización y la ubicación de todos los documentos también garantizará su plena accesibilidad. Por ello, los folletos, mapas, guías, formularios... deberán ser alcanzables entre los 80 y los 120 cm de altura medidos desde el suelo.
- El diseño de los documentos impresos debe tener caracteres suficientemente grandes y en tipografía fácil de leer, y el estilo se recomienda que sea de palo seco similar a la Arial media, espaciados y contrastados con el fondo, en el que se evitarán fotografías y dibujos que dificulten la lectura, y ofreciendo casillas y huecos de cumplimentación lo suficientemente cómodos como para servir a personas con dificultades visuales o motoras no severas.
- El tamaño de letra recomendado oscilará entre 14 y 18 puntos siendo, como mínimo, de 12 puntos para las notas aclaratorias, y se usará la negrita con moderación para destacar partes del texto. Las instrucciones también deben presentarse con un tamaño de letra y contraste adecuados.

- El espacio recomendado entre líneas del texto es de un espacio y medio, y no es recomendable utilizar más de dos tipos de letras (uno para los títulos y otro para el cuerpo de texto).
- El papel deberá ser mate, con un gramaje que impida que se transparente lo escrito a la otra cara, facilitando, además su manipulación, y de un tono uniforme.
- Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas no explicadas.
- Los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web en versiones accesibles. PDF accesible a lectores de pantalla, con alta legibilidad, con versión en Lectura Fácil y en Lengua de Signos Española.

### Consejos útiles:

- Los folletos que incorporan diferentes idiomas son más complicados de entender, por ello lo ideal es que se hagan ediciones por separado para cada idioma. En caso de ir en la misma publicación, hay que distinguir los idiomas con diferentes colores.
- En cualquier publicación impresa (folleto, guía, mapa...) debería haber siempre en la portada braille y un QR que vincule a la versión accesible en PDF, vídeo en LSE y versión en Lectura Fácil.
- El braille en cualquier impreso se puede conseguir fácilmente de modo desapercibido e inocuo para la imagen de fondo con 2 capas de barniz UVI transparente.
- En el proceso de diseño conviene siempre trabajar con profesionales que apliquen las normas de calidad correspondientes: UNE 153010 de Subtitulado en vídeos, la UNE 153020 de Audiodescripciones y la UNE 153101 de Lectura Fácil. Y, por supuesto, testar el resultado con perfiles diversos, principalmente con personas con discapacidad visual, auditiva y con problemas de comprensión.

## Ejemplo gráfico:

Portada del cuento **Amaia y Martín en la fiesta de la verdura**, de Reyno Gourmet, en braille.



Cartel de Sanfermines con NaviLens.





## 4.14. Puntos de información interactivos

### ¿Qué función tiene?

Los puntos de información interactivos están pensados para que la ciudadanía pueda obtener información o realizar gestiones de un modo autosuficiente. Para ello se ha de garantizar su accesibilidad tanto en la ubicación, el diseño del dispositivo físico, como de su software y de las instrucciones e informaciones que aporta.

### ¿Qué exige la normativa?

- Los puntos de información o atención que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistemas de información complementaria accesible, tales como paneles gráficos accesibles por tamaño y contraste, sistemas audiovisuales y/o planos táctiles.
- Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.
- Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con independencia de su posible discapacidad o su estatura, asegurándose su interacción regular con personas con dificultades de manipulación.
- Toda la información en texto como formato debe ofrecerse también en modo sonoro. Y toda la información sonora debe ofrecerse también transcrita en forma de texto.
- Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva (bucle de inducción y posibilidad de incorporar auriculares).
- Debe existir confirmación con mensajes sonoros y visuales de todas las acciones activadas.
- Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille.

- Las pantallas deben de ser antirreflejantes y tener buen contraste así como permitir el acercamiento a ellas del usuario más allá de la distancia normal.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.
- Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen. Este sistema se basará en la locución de las distintas opciones de información y se activará mediante la pulsación de un área sensible al tacto situada en la parte inferior izquierda y etiquetada con la expresión “uso fácil” que una vez pulsada informará con breves instrucciones sobre cómo utilizar el sistema.
- Cuando se ofrezcan a disposición del público ordenadores o terminales de entornos informáticos con las características propias de un ordenador, alguno de los ordenadores o de los terminales contará con teclado adaptado, pantalla grande y susceptible de ser aproximada al usuario y de programas de síntesis de voz y magnificación de pantalla y alto contraste activados y compatibles con los programas y funciones para cuyo uso se ofrecen los ordenadores o terminales. La representación del cursor y la posición del ratón deberán resaltarse en pantalla mostrándose a gran tamaño y alto contraste.

### Consejos útiles:

- La información sonora de mensajes audiovisuales debe aportarse también en subtítulos para personas sordas y también en lengua de signos. Si hubiera información de imágenes, también deberían aportarse audiodescripciones.
- La información debería estar también en Lectura Fácil. Y en caso de existir información sobre mapas, también debería haber opción de listados.

- Es muy útil la revisión periódica de estos dispositivos de modo que se detecten cuanto antes posibles fallos de funcionamiento.
- Es necesario también que el personal de la oficina domine el funcionamiento de los puntos interactivos y sepa asistir a quien pueda necesitar ayuda.

## 4.15. Aseo accesible

### ¿Qué función tiene?

Los aseos que se encuentran en una oficina de atención ciudadana deben permitir el acceso, la movilidad interior y el uso a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. Su diseño debe tener en consideración que se puedan utilizar de manera autónoma, segura y cómoda. Existirá al menos un aseo accesible por oficina.

### ¿Qué exige la normativa?

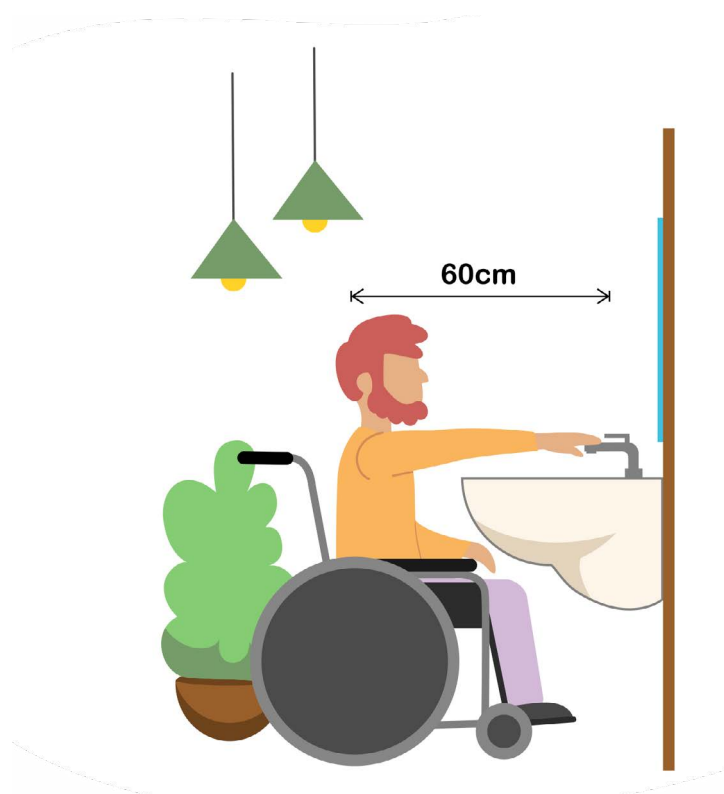
- La cabina accesible ha de estar bien señalizada desde el exterior y de modo accesible, con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (en adelante, SIA).
- En el interior de la cabina accesible debe haber un espacio de giro donde inscribir un cilindro con diámetro de 150 cm libres de obstáculos para que una silla pueda maniobrar en su interior.
- La puerta debe abatir hacia afuera o ser corredera, porque ofrece más espacio para posibles acompañantes y si se produce una caída, facilita el acceso desde el exterior para socorrer a la persona.
- El sistema de iluminación no ha de ser de pulsador temporizado. Debe ser o de interruptor sin temporizar, o temporizado con detección de movimiento en toda la cabina.
- La puerta ha de dejar un espacio libre de paso de 85 cm de ancho, como mínimo. Su altura debe ser de mínimo 2,10 m.

- Dispondrá de un dispositivo de cierre que permita conocer la disponibilidad del baño desde el exterior. El herraje de apertura será de fácil accionamiento y manipulación y permitirá su utilización a las personas con movilidad reducida en las manos, sin exigir el movimiento de pinza y giro, y permitiendo su uso con el codo. Ha de poder abrirse desde el exterior en caso de urgencia.
- Debería tener un sistema de aviso en caso de caída que comunique con una central de atención o con una zona transitada. La alerta ha de ser activable desde cualquier punto de la cabina y la señal de aviso ha de ser perceptible también desde el interior.
- El inodoro ha de tener dos espacios de transferencia a ambos lados. Cada espacio de transferencia debe ser de 80 cm de ancho.
- La altura del inodoro debe ser aproximadamente como la del asiento de la silla: de entre 45 y 50 cm.
- Las barras de transferencia serán abatibles por el lado de la transferencia. Si una barra está en una pared, puede ser fija, pero nunca si está en el lado de la transferencia. Las barras deben estar separadas entre sí de 65 a 70 cm y centradas respecto al eje del inodoro. La altura debe ser de 70 o 75 cm.



- El pulsador de la cisterna ha de ser de superficie amplia y usable con el codo o el puño (sin necesidad de motricidad fina).
- Los lavabos tienen que permitir el acercamiento frontal de una persona en silla de ruedas, con lo que no tendrán pedestal y dejarán un hueco de 70 cm de alto por 80 de ancho y 50 de fondo. La encimera tendrá su superficie entre los 80 y 85 cm.

- El grifo nunca será de rosca o de botón duro. Ha de ser de monomando o de célula.
- El alcance horizontal máximo es de 60 cm, medidos desde el respaldo de la silla de ruedas. Por lo tanto, el grifo ha de quedar dentro de ese alcance.
- Desde una silla de ruedas, el uso más confortable está entre los 120 y los 80 cm. Por lo tanto, el uso de jaboneras, secamanos, interruptores o de otros dispositivos ha de poder hacerse en torno a 1 m de altura.
- Debe haber suficiente contraste cromático entre puertas, paredes y suelos. Los aparatos sanitarios se deben diferenciar también cromáticamente del suelo y de las paredes.
- La iluminación no debe producir cambios bruscos entre unos espacios y otros ni reflejos o deslumbramientos molestos. En el aseo debe haber una iluminación de 200 luxes, y en la zona del espejo puede subir entre 300 y 500 sin generar deslumbramientos.
- Es necesario que el suelo tenga un índice de RD (resistencia al deslizamiento) de clase 2, y de clase 3 si tuviera ducha.



## Consejos útiles:

- Debe haber suficiente contraste cromático entre puertas, paredes y suelos. Los aparatos sanitarios se deben diferenciar también cromáticamente del suelo y de las paredes.
- La iluminación no debe producir cambios bruscos entre unos espacios y otros ni reflejos o deslumbramientos molestos. En el aseo debe haber una iluminación de 200 luxes, y en la zona del espejo puede subir entre 300 y 500 sin generar deslumbramientos.
- Es necesario que el suelo tenga un índice de RD (resistencia al deslizamiento) de clase 2, y de clase 3 si tuviera ducha.
- La altura de la base de un espejo para poder tener una visión completa es de 80 cm. La norma señala 90 cm, pero 80 cm es mejor para una persona en silla de ruedas.
- Sería muy aconsejable que en el diseño del aseo se tuvieran en cuenta las necesidades de las personas con ostomía: inodoro y lavabos elevables, encimera seca, lavabo con grifo de ducha de 30 mm activable con una sola mano y papelera higiénica, además de espejo de cuerpo entero.

## 4.16. Situaciones de emergencias y seguridad

### ¿Qué función tiene?

La señalización y los planes de autoprotección, emergencia y evacuación de los establecimientos e instalaciones de uso público deben incluir los itinerarios, procedimientos de aviso accesibles y productos de apoyo necesarios para ser útiles y efectivos para las personas con discapacidad y personas mayores.

### ¿Qué exige la normativa?

- En las OIT y en las OAC se debe asegurar la protección de todas las personas en una situación de emergencia como el fuego, con medidas integradas en el diseño y la gestión del inmueble.
- Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de evacuación, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.
- Las plantas de salida del edificio tendrán un itinerario accesible que conecte todas las zonas accesibles con alguna salida del edificio obviamente accesible. Estas salidas de emergencia podrán ser diferentes de los accesos principales del edificio.
- Las plantas que dispongan de zonas de refugio o de una salida de planta accesible de paso a otro sector contarán con algún itinerario accesible que las conecte con las zonas accesibles de la planta.
- La señalización de emergencia de salidas, vías de evacuación, sistemas de extinción, etc. deberá indicar mediante el SIA los recorridos y elementos accesibles.
- Los pulsadores de alarma y extintores deberán estar ubicados de forma que permitan el uso a todas las personas (entre 80 y 120 cm de altura y alejados de un rincón más de 35 cm).
- Las salidas de recinto, planta o edificio tendrán una señal con el rótulo “Salida”, excepto cuando se trate de salidas de recintos cuya superficie

no exceda de 50 m<sup>2</sup>, sean fácilmente visibles desde todo punto de dichos recintos y los ocupantes estén familiarizados con el edificio.

- La señal con el rótulo “Salida de emergencia” debe utilizarse en toda salida prevista para uso exclusivo en caso de emergencia.
- Deben disponerse señales indicativas de dirección de los recorridos, visibles desde todo origen de evacuación desde el que no se perciban directamente las salidas o sus señales indicativas. En dichos recorridos, junto a las puertas que no sean salida y que puedan inducir a error en la evacuación debe disponerse la señal con el rótulo “Sin salida” en lugar fácilmente visible pero en ningún caso sobre las hojas de las puertas.
- Cuando los itinerarios accesibles conduzcan a una zona de refugio o a un sector de incendio alternativo previsto para la evacuación de personas con discapacidad, irán además acompañadas del rótulo “ZONA DE REFUGIO”.
- La superficie de las zonas de refugio se señalará mediante diferente color en el pavimento y con el rótulo “ZONA DE REFUGIO” acompañado del SIA colocado en una pared adyacente a la zona.
- Las zonas de refugio deben estar protegidas frente al fuego, tener capacidad espacial para un número de personas según la ocupación del edificio (una persona en silla de ruedas por cada 100 personas, y 1 persona con otro tipo de movilidad reducida por cada 33) y estar comunicadas con los servicios de protección.
- Todas las señales de evacuación y emergencia deben ser visibles incluso en caso de fallo en el suministro al alumbrado normal.
- Los planes de emergencia para gestionar de forma adecuada la evacuación de todas las personas, deben contemplar estas medidas de diseño preestablecidas y además, otras medidas activas, como es la formación del personal, asignación de tareas y simulacros y la disponibilidad de productos de apoyo.



## Consejos útiles:

- Si en la oficina hay varias plantas accesibles pero el edificio no está sectorizado o no hay vía de evacuación accesible, es recomendable tener sillas de evacuación en caso de emergencia. Implica tenerlas junto a las escaleras, al menos una por planta sin salida a la calle) y tener al personal formado en su uso
- Si en la oficina hay planos de evacuación, se aconseja que sean validados con personas con problemas de comprensión ya que esto garantizará que van a ser entendidos por todas las personas.
- Es recomendable siempre señalar con la palabra “Salida” la puerta desde el interior, aunque se vea y pueda quedar evidente, ello le da mucha más accesibilidad cognitiva a quien la necesita.
- Los pictogramas que uses han de ser universales y validados. En la [Guía de comunicación y eventos del Gobierno de Navarra](#) hay un listado de fuentes de pictogramas validados correctamente que puedes usar libremente.
- En oficinas grandes, la tecnología puede ayudar mucho en el aviso de evacuación de personas sordas gracias a soluciones tipo Visualfy, que transforman el sonido en mensajes visuales y vibraciones (por ejemplo la alarma de evacuación o el sonido de siguiente turno).

## 4.17. Información sobre la accesibilidad de la oficina en la página web

### ¿Qué función tiene?

Si la información sobre la accesibilidad del entorno y de su servicio está disponible en la página web de la oficina, se resolverán muchas dudas a las personas que necesitan conocer previamente algunos aspectos básicos para ellas. Datos como dónde están localizadas las plazas de aparcamiento para PMR más cercanas a la oficina, si hay servicio de bucle de inducción o si el personal está formado en trato e interacción con personas con discapacidad, son detalles muy importantes para una buena parte de la ciudadanía y que deberíamos darlos a conocer antes de que cualquier persona se desplace hasta nuestra oficina.

### ¿Qué exige la normativa?

- Las administraciones públicas de Navarra y quienes presten servicios públicos deberán ofrecer servicios accesibles, tanto en cuanto a su uso como en cuanto a la información que se facilite sobre ellos.
- Y en sus páginas web deberán informar sobre cuáles son las condiciones de accesibilidad de los servicios que ofrecen y sobre los medios de apoyo disponibles.
- La Administración de la Comunidad Foral y las entidades locales de Navarra garantizarán la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas en elementos como la firma electrónica y el acceso a las páginas web y aplicaciones para dispositivos móviles de las administraciones públicas, de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos y de los sitios web que reciban financiación pública para su diseño o mantenimiento, en el marco de la normativa básica estatal.

## Consejos útiles:

A continuación resumimos y aplicamos a una oficina los 11 consejos que se dan en la [Guía para crear la sección de accesibilidad de tu recurso turístico](#), publicada por el Servicio de Marketing de la Dirección General de Turismo.

1. Empatiza con las necesidades de accesibilidad que tienen las personas con discapacidad y las personas mayores.
2. Conoce cómo funcionan y para quienes son necesarios los recursos accesibles de tu oficina.
3. Ordena la información en función de los tipos de accesibilidad que ofreces, al menos hay que describir con detalle los elementos de accesibilidad auditiva, cognitiva, física y visual.
4. Informa de lo que sí es accesible y de lo que de momento no lo es para no generar falsas expectativas
5. Informa de si hay plazas de aparcamiento reservadas para PMR en las cercanías y dónde están.
6. Informa de todos los recursos, de las ayudas técnicas y de las soluciones tecnológicas de accesibilidad que tienes en tu oficina.
7. Muestra vídeos, fotografías, detalles, medidas y características de los diferentes elementos de accesibilidad física y sensorial.
8. Dale a la información de accesibilidad un enfoque de servicio de calidad, no de favor o solidaridad.
9. Usa un lenguaje correcto e inclusivo con la discapacidad. Prohíbe expresiones como “minusválidos”, “discapacitados”, “disminuidas”... En su lugar usa la fórmula persona **con discapacidad**.
10. Asegúrate de que esta información es veraz, está actualizada, es completa y resulta accesible.
11. Ofrece un contacto directo con diferentes opciones de comunicación. Correo electrónico, número de WhatsApp.

## 5. **Cómo gestionar la accesibilidad universal en un proyecto de construcción o reforma de oficina**

### Marcar los objetivos de accesibilidad desde el inicio del proyecto:

Como hemos visto, una OIT o una OAC deben cumplir con todas las exigencias legales para que sus entornos y servicios tengan en cuenta las necesidades de las personas que necesitan la accesibilidad.

Así que lo primero que hay que hacer en un proyecto de reforma es tener muy claro el objetivo de cumplimiento de las normas ya citadas y pormenorizadas en el capítulo 4.

También nos podemos marcar como objetivo la preparación del entorno y su gestión para poder certificarlos conforme a las normas **UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno**, y la **UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad**.

Esto de momento es voluntario, aunque en la Ley Foral 31/2022 se sugieren las mencionadas normas como referencia de futuros desarrollos reglamentarios.

Por lo tanto, parece interesante e inteligente abordar cualquier proyecto de construcción o reforma de oficinas con el objetivo de alcanzar la conformidad con estas dos normas de accesibilidad en los entornos contruidos.

### ¿Qué son las normas UNE 170.001 de accesibilidad?

La Norma UNE 170001 está formada por dos partes bajo el título general **Accesibilidad universal**:

## **Parte 1:** Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.

- Establece los criterios de diseño y construcción para garantizar que el entorno de servicio permite a todas las personas Deambular por la oficina, Aprender o manipular todos los dispositivos, Localizar todas las zonas y Comunicarse con el servicio y las personas que haya en la oficina.

## **Parte 2:** Sistema de gestión de la accesibilidad.

- Establece el sistema de gestión y trabajo para garantizar que la accesibilidad lograda en el proyecto se mantiene a lo largo del tiempo y mejora ejercicio tras ejercicio.

## ¿Qué podemos hacer en las sucesivas fases del proyecto?

### **Fase 1:** redacción y elaboración del proyecto.

- 1.1. Analizar la accesibilidad universal del proyecto arquitectónico de la oficina para verificar el cumplimiento de los requisitos legales, y criterios DALCO si vamos a por las normas.
- 1.2. Elaborar un listado de acciones que permitan el seguimiento de la conformidad de todos los criterios.
- 1.3. Introducir los cambios necesarios para que en el proyecto arquitectónico se cumplan todos los requisitos.

## Especial atención a:

- |                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| • La dotación de los elementos accesibles en el proyecto. |
| • Los itinerarios accesibles por la oficina.              |
| • La deambulación y la aprehensión en los aseos.          |

- |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Los espacios de giro ante puertas, ascensores, mostradores y en pasillos.</li></ul>               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La ubicación de las puertas.</li></ul>                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Al diseño y ubicación de las comunicaciones verticales por rampa, ascensor y escaleras.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Los itinerarios de evacuación.</li></ul>                                                          |

**Fase 2:** desarrollo de las obras.

- 2.1. Verificar que en esta fase se sigue cumpliendo la lista de comprobación de la accesibilidad de la oficina y de los criterios.
- 2.2. Es importante contar con asesoramiento especializado in situ en la obra, y con la validación de detalles concretos.

**Especial atención a:**

- |                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La continuidad, la dureza, la clase de RD y los colores de los pavimentos y felpudos.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La absorción acústica de los materiales.</li></ul>                                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El diseño de rampas y escaleras y de sus pasamanos y barandillas.</li></ul>                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema de apertura de las puertas, en concreto de los aseos.</li></ul>                      |

- La localización y la aprehensión de todos los dispositivos (interruptores, pulsadores de cisternas, manillas de puertas...).
- La iluminación.
- Los sistemas de aviso de evacuación.

### **Fase 3:** mobiliario y decoración.

- 3.1. Verificar que en esta fase se sigue cumpliendo la lista de comprobación de la accesibilidad de la oficina y de los criterios.
- 3.2. Elegir mobiliario y accesorios que garanticen accesibilidad universal.
- 3.3. Adquirir e instalar los recursos específicos de accesibilidad.

### Especial atención a:

- El contraste cromático del mobiliario.
- El diseño de puestos de trabajo, de zonas de espera, de mesas y sillas.
- La ubicación de los elementos para que no interfieran en el itinerario accesible.
- Los dispositivos de los aseos (barras de transferencia, lavabos, grifos, espejos, secamanos...).
- Los bucles de inducción, el sistema SVisual, encaminamientos podotáctiles.

- Advertencia de escaleras, ascensores y rampas.

**Fase 4:** diseño y señalización.

- 4.1. Diseñar la señalización interior y exterior de la oficina conforme a la norma UNE 170.002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.
- 4.2. Aportar creatividad y personalidad gráfica, testando con personas diversas antes de dar por definitivo el diseño.

**Especial atención a:**

- |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| • La validación de la línea gráfica con el Servicio de Publicaciones del Gobierno de Navarra. |
| • Su accesibilidad universal y el cumplimiento de la normativa.                               |
| • Tamaños, fuentes y colores de la tipografía.                                                |
| • La inclusión del braille, el altorrelieve y contemplar la altura de su colocación.          |
| • La fácil comprensión de los pictogramas.                                                    |
| • El aprovechamiento de las nuevas tecnologías para garantizar su máxima inclusividad.        |



### **Fase 5:** apertura de la oficina.

- 5.1. Formar al equipo de la oficina en trato e interacción con personas con discapacidad (PCD).
- 5.2. Elaborar un protocolo de acogida y servicio a las PCD, que el equipo aplique para garantizar un servicio inclusivo y de calidad.

### Especial atención a:

- Formaciones en primera persona por parte de personas con discapacidad sobre cómo interactuar con ellas en una oficina.
- Una opción formativa es realizar los videocursos **Modo Accesible y Modo Accesible Digital**, que la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra y el INAP tienen a disposición del personal que trabaja en las oficinas del Gobierno de Navarra.
- Aprender a usar los productos y recursos de accesibilidad de la oficina (bucles, SVIsual, NaviLens...).
- Dar un enfoque práctico y experiencial a la formación.
- Trabajar conjuntamente con PCD una propuesta de protocolo de atención aplicable desde la apertura de la oficina.

## 6. ¿Cómo gestionar la accesibilidad universal en el día a día de una oficina?

### Implantando un sistema de gestión de la accesibilidad:

La mejor vía de garantizar que todo el esfuerzo invertido en que la oficina y su servicio se mantengan accesibles e inclusivos en el funcionamiento diario es que se implante un sistema de gestión de esa accesibilidad.

De hecho, en el Real Decreto 193/2023 se recomienda que los servicios públicos adopten sistemas de gestión de la accesibilidad. Y como hemos señalado en el capítulo 5, la propia Ley Foral 31/2022 sugiere como referencia de futuros desarrollos reglamentarios las normas UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno, y la UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad.

### ¿Qué beneficios concretos tiene un sistema de gestión de accesibilidad?

Un sistema de gestión de la accesibilidad universal permite que el equipo de la oficina:

- Defina la cadena accesible de su actividad e identifique a las personas usuarias a las que está destinado su servicio. Y así asegure que las personas usuarias puedan realizar las actividades asociadas a la oficina.
- Identifique la legislación vigente en materia de accesibilidad, verifique su cumplimiento y en su caso, identifique las soluciones a adoptar a través de las que se da cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha legislación.

- Identifique también otras soluciones que sea necesario acometer para asegurar la accesibilidad universal del entorno y del servicio.
- Planifique en tiempo, forma, recursos y responsables la implantación y verificación de estas soluciones.
- Asegure la planificación y la disponibilidad de recursos e información necesarios para garantizar la implantación y el mantenimiento de estas soluciones.
- Determine métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas.
- Mida el grado de satisfacción de las necesidades de accesibilidad universal de las personas usuarias reales y potenciales.

## ¿Cómo se crea e implementa un sistema de gestión de accesibilidad?

Para la implementación del sistema de gestión de la accesibilidad es imprescindible una metodología basada en la creación de un grupo de trabajo en el que estén representadas todas las áreas de la organización con el objeto de generar una buena implicación de todo el personal y la implantación del sistema en todas las áreas.

Las fases y actividades principales dentro de cada fase pueden ser:

### **Fase 0**, de inicio de la implantación:

- Recopilación de información.
- Creación del equipo.
- Creación del calendario de trabajo.

### **Fase 1**, de planificación del sistema de gestión:

- Redacción y comunicación de Política de gestión de accesibilidad.
- Definición de funciones y responsabilidades en el equipo en materia de accesibilidad.

- Establecimiento de objetivos e indicadores que midan el desempeño de la accesibilidad.

**Fase 2**, de acciones para generar accesibilidad en la oficina:

- Formación del equipo humano en materia de accesibilidad e inclusión y en el sistema de gestión de la oficina.
- Gestión de infraestructuras y ayudas técnicas.
- Gestión de la documentación donde se recogen todos los procedimientos del sistema de gestión.
- Gestión de requisitos legales aplicables al servicio que presta la oficina.
- Análisis de la accesibilidad de la oficina.
- Medición de la satisfacción de quienes usan la oficina.

**Fase 3**, de verificación del funcionamiento y buena marcha del sistema:

- El equipo responsable del sistema de gestión revisa su cumplimiento y el logro de sus objetivos.
- Una entidad externa al equipo realiza una Auditoría interna para validar el sistema y la accesibilidad lograda.

**Fase 4**, de corrección de errores:

- Gestión del plan de mejora de la accesibilidad.
- Mejora del propio sistema de gestión.

**Fase 5**, de formación en el sistema e inicio de la certificación:

- Formación final sobre los procedimientos.
- Solicitud de certificación.
- Mejora de no conformidades.

## ¿Debemos certificar el sistema de gestión?

Desde el principio debemos tener claro si vamos a certificar o no el sistema de gestión. La fase 5 obviamente solo es necesaria si se ha decidido certificarlo.

## Los dos grandes beneficios de la certificación son:

- Garantizar el seguimiento y la auditoría del sistema a lo largo del tiempo, y
- la comunicación pública del compromiso adquirido con la igualdad de oportunidades para todas las personas.

Por ello, parece altamente recomendable la certificación en el caso de las oficinas públicas.

Sin duda, desde un punto de vista de gestión pública, la certificación ayuda al mantenimiento en el tiempo del estándar de accesibilidad en el servicio y genera en la ciudadanía la sensación de que la Administración Pública se preocupa por todas las personas.

