

# PROTOCOLO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

MARÍA JOSÉ FLUJAS LEAL



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

## MARÍA JOSÉ FLUJAS LEAL

Maestra y Técnico Superior de Relaciones Institucionales y Protocolo, ha desarrollado toda su trayectoria profesional en la ONCE desde 1986.

En la actualidad es responsable de Protocolo de la Delegación Territorial de la ONCE en Andalucía.

Experta en Protocolo, Master en congresos y grandes eventos, ha sido ponente en diversos congresos, de carácter nacional e internacional, y ha impartido numerosos cursos y conferencias dentro de su especialidad, siempre en el ámbito de lo social.

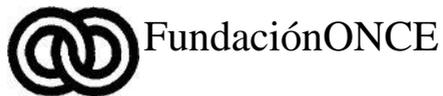


# PROTOCOLO ACCESIBLE PARA PERSONAS

CON DISCAPACIDAD

M<sup>a</sup> JOSÉ FLUJAS LEAL

Para la cooperación e integración social  
de personas con discapacidad



© Fundación ONCE para la Cooperación e Integración Social de las  
Personas con Discapacidad.  
c/ Sebastián Herrera, 15  
28012 MADRID  
[www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)  
[dae@fundaciononce.es](mailto:dae@fundaciononce.es)  
IMPRIME: INDUSTRIAS GRÁFICAS AFAMAS  
ISBN: 84-88934-23-8  
DEPÓSITO LEGAL: M-35029-2006

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
I. DEFINICIONES .....	11
II. COMUNICACIÓN Y TRATO .....	21
DI. TÉCNICAS DE ACOMPAÑAMIENTO .....	35
IV. PERROS GUÍA .....	39
V. INTÉRPRETES DE LENGUAJE SIGNOS .....	45
VI. OTROS LENGUAJES .....	49
VII. VOCABLOS Y EXPRESIONES .....	53
VIII. VALORACIÓN DE LA SEDE DE UN EVENTO .....	61
IX. ELECCIÓN DE LETRA Y COLORES EN DOCUMENTOS .....	80
X. FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS PRECEDENCIAS .....	89
XI. CONSIDERACIONES EN LAS PRESIDENCIAS .....	93
XII. ORGANIZACIÓN DE VIAJES .....	95
XIII. CONSIDERACIONES EN LOS BANQUETES .....	105
XIV. OTROS ACTOS .....	115
XV. SEGURIDAD EN LOS ACTOS .....	121
XVI. AYUDAS TÉCNICAS Y RECURSOS PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD .....	123
XVII. DISEÑO Y ACCESIBILIDAD EN LA RED .....	135
CONCLUSIONES .....	139
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N° 1: LEGISLACIÓN ESTATAL-ONU-UNIÓN EUROPEA	141
ANEXO N° 2: NORMATIVA AUTONÓMICA SOBRE ACCESIBILIDAD .....	143
ANEXO N° 3: ALFABETO BRAILLE, .....	147
BIBLIOGRAFÍA .....	149

## PROLOGO

*La participación social de las personas con discapacidad ha tenido un impulso significativo en estos últimos años, que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural.*

*Hemos asistido a la transformación de una serie de estereotipos negativos que a lo largo de los siglos ha arrastrado este grupo social. Se han producido cambios en el lenguaje, en el empleo, en la educación: cambios en todos los órdenes de la vida. Pero aún hoy existen ciudadanos y ciudadanas que padecen en su vida diaria numerosas barreras, algunas de ellas invisibles, aunque presentes todavía en nuestra esta sociedad.*

*Por ello, desde Andalucía, impulsamos políticas que aspiran a que todos y todas podamos ejercer en igualdad los mismos derechos, para que la discapacidad sea considerada una característica más de la persona. En este sentido desarrollamos políticas para contribuir a eliminar esas barreras y superar todas las situaciones de discriminación.*

*Este libro que tienen entre sus manos no es sólo una guía de "protocolo diferenciado" para personas con discapacidad. Es un manual que trata de facilitar la organización de actos accesibles y abiertos a la participación de todos y todas. El principio de igualdad de oportunidades aplicado en este ámbito implica que los y las profesionales del protocolo deben organizar los recursos a su alcance para habilitar la participación sin limitaciones de cualquier persona en la organización de eventos.*

*Este estudio tiene la virtud de haber partido del análisis de la realidad cotidiana y de abordar las cuestiones específicas de la diversa tipología de las discapacidades. En él se trata de ofrecer soluciones concretas y prácticas en cuanto a los criterios para elegir la sede de un acto, cómo habilitar la accesibilidad y la circulación dentro del local, las medidas de seguridad, la elección del mobiliario o las pautas de trato, comunicación y acompañamiento de las personas con discapacidad. Pueden encontrar además aspectos normativos del diseño de los espacios, el acompañamiento de perros guía y la presencia de Intérpretes de Lengua de Signos, además de otras cuestiones puntuales de singular relevancia respecto a la señalización, la documentación o la logística de los actos.*

*Quiero felicitar a María José por este trabajo, que será muy útil para las personas que desarrollan su labor en este campo, y ayudará a visibilizar que deseamos vivir en un mundo sin barreras. Porque en el protocolo, como en todos los aspectos de la vida, debemos mantener una vocación decidida por la igualdad de oportunidades.*

Micaela Navarro Garzón

CONSEJERA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL  
JUNTA DE ANDALUCÍA

## INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo, el protocolo, con todo su contenido de ritual, de ceremonial, incluso de urbanidad, ha sido considerado como patrimonio de una parte de la sociedad, de la élite social, o como propio de instituciones y entidades en los que la mayoría de la población no participaba.

Sin embargo, los progresos que en materia de bienestar social ha experimentado la sociedad y el acceso a las instituciones en igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos han propiciado una creciente participación, un incremento en la valoración y respeto a las costumbres y tradiciones. A todo esto se ha unido la legislación que en esta materia se ha ido aprobando, y que parte, entre otros, de principios y derechos tan fundamentales como la igualdad o el respeto.

Pero el tejido empresarial también ha irrumpido en el protocolo, o el protocolo en el mundo empresarial, como se quiera ver. Lo cierto es que las empresas han tomado conciencia de la importancia que tiene por un lado, la correcta organización de los actos que desarrollan y por otro, lo necesario que es cuidar a sus públicos, clientes, accionistas, proveedores,...

Además, tanto en el terreno oficial o institucional como en el empresarial se presenta la obligatoriedad de no discriminación y es aquí cuando pueden surgir problemas ya que no todas las personas pueden participar en igualdad de oportunidades con el resto.

Según los datos facilitados en el Primer Congreso Europeo sobre las personas con discapacidad cerca de 38 millones de europeos padecen algún tipo de deficiencia, bien sea física, psíquica o sensorial<sup>1</sup>. Este grupo de ciudadanos de la Unión Europea constituyen un 14'5 % de la población total comprendida entre los 14 y 64 años.

En cuanto a España, 3.528.221 personas padecen alguna discapacidad, un 9% de ciudadanos. Sin olvidar la población que como consecuencia del envejecimiento puede llegar, entre otras cuestiones, a una merma en sus capacidades de movilidad.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Revista AFIM - Septiembre Octubre 2002- página 21

<sup>2</sup> Además hay que tener en cuenta que la esperanza de vida, que el envejecimiento de la población puede llevar a una merma en sus capacidades de movilidad entre otras cuestiones y así las previsiones del Instituto de Estudios Andaluz señala que de las aproximadamente 750.000 personas discapacitadas en 2001 en Andalucía se pueden pasar en el 2025 a más del 1.100.000. Además la población con alguna discapacidad crecerá en el primer cuarto de siglo XXI a una media anual de 16 por mil personas con discapacidad al año mientras que la población total sólo está creciendo al 3 por mil personas al año

En la lucha por la integración, participación y normalización social han contribuido notablemente los movimientos asociativos pero tampoco se ha de olvidar el impulso dado por algunos legisladores o personas discapacitadas con notable representatividad social: Ronald Reegan era sordo de un oído lo que no le impidió acceder a la presidencia de los Estados Unidos, Edgard M. Kennedy tenía un hijo que había perdido una pierna a consecuencia de un cáncer o más cercanos a nosotros, tenemos diputados y concejales con deficiencias sensoriales o físicas, magistrados usuarios de sillas de ruedas, y podemos comprobar como ocurre con todos los discapacitados que sus limitaciones no afectan a la totalidad de la persona.

Ya van quedando atrás los estereotipos que el cine venía ofreciendo, asociando a personajes malignos con personas que presentaban alguna discapacidad, a los avances tecnológicos de las prótesis con una imagen de ciencia-ficción, o a la ceguera con situaciones exclusivamente dramáticas.

Y aún más lejanas quedan las sugerencias de La Biblia donde se incluyen numerosos pasajes que sugieren un vínculo entre enfermedad y discapacidad con el castigo de Dios: En el Viejo Testamento Dios amonestó a la población para que obedeciera a sus peticiones o les inflingiría ceguera<sup>3</sup>; en el Nuevo Testamento, tras una curación Jesucristo dice "mira: ¡ya estás bien! Ve y no peques más, que nada malo te pasará"<sup>4</sup>,...

Se superaron las prácticas que en historia de la Grecia o Roma antiguas, cunas de civilizaciones, llevaban a infanticidios de los deformes, a los abandonos de las personas inválidas o la aceptación de las mutilaciones para mendigar<sup>5</sup>.

Actualmente, los discapacitados, que como se ha señalado constituyen un colectivo muy amplio, impulsados por los avances legislativos y normativos, y por los avances en la investigación, han incrementado su participación social, tanto a nivel laboral como de ocio lo que ha llevado incluso a una nueva concepción de la discapacidad.

<sup>3</sup> Deuteronomio 28, 28 "Te castigará el Señor con la locura o delirio, con la ceguera y con frenesí..."

<sup>4</sup> Mateo, 9, 2-7 "...He aquí que le presentaron un paralítico postrado en un lecho: Y al ver Jesús su fé, dijo al tullido: Ten confianza, hijo mío, que perdonados te son tus pecados..." "... Pues que sepáis que el Hijo del hombre tiene en la tierra potestad de perdonar pecados, levántate, dijo al mismo tiempo al paralítico, toma tu lecho y vete a tu casa..."

<sup>5</sup> Ver "Historia de las Deficiencias". Antonio León Aguado Díaz, Escuela Libre Editorial - Colección Tesis y Praxis

Así por ejemplo, Robert Schalock, en la conferencia ofrecida en las III Jornadas Científicas de Investigación celebradas en Salamanca en 1999, destaca la perspectiva ecológica de la discapacidad apoyándose en la interacción persona-ambiente, en la interacción entre la persona y las variables ambientales que incluyen el ambiente físico, las situaciones sociales y los recursos.

Un ambiente que no proporciona el adecuado apoyo para reducir las limitaciones funcionales, nos obliga a la búsqueda de soluciones, a procurar una accesibilidad integral que comprenda aspectos urbanísticos, de transporte y de comunicación.

Para que el Protocolo, respetando sus principios y tradiciones, se adecuó a los cambios que genera el incremento de participación de las personas discapacitadas en el seno de la sociedad hemos de facilitar las medidas que las propicien y para ello vamos a analizar en los distintos capítulos de este documento, los elementos y recursos que forman parte de la cadena que da respuesta a los diferentes tipos de accesibilidad:

O A nivel físico: Valorando los espacios que se encuentran a nuestra disposición y analizando aquellos elementos facilitadores de los espacios, aquellos que eliminen las barreras arquitectónicas o ambientales para deambular libremente, para entrar, salir, subir, en definitiva, para utilizar todas las dependencias en las que se desarrollen nuestros actos.

□ A nivel comunicativo: Valorando y utilizando los elementos referidos a señalización y fórmulas de transmisión de datos, de modo que todos los participantes puedan acceder a los contenidos e información que les proporciona.

□ A nivel social: Enterrando falsos estereotipos, eliminando la resistencia al cambio y los sentimientos de lástima, compasión,...Teniendo presentes tanto las pautas de comunicación y trato normalizado, de guía y de ayuda que faciliten las interacciones y relaciones interpersonales entre individuos diferentes, como las principales características de cada una de las deficiencias y las discapacidades que provoca, para poder comprender sus requerimientos en el desarrollo de los actos.

Superar estas barreras requiere altos niveles de compromiso, siendo necesario, para que sean eficaces, conseguir que el conjunto de actuaciones que se ponen en marcha para el desarrollo de todas las fases del protocolo y sus comunicaciones tengan un estilo unitario y armonioso.

La accesibilidad además no está reñida con la estética y la eliminación de barreras se ha de realizar de manera progresiva.

No se puede abandonar o derrumbar un recinto, pero sí podemos adoptar algunas medidas que favorezcan su accesibilidad y por supuesto sí debemos procurar no construir otras barreras nuevas con una distribución inadecuada del mobiliario, sin establecer una comunicación apropiada, sin reserva de espacios, etc. Seguramente la mejora de cualquier elemento producirá un efecto "tirón" de mejora general.

## I. DEFINICIONES

### I.I.- Conceptos genéricos

Todas las personas somos diferentes, todas tenemos nuestras características físicas y emocionales que nos diferencian. Incluso vamos experimentando cambios a lo largo de nuestra vida, algunos quizás se deriven únicamente de la edad biológica pero otros pueden ser consecuencias de acciones en las que nos hayamos visto implicados, estados de ánimo o estados físicos alterados de manera transitoria o permanente.

No obstante, a pesar de que nadie es igual a otro y que no todas las personas discapacitadas pueden englobarse en una única y exacta clasificación, sí es cierto que para poder desarrollar los aspectos que nos ayuden a la integración y normalización de la participación de las personas discapacitadas en los actos que organicemos, es necesario tener conocimiento de algunas generalidades sobre las deficiencias, las principales patologías, sus manifestaciones y con ello, las limitaciones que marcan a la persona que las presenta.

Únicamente se van a describir con mayor detalle las principales características que presentan los discapacitados sensoriales y físicos ya que son los colectivos con mayor integración social.

Son varias las palabras que se utilizan para descubrir estas limitaciones pero buscando un criterio unificador y generalizado, vamos a considerar las definiciones que propone la Organización Mundial de la Salud, en sus distintos documentos:

**DEFICIENCIA;** Toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. La deficiencia supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. De este modo se puede hablar de:

- Deficiencias físicas: Las que afectan a personas con problemas como amputaciones, pérdidas de movilidad, parálisis,...
- Deficiencias sensoriales: Afectan a personas con problemas de visión, audición o lenguaje.
- Deficiencias psíquicas: Afectan a personas con enfermedades o trastornos mentales.

- Deficiencias de relación: Referidas a quienes por causas diversas presentan conductas que dificultan la convivencia.

**DISCAPACIDAD:** Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se pueden aglutinar en tres grupos:

- De movilidad o desplazamiento
- De relación o de conducta
- De comunicación

**MINUSVALIA:** Toda situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un papel que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales) . Pueden ser de muchos tipos como:

- De orientación
- De independencia física: dependen de otra persona para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana
- De movilidad: no pueden salir o necesitan ayuda para hacerlo
- De ocupación: no pueden estudiar o trabajar en las condiciones propias de su edad, sexo o cultura
- De integración social: están incapacitados para relacionarse fuera del entorno familiar.

Estos términos proceden de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) en su versión de 1980 que posteriormente ha sido sustituida por la Clasificación Internacional del funcionamiento, la Discapacidad y de la Salud (CIF). Se pasa entonces de una clasificación de "consecuencias de enfermedades" a una basada en "componentes de la salud". A partir de esto los términos funciones y estructuras corporales así como actividades y participación van sustituyendo progresivamente a los términos usados previamente en el CIDDDM.

La CIF recoge las siguientes definiciones:

- Funciones corporales: son funciones fisiológicas de los sistemas corporales, incluyendo funciones psicológicas.
- Estructuras corporales: son las partes anatómicas del cuerpo, tales como los órganos, las extremidades y sus componentes.

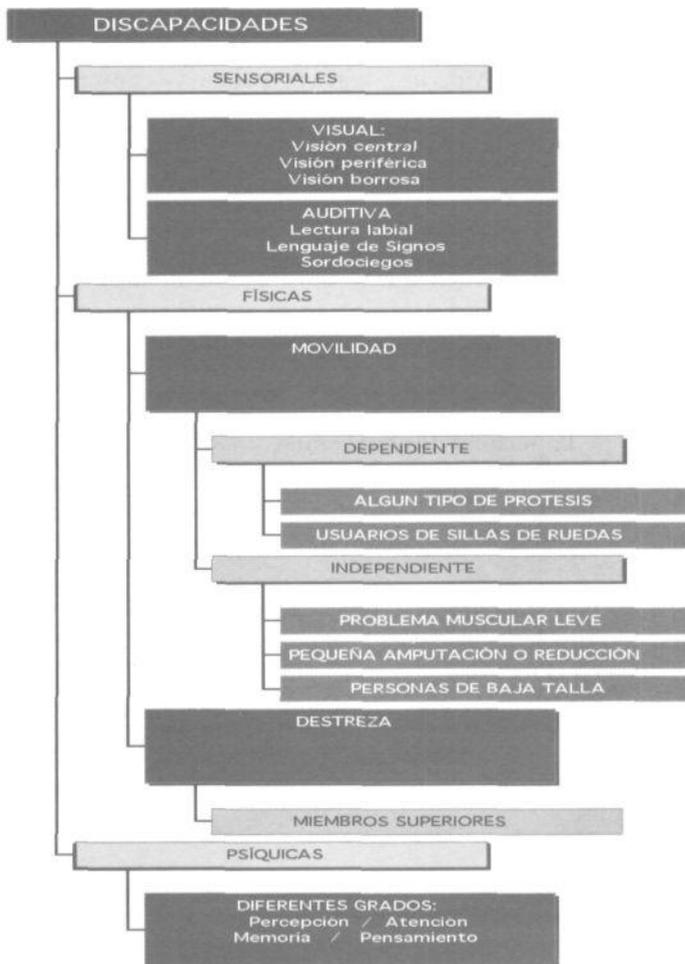
- Deficiencias: son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida.

Con respecto a las actividades y la participación se contemplan los siguientes conceptos:

- Limitaciones en la actividad: aquellas dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/ realización de una tarea o acción.
- Restricciones en la participación: aquellos problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales.
- Factores ambientales: constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que una persona vive y conduce su vida.

Existe un "modelo médico" que considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o estado de salud que requiere unos cuidados prestados por profesionales. Con ello el tratamiento de la discapacidad está encaminado a mejorar la adaptación de la persona.

Por otro lado el "modelo social" de la discapacidad considera el fenómeno como un problema social desde el punto de vista de la integración de las personas en la sociedad. Entiende este proceso como un completo conjunto de condiciones creadas por el ambiente social. Llevado a nivel político se considera como una cuestión de derechos humanos.



## I.2.- Discapacidad visual

Las personas que tienen esta discapacidad presentan diferentes grados o no están afectadas por las mismas variables que se presentan en cada circunstancia (luz del ambiente, luz diurna o artificial, la tensión ocular,...).

La visión es un proceso complicado en el que además del ojo interviene el cerebro. El ojo localiza lo que quiere ver y hace llegar la ima-

gen a la retina que es guiada a través del nervio óptico hasta el cerebro que se encargará de hacer la interpretación.

El ojo puede distinguir detalles muy pequeños, pero la visión no se ciñe solamente a la capacidad de discriminación del detalle, sino que nos permite el control de buena parte del espacio.

La agudeza visual nos indica la capacidad para detectar, reconocer, discriminar o localizar un objeto; es la imagen más pequeña cuya forma puede apreciarse. Para medirla se utilizan los optotipos, que son test de letras, números o símbolos que van disminuyendo de tamaño.

El campo visual nos señala lo que el ojo puede ver de frente, es toda la porción del espacio que el ojo puede percibir simultáneamente, sin efectuar movimientos. Se mide en grados de ángulo.

La patología ocular es muy amplia y puede producirse en cualquiera de las partes del ojo. Algunas veces tiene una repercusión mínima en la visión, otras sin embargo reduce en diferentes grados la agudeza visual, produce deficiencias en el campo visual o altera otras facultades como la visión del color, la adaptación a la luz y a la oscuridad llegando en el último extremo incluso a la pérdida total de visión, a la ceguera.

Además de lo indicado, a veces existen problemas de visión que no se deben a las enfermedades del globo ocular. Problemáticas surgidas de traumatismos, hemorragias o tumores pueden provocar una deficiencia visual a pesar de que los ojos sean sanos. Por ello, aunque la imagen se enfoque perfectamente en la retina, el cerebro es incapaz de interpretarlo.

Atendiendo, en el caso de deficientes visuales, a su campo visual podemos establecer la siguiente clasificación:

1. Personas con visión central: Pueden leer, ver detalles, reconocer caras y sin embargo suelen tener problemas en sus desplazamientos. Pueden incluso tener una impresión distinta a diferentes horas del día.
2. Personas con visión periférica: Pueden no tener problemas en sus desplazamientos pero, al tener dañada la visión central, no

reconocen a las personas con las que se encuentran, o por ejemplo, son incapaces de leer.

3. Personas con visión borrosa: Son aquellas que ven todo borroso, como a través de un cristal muy sucio. Pueden presentar problemas tanto en sus desplazamientos como para ver los detalles.

Por otra parte, teniendo en cuenta las alteraciones que la persona presenta en agudeza pueden establecerse los siguientes grupos diferenciados:

- a.- Personas con dificultades para el acceso a la información: Ej. Visión borrosa
- b.- Personas con dificultades para la Orientación y Movilidad: Ej. Sólo perciben tonalidades o luces y sombras, perciben siluetas pero no los detalles de los objetos,...
- c.- Personas con problemas para la ejecución de las actividades de la vida diaria.

Además algunas patologías presentan junto a una mala agudeza visual una reducción de campo, lo que va a hacer que tengan problemas tanto en sus desplazamientos como en la obtención de información o discriminación de objetos.<sup>6</sup>

La discapacidad que provoca la falta de un sentido, generalmente intenta paliarse con el resto y en el caso de las personas ciegas o deficientes visuales, el tacto y el oído son los que cobran mayor importancia, se convierten en un vehículo de adquisición de información. Por medio del tacto pueden:

- Identificar y discriminar texturas
- Reconocer las formas, tamaños, pesos
- Establecer relaciones entre objetos: semejanzas, diferencias
- Conocer la temperatura y sus cambios
- Identificar objetos

Por medio del oído pueden <sup>7</sup>:

- Percibir la distancia y la profundidad en el entorno
- Detectar claves y señales que les orienten
- Detectar obstáculos

---

<sup>6</sup> Pag. 132-133 Cap.- IV "La visión y sus alteraciones funcionales" - ONCE

<sup>7</sup> Pag. 135-136 Cap. V "La visión y sus alteraciones funcionales" - ONCE

La correcta utilización del oído implica por tanto identificar, localizar, discriminar y seguir los sonidos además de ser muy útil para detectar la presencia o ausencia de una superficie u obstáculo por medio del sonido reflejado.

### I.3.- Discapacidad auditiva

Se entiende por persona sorda<sup>8</sup>, en término general, a aquella que tiene una pérdida auditiva en mayor o menor grado.

Pero no todas las personas sordas tienen las mismas necesidades ni hacen uso de los mismos recursos.

Unas precisarán la comunicación a través de la Lengua de Signos mientras que otras utilizarán como apoyo la lectura labial y en otros casos será necesario el uso de ayudas técnicas como audífonos, que no suponen una adaptación plena y una recepción completa de la información, sino un apoyo más. No todas las personas deficientes auditivas tienen la misma destreza para la lectura labial ni son capaces de rentabilizar en el mismo grado el mismo tipo de audífono.

La Lengua de Signos es el medio de comunicación más habitual pero su dominio precisa de una formación especializada. Además cada lengua tiene características diferentes. La L.S. española no coincide totalmente con la catalana por ejemplo debido a que en cada lengua se adjudica un canal visual-gestual.

El Diccionario Básico de la L.S.E. (Lengua de Signos Española) contiene un vocabulario básico que está compuesto por 559 signos.

Con éste, en soporte informático, se facilita el aprendizaje de la L.S.E. a personas oyentes que desean comunicarse con personas sordas. Es una herramienta que permite aprender de diferentes formas, mediante la búsqueda de signo por una palabra, la búsqueda de palabra por un signo, las definiciones de palabras y de signos, las ilustraciones/ dibujos que los acompañan dado su carácter visual, y la ejecución en vídeo.

No obstante, el alfabeto, nos permite, aunque sea más lento, deletrear palabras y comunicarnos al menos de manera elemental.

---

<sup>8</sup> Pag. 15 "Guía para Miembros de Tribunales. El acceso de las Personas Sordas al Empleo Público". Ed. Cons. Ej. Conf. UGT 2001

#### I.4.- Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad multisensorial que impide a la persona valerse de los sentidos del oído y de la vista. Esta requiere servicios especializados y métodos especiales de comunicación pues ha de hacerlo básicamente, a través del tacto.

El grupo de personas sordociegas, aunque no es muy numeroso, es muy heterogéneo y complejo debido a las variables que condicionan las características del grado de pérdida de cada uno de los sentidos. No obstante este colectivo se va integrando paulatinamente en la sociedad y va participando de determinados eventos siempre ayudados por la figura del mediador o intérprete.

Conviene ser conscientes de que las personas sordociegas generalmente presentan una pérdida de la expresividad que está estrechamente relacionada con la pérdida de información. Si no estás seguro de qué ocurre no sabes si has de reír, sonreír, ponerte serio...

La persona sordociega está permanentemente -dependiendo en gran medida de los restos visuales o auditivos que tenga - desconectada de su contexto en todos sus desplazamientos y ha de complementar continuamente la información que recibe de su intérprete. Por ello una separación brusca del entorno, o por ejemplo un cambio de tema radical, le llevará al desconcierto.

En ocasiones es inevitable que surjan imprevistos, situaciones que obligan al guía a actuar rápidamente sin tener tiempo para dar ninguna explicación (por ej. peligros derivados de un posible choque...). Para superar esta dificultad, estos discapacitados necesitan la anticipación en la medida de lo posible, disponer de información acerca de la situación a la que se va a enfrentar por ej. Vamos a cruzar entre coches parados, estamos en una zona con muchos peligros por obras,...

#### I.5.- Discapacitados físicos

Las personas discapacitadas físicas también pueden presentar diferentes patologías. Puede que afecten a los miembros superiores, a los inferiores, que afecten a su totalidad o solo a determinados movimientos o gestos, que estén o no amputados, que se desplacen autónomamente o que utilicen sillas de ruedas, ...

Generalmente las personas con esta discapacidad presentan únicamente problemas de movilidad directamente relacionados con la accesibilidad física del entorno, una imposibilidad de ejecución de determinados recorridos o una lentitud en los movimientos y/o desplazamientos que han de llevar a cabo ayudados de prótesis, bastones, muletas o andaderas.

No obstante también existen personas con problemas de destreza manual o con deficiencias músculo-esqueléticas cuyos principales obstáculos se encuentran en la manipulación de objetos.

#### *1.5.1.-Características de la silla de ruedas.-*

La silla de ruedas permite desplazar por medio de la propulsión y de la autopropulsión, al individuo.

A grandes rasgos, las sillas de ruedas estándar están constituidas por dos ruedas traseras grandes y dos pequeñas delanteras, montadas sobre un cuadro que en la actualidad está construido por diferentes aleaciones según destino, peso y resistencia deseada. Las ruedas traseras poseen un aro externo que permite al usuario propulsarse sin necesidad de tocar la cubierta neumática que se apoya en el suelo y tienen además, un freno o dos de acción manual que las bloquean.

Por delante de las ruedas delanteras se encuentran los apoya-pies y el cuadro está provisto de un asiento con almohadón y dos apoyabrazos. El respaldo del asiento cuenta con empuñaduras que sirven para que otra persona empuje la silla.

No obstante también nos podemos encontrar con sillas recetadas que son aquellas con determinados sujetadores de cabeza y/o tronco, según haya prescrito un médico de acuerdo con las necesidades del discapacitado.

Por último se encuentran las sillas deportivas que son las utilizadas para competiciones cuyos modelos varían según la modalidad o especialidad deportiva pero que básicamente se diferencian en la angulación de sus ruedas, por el tamaño de éstas o por los materiales utilizados para su construcción que suelen ser más livianos.

Las eléctricas incorporan un motor por debajo del asiento y un cuadro de mandos sobre uno de los apoyabrazos.

## II. COMUNICACIÓN Y TRATO

### II. 1.- Generalidades

Lo mismo que nos hemos esforzado en nuestras relaciones, en la expansión de nuestros lazos con otras lenguas y, hemos ideado procesos tan asumidos como la traducción simultánea, deberíamos llegar a compartir, a comunicarnos con aquellos cuya única diferencia es la dificultad para superar determinados elementos que constituyen barreras arquitectónicas o de comunicación.

Y en este sentido, aunque hemos de alabar las ventajas de la técnica en todos los procesos de integración social, aunque se reconozca el papel determinante que la investigación y los avances tecnológicos desempeñan en la normalización de los discapacitados en la sociedad, no debemos nunca abandonar o sustituir con ello el contacto directo, las relaciones directas o las conversaciones.

Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica y, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital.

Todos sabemos lo importante que es la Primera Impresión. Pues bien, el primer contacto, el primer puente que establecemos con el público tiene que ser sólido. La información y la atención al público resultan instrumentos decisivos para la creación de la imagen de una empresa o institución. Para atender a las personas discapacitadas se ha de contar por un lado con el compromiso de los órganos de dirección de la misma y por otro con la adecuada formación del personal que haya de atender los distintos servicios establecidos para el normal funcionamiento de cada acto que se organice.

En primer lugar y aunque es posible que entre la organización y el participante o invitado haya existido algún vínculo anterior a la llegada al recinto donde se vaya a celebrar el evento, tanto la percepción del entorno como la salutación, bienvenida o primer contacto emocional es fundamental. Esto ya no deja lugar a dudas.

Podríamos afirmar que en ese momento se produce una mezcla entre una conversación de cortesía y una de carácter "comercial" y no debemos perder de vista nunca los objetivos que la entidad anfi-

triona se ha fijado al organizar el evento. Estos pueden ir desde el simple agasajo o agradecimiento a clientes, hasta el reconocimiento de un determinado mérito o incluso a la búsqueda de mejores lazos personales que faciliten las posteriores relaciones laborales o de negocios.

Todos sabemos de urbanidad, de modos sociales, de "saber estar", pero quizás cuando tenemos que saludar, hablar o atender a personas discapacitadas, que entendemos tienen unas características especiales o presentan unas necesidades especiales derivadas de su deficiencia, no sabemos cómo atenderlos. Nos asaltan las dudas y temores.

Por ello es necesario estar informado de las condiciones en las que se tendrá que hacer, las formas más adecuadas para su trato o guía. Y esto ha de ser del dominio de todo el personal implicado, no únicamente de las personas encargadas de la organización y especialmente de la recepción y acomodo sino también de los directivos o anfitriones.

En primer lugar para salvar estos temores es imprescindible actuar ante todo con naturalidad y sentido del humor.

Hemos de saber que las necesidades de una persona no tienen por qué ser iguales a las de otra por el hecho de tener aparentemente la misma discapacidad. No hemos de generalizar y pensar que todas las personas ciegas o con baja visión, que todas las personas con problemas de movilidad requieren el mismo tipo de ayuda para las mismas cosas.

No obstante algunas pautas sí que son comunes a todos ellos.

En este sentido conviene saber que para las personas discapacitadas no existen palabras tabúes, palabras que haya de eludirse en las conversaciones salvo, por supuesto, las que se derivan de las expresiones discriminatorias o constituyen términos peyorativos.

Evidentemente y salvo que nuestra relación con la persona discapacitada sea íntima o de carácter clínico, rehabilitador o semejante, no es discreto indagar acerca del diagnóstico de la enfermedad o deficiencia que origine la discapacidad observable. Lo prudente es concentrar la atención en las alteraciones funcionales relevantes, es decir, en cómo se manifiesta la discapacidad.

Además la persona discapacitada como el resto de personas tiene sus propias ideas, criterios y opiniones. Esto aunque parezca obvio no siempre es considerado y algunos, quizás con la idea equivocada de molestar, realizan las consultas sobre su parecer o necesidades a la persona que le acompaña.

Hemos de ofrecer nuestra ayuda, preguntándole a la persona si la precisa pero jamás podemos imponer nuestro criterio o lo que nosotros podemos estimar que necesita. Siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude con lo cual se muestra y respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna y peligrosa. En cualquier caso siempre deberemos esperar a que el ofrecimiento hay sido aceptado y a partir de ese momento, escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos.

Por otro lado hemos de tener en cuenta que la inseguridad de la persona discapacitada acerca de sí misma se puede ver reforzada por las actitudes de aquellos que le rodean y por las normas impuestas por la sociedad. En todo momento deben evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas discapacitadas como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

Después de lo expuesto hasta ahora y de valorar las especificaciones que más adelante se enumeran, de presentarse cualquier duda lo más adecuado es decirlo claramente, solicitar información directa de la persona en cuestión. Sin duda ésta no tendrá inconveniente en indicarnos cómo prefiere ser atendido, qué sistema de comunicación domina (Ej. Braille o altorrelieve, lectura labial o Lenguaje de signos,...) e incluso si precisa ayuda para los desplazamientos, por ejemplo, o si se puede valer por sí mismo.

¡Para completar esta información se detallan algunos consejos, algunas orientaciones que nos puedan ayudar en el trato con las personas discapacitadas, atendiendo a sus deficiencias.

Hay que tener presente que algunas de estas indicaciones pueden ser comunes para el trato con todo tipo de personas discapacitadas, incluso para las que no lo son pero incluso es preciso anunciar que a

pesar de que su enunciado puede ser largo, su aplicación no es complicada y que muchas pueden estar comprendidas en eso que llamamos "el sentido común".

## II.2.- Discapacitados visuales

- 👁️ Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual ha de presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- 👁️ Si conoce a la persona ciega o deficiente visual de otra ocasión anterior, no juegue a las adivinanzas. No piense que enseguida va a conocerle por su tono de voz salvo que pertenezca a su familia o al círculo de personas con las que trata habitualmente. El emisor debe identificarse siempre.
- 👁️ Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- 👁️ Se pueden utilizar sin ningún tipo de problema términos o expresiones que hacen alusión o que contienen términos relativos a la vista, al mirar, ... Los discapacitados visuales utilizan ese mismo lenguaje aunque con otra forma análoga de expresar su manera específica de ver como palpar o darse cuenta.
- 👁️ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, ... carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta...", "Delante de usted, a unos diez pasos, ... o a unos diez metros... se encuentra la sala.
- 👁️ Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía (bastón blanco) o incluso de un perro guía. Si alguno de ellos

le solicitara información debería indicarle los datos teniendo en cuenta la distancia y los obstáculos físicos que se pueda encontrar (escaleras, bordillos, cuestas empinadas,...). Póngase siempre en la situación de su interlocutor y mire desde su perspectiva para facilitarle la información precisa.

- ☞ No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- ☞ Será de agradecer facilitarle cualquier tipo de información o novedad que se produzca. Un cambio de ubicación, la apertura de un salón o expositor nuevo,...., aunque no lo necesite en ese momento puede ser información de mucha utilidad para otro momento. Por ejemplo: "Acaba de entrar en la sala: Mediterráneo" "En la pantalla están apareciendo unas imágenes sobre Andalucía", "Están realizando obras en la Calle Real"
- ☞ No se ausente sin avisar ni tampoco entre en un recinto sin saludar. Facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo.
- ☞ Si han de custodiar objetos personales como abrigo o maletines, indíquele claramente dónde los sitúa y márkelos pues la persona ciega o deficiente visual puede no describírsela con todo detalle y que por ello se produzcan equívocos. No cambie la posición en la que ha dejado sus objetos, sin avisarle y obtener su conformidad.
- ☞ Para ayudarle a subir o bajar de un tren, autobús o coche muéstrole dónde está la barra de la puerta colocando su mano encima y avísele de la presencia si hubiera escalones o una gran separación. Con la mano situada en la puerta de un vehículo la persona ciega, con su otra mano, se hará idea de la altura del techo y de dónde está el asiento. Si debiera moverse dentro del vehículo no dude en indicárselo.
- ☞ Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- ☞ Si le solicita ayuda para acudir al aseo no se sienta violento.

Simplemente deberá acompañarle a la puerta e indicarle la disposición del baño. Luego espere fuera.

- ☞ Si ha de leerle un documento hágalo despacio y sin claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar pues el escritor seguramente los ha utilizado para destacar o resaltar algún dato y esto se escapa de una lectura normal si no se indica.
- ☞ La puntualidad es muy importante. Para una persona que no ve los minutos se hacen eternos cuando se está esperando sin poder percibir lo que pasa y sin tener nada que hacer. Esto produce un nerviosismo y una tensión inútiles.
- ☞ El orden establecido en el mobiliario o la disposición de elementos ha de mantenerse fija para que sepa a dónde dirigirse. De modificarse ha de ser avisado.
- ☞ Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
  - ✓ arrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
  - ✓ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar.
- ☞ Mantenga sin alteración el orden de aquellos elementos y objetos que sean utilizados por la persona ciega, advirtiéndole de los cambios si los hubiese.
- ☞ No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, etc.
- ☞ Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos.
- ☞ Si las ayudas técnicas no son suficientes (monitores de mayor tamaño, zoom-test, lupa,...) para percibir el material escrito será preciso recurrir al Braille.

### II.3.- Discapacitados auditivos

- 👂 No es necesario gritar, no le oirá..Puede incluso que consigamos el efecto contrario pues al vociferar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa y esto es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil
- 👂 Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- 👂 Es necesario mantener la tranquilidad. Conviene estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada. Los mensajes a veces son difíciles de comprender con la misma rapidez que el resto de personas. Por ello, exagere si es necesario y repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- 👂 Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto ; antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
  - 👂 Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
  - 👂 Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto será de gran utilidad tanto para la persona sorda pues facilita la lectura labial, como para el intérprete que ha de transmitir con exactitud sus palabras.
  - 👂 Asegúrese de que las explicaciones o lecturas se encuentren bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante \* esfuerzo para la persona con discapacidad auditiva, por lo que sus niveles de atención oscilarán a lo largo de la misma.

- 👂 Indíquelo el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- 👂 Diríjase siempre de frente a su interlocutor sordo. Esto nos ayudará en dos sentidos: Primero sentirá confianza en nosotros; segundo, a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta. No le hable nunca de espaldas o de lado pues impediría que éste pudiera leer sus labios.
- 👂 Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, tener a la vista los labios. Así apartaremos de la boca cualquier objeto, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, cigarrillo, etc. que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- 👂 Debemos permanecer quietos mientras nos comunicamos. No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos. En general no adoptaremos ninguna postura que dificulte la vocalización y la emisión de la conversación.
- 👂 Podemos ayudarnos con la mímica. Sin necesidad de dominar los signos o de sentirnos como actores, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos.
- 👂 Es conveniente buscar una zona iluminada. Se ha de procurar que la persona sorda se sitúe en un espacio con suficiente luz de frente y a la misma altura que su interlocutor para que pueda ver con claridad su rostro y capte así la información de forma visual.
- 👂 Nos podemos ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

La persona sorda suplente el canal auditivo por la vista y el tacto. Comunique las instrucciones o datos de forma clara y visual. Para ello complemente su proceso de comunicación con otros

medios y ayudas visuales. Siempre que sea posible deberemos utilizar accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se opere con un material o información compleja.

Los ordenadores y los emisores de voz, entre otras ayudas técnicas, nos serán de gran ayuda pero no debemos despreciar la utilidad de todas las aclaraciones que pueda realizar en un papel, una pizarra o tablón de anuncios.

☞ Existe la figura del la Intérprete de Lengua de Signos (I.L.S.), que es la persona que puede ayudarle en su comunicación con la persona sorda. Así cuando se dirija a una persona sorda usuaria de la Lengua de Signos, puede contar con la presencia del I.L.S. para cualquier tipo de interacción con ella.

- No esté continuamente pendiente de lo que va transmitiendo el intérprete sobre todo cuando esté pronunciando discursos o exposiciones amplias. El lleva un ritmo acoplado al suyo.

☞ Cuando una persona sorda esté provista de prótesis auditivas (audífonos) se ha de tener en cuenta:

- La mayoría no llegan a tener una audición completa por el simple hecho de llevarlos. Constituyen un complemento, una ayuda para discriminar los sonidos que se producen a su alrededor<sup>9</sup>.
- La comprensión de la lengua oral a través de estas prótesis exige un largo proceso de rehabilitación auditiva por parte de la persona que lo lleva y por tanto un proceso de adaptación que nosotros no podemos conocer. .

☞ Es posible que la persona sorda complemente el uso de audífono con la lectura labial para captar los mensajes, pero una persona con discapacidad auditiva que lleve prótesis auditiva no es como un oyente. La prótesis auditiva no lo es todo pero siempre es una ayuda.

☞ Quizás sea necesario, para entablar una conversación, llamar su

---

<sup>9</sup> Pag. 19 "Guía para Miembros de Tribunales. El acceso de las Personas Sordas al Empleo Público" Ed. Cons. Ej. UGT, 2001

atención con un gesto. Para ello bastará con golpear suavemente el suelo o la mesa pues perciben las vibraciones con mucha facilidad, con darle un leve toque en el brazo u hombro, o con apagar o encender las luces por ejemplo. También podrá pasar una mano por su área de visión para avisarle.

- 👂 En una reunión o grupo, es conveniente que todos los integrantes miren fijamente al emisor para que el sordo le pueda seguir.
- 👂 Reduzca, en la medida de lo posible, el ruido de fondo ya que esto permitirá a los discapacitados auditivos hacer uso de la capacidad residual que pudieran tener y concentrarse en desarrollar sus habilidades con el lenguaje hablado.
- 👂 El sordo trabaja mucho con el lenguaje interrogativo: ¿Quién? ¿Qué? ¿cómo?... y dar respuesta a estas preguntas básicas de un mensaje es lo que debemos procurar cuando nos comuniquemos con ellos.

#### II.4.- Sordociegos

- ▶▶ Utilice el nombre de la persona, si lo conocemos, para que sepa que nos dirigimos a ella, o presione levemente su brazo si no es así y hubiese más personas alrededor.
- ▶▶ Hágale saber de su presencia:
  - Tóquele suavemente en el hombro o en el brazo, y espere a que de paso para comenzar.
  - Identifíquese con su nombre o signo (es importante repetirlo tras cada separación).
  - El tacto es el canal seguro de comunicación, utilícelo olvidándose de prejuicios.
- ▶▶ Elija el sistema de comunicación preferido por la persona sordociega: la lengua Oral, la lengua de Signos, la escritura en la palma de la mano con mayúsculas o el dactilológico, con los gestos naturales.
- ▶▶ Hable en un tono normal y no sustituya el lenguaje verbal por gestos.

- ▶▶ Si tiene resto visual:
  - Mire de frente a la persona a la que se dirige la palabra o signo.
  - Hable despacio y vocalizando y/o signando dentro de su campo visual.
  - Utilice otras palabras en el caso de que la persona no comprenda inicialmente.
  - Escriba en letras mayúsculas con rotulador negro sobre papel si no le entienden ni de forma oral ni signada.
  
- ▶▶ Si no tiene resto visual:
  - Haga uso del tacto como canal de comunicación.
  
- ▶▶ En ambos casos:
  - Asegúrese de que ha comprendido bien. Cuando no existan signos convencionales, se pueden y deben buscar signos para las situaciones más frecuentes con el fin de agilizar la comunicación.
  - Establezca turnos. Hágale saber cuándo puede hablar.
  - Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.
  - Despidase explicando su ausencia o interrupción.
  - Coloque a la persona sordociega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro, cuando se despida orientándole sobre dónde está.
  - Salude a la persona sordociega siempre que se la encuentre de nuevo.
  
- ▶▶ Busque la colocación y condiciones adecuadas.
  
- ▶▶ Describa el entorno en que se encuentra la persona.
  
- ▶▶ Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.

## II.5.- Discapacitados físicos

- ♿ Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ♿ Elimine la necesidad de cubrir largas distancias.
- ♿ No obstaculice los itinerarios.
- ♿ Ajuste su paso al de la persona discapacitada.
- ♿ Ayúdele si ha de transportar objetos, carteras,...
- ♿ Facilite el alcance de los objetos de uso frecuente situándolo a una altura que permita el acceso por la persona en silla de ruedas, que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- ♿ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.
- ♿ Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- ♿ Si conversa con una persona durante un paseo procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- ♿ Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- ♿ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

- ♿ Si el saludo a una persona discapacitada mediante un apretón de manos no es posible o resulta muy delicado realice cualquier otro gesto que denote un acercamiento según el grado de cercanía que corresponda, desde una breve palmadita en el brazo hasta Un abrazo. Si la persona tiene amputado el brazo derecho no dude en saludarle estrechando su brazo izquierdo por lo que usted también deberá hacerlo con esta mano.

## II.6.- Discapacitados psíquicos:

- Muestre disposición de empatía hacia el enfermo mental e inclusión en el grupo de compañeros o resto de participantes.
- No se refiera a su discapacidad infantilizando innecesariamente conversación, gestos, etc.
- Si no le entienden, pruebe a decir de nuevo lo mismo pero empleando otras palabras.
- Mantenga ordenadas las distintas superficies de trabajo y/o las áreas donde sea preciso que desarrolle algún tipo de actividad. Coloque los materiales según el orden y/o frecuencia de uso y al alcance de la mano, si es posible.<sup>10</sup>
- Ubique su espacio de actuación, si el acto así lo requiere, en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.
- De instrucciones concretas utilizando un lenguaje sencillo y actuando como modelo para el aprendizaje de la tarea. Tenga en cuenta las posibles limitaciones para el mantenimiento de la atención.
- Los materiales, herramientas, etc., deben ser diferenciados utilizando códigos simples como colores, formas, etc.
- Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus actuaciones.
- Evite situaciones de estrés y urgencia temporal.

<sup>10</sup> Pag. 71 - "Museos abiertos a todos los sentidos" - Fondation de France ICOM 1991 - La zona de alcance se fija entre los 0'20 m y 1 '60 m. del suelo y la zona de prensión entre 0'40 y 1'40 m. del suelo.

- En el caso de dar instrucciones, que éstas sean concretas, utilice un lenguaje sencillo. Repita las instrucciones sin mostrar desagrado, hágalo despacio. Cuidado con levantar la voz, es una tendencia muy general pero sin fundamento.
- Utilice material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a sus dificultades de comprensión y aprendizaje.
- Las instrucciones de funcionamiento de cualquier tipo de instalación o instrumento que precise utilizar han de ser cortas y fáciles de recordar. Se pueden incluir símbolos, iconos o pictogramas, que muestren secuencias de los procedimientos a seguir.
- Los intervalos de espera en el funcionamiento de instrumentos ha de ser suficientemente amplio como para permitir que los usuarios más lentos puedan ejecutar las instrucciones.

## II.7.- Otras discapacidades

- ☺ No infantilice su trato ante personas de baja talla. No prejuzgue su capacidad intelectual.
- ☺ El tamaño de las piernas en las personas con enanismo da lugar a una longitud de paso muy corta por lo que deberá amornar el ritmo al desplazarse y acomodarse al que pueda seguir esta persona.
- ☺ Con personas que presentan dificultades en la comprensión, sea lo más sencillo posible en su conversación, asegurándose de que ha sido comprendido.
- ☺ De existir otras discapacidades no apreciables o difíciles de observar (reacciones alérgicas, dietas especiales,...) solicite directamente a la persona afectada información acerca de las soluciones que pueden paliar su situación o sobre el modo de trato de las mismas.

### III. TÉCNICAS DE ACOMPAÑAMIENTO

En algunos momentos es posible que las personas discapacitadas precisen que les acompañen o que les ayuden en determinadas gestiones o actuaciones. Por ello, todo el personal de la organización, pero especialmente los que desempeñan sus funciones en recepción o en salas. Deberían estar preparados para facilitar la movilidad y los desplazamientos de estos invitados siguiendo unas indicaciones muy sencillas.

Estas pautas de acompañamiento son un conjunto de técnicas -guía de señales corporales, apoyadas por indicaciones verbales, que permiten a la persona discapacitada desplazarse con seguridad y eficacia.

#### III. 1.- Guía de acompañamiento

En primer lugar hay que saber que son las personas discapacitadas, especialmente aquellas que no tienen resto visual, las que se apoyan o sujetan del brazo del acompañante y no al contrario. No es correcto tomar del brazo a esta persona ni obligarle con ello a realizar determinados movimientos o giros.

Para servir de ayuda a las personas ciegas o deficientes visuales podemos señalar que la técnica funciona como se indica:

- ✓ Le ofreceremos al discapacitado visual nuestro brazo. Sería aún más adecuado preguntarle por sus preferencias para favorecer su movilidad, esto es, ofrecerle el brazo derecho o el izquierdo. Si la persona a la que acompañamos es bastante más alta que nosotros, seguramente preferirá apoyarse en nuestro hombro. En ese caso las indicaciones verbales serán más necesarias. Si es bastante más baja puede resultarse más cómodo agarrarse a nuestra muñeca. A los niños es preferible cogerle la mano.
- ✓ Nuestro brazo irá levemente doblado y separado del cuerpo pero de modo natural, sin llevar una postura forzada.
- ✓ La persona ciega o discapacitada visual se sujetará por la parte más aproximada al codo.

- ✓ Como acompañante se abrirá el paso y se irá ligeramente más adelantado que la persona ciega lo que permitirá avisarle de los movimientos que ha de hacer ante posibles obstáculos.
- ✓ El guía debe adecuar su paso al de la persona con deficiencia visual para permitirle un desplazamiento cómodo y seguro.
- ✓ Al aproximarnos a un espacio más estrecho o para atravesar una puerta llevaremos nuestro brazo ligeramente hacia atrás con lo cual la persona ciega entenderá que ha de colocarse justo detrás nuestro para poder pasar bien. Si la persona con deficiencia visual no conoce la técnica puede ser necesario indicárselo verbalmente.
- ✓ Al aproximarse a una escalera le informaremos. No hace falta facilitar datos completos sobre ésta sino únicamente avisar del comienzo y del final de la misma. Tampoco es necesario avisar si son de subida o bajada ya que lo percibirá por nuestro movimiento. Es importante abordar los escalones o escaleras en perpendicular.
- ✓ Para informarle sobre el sitio en el que se va a sentar, siempre que sea posible nos acercaremos por el respaldo y colocaremos su mano sobre éste.
- ✓ Informaremos de cualquier incidente u obstáculo. Se dirá si ha de dar un paso largo para sortear un charco o un bache, si un escalón que se ha de sortear tiene una altura superior a la normal, o cualquier otra cuestión que se presente, pero sin detalles innecesarios, no es precisa una descripción exhaustiva salvo que ella lo demande. No hemos de olvidar que la persona con discapacidad visual precisa la mayor información posible acerca de su entorno; la descripción y el lenguaje pictórico resultan de gran utilidad para compensar las reseñas que nos proporciona la vista.

### **III. 2.- Guía de silla de ruedas**

Para ayudar a una persona discapacitada física, que se desplaza con silla de ruedas hemos de tener en cuenta":

- O Tanto en el ascenso como en el descenso de una rampa, el acompañante debe ir por detrás de la silla. En el descenso debe controlar la repercusión del movimiento en el tronco del usuario de la silla ya que la zona cervical puede resultar afectada y si la pendiente es pronunciada la persona puede perder la estabilidad.
- O En el traslado nunca debe imprimirse un ritmo muy rápido, cualquier desnivel en el suelo bloquearía las ruedas delanteras inclinando la silla hacia delante con el riesgo de caída del usuario.
- O Al descender dos o más peldaños, sostenga la silla y eleve las ruedas delanteras equilibrándola sobre las traseras y baje escalón por escalón. Debe realizar una pausa entre peldaño y peldaño, su cuerpo actuará como freno y evitará saltos innecesarios y, proporcionará seguridad a su ocupante.
- O En caso que la persona sea pesada, ha de recurrir a una tercera persona para que colabore con el control del descenso desde adelante para evitar deslizamientos y accidentes.
- O En el ascenso de un peldaño, colocar las ruedas pequeñas por encima del peldaño y elevar las traseras con un simultáneo impulso hacia delante.
- o Cuando hay más de un peldaño, coloque al usuario de espalda a la escalera y traccionando hacia arriba, suba peldaño por peldaño. Esta recomendación también es válida en caso de ayudar a personas con mucho peso.
- O Siempre habrá de asegurarse de que, tanto en el ascenso como en el descenso, las ruedas se apoyen de forma simultánea en el suelo y/o peldaños.
- O Nunca deberá levantar la silla por las partes desarmables y móviles como los apoyabrazos.

- O En todo momento ha de evitar golpear las ruedas delanteras contra el borde.
- O En cualquier momento no deberá empujar, tirar o girar la silla de ruedas sin prevenir a su ocupante.

Si debe traspasar a una persona a otra silla, esto es, dejar su silla de ruedas para acomodarse en otro asiento de una sala o para acceder a un vehículo, podemos ayudarle siguiendo las pautas que se detallan seguidamente, siempre que este usuario lo precise.

En cualquier caso siempre habrá de observar que:

- ♯ La silla de ruedas ha de estar en posición correcta para el traslado y próxima al asiento al que se va a trasladar.
- ♯ Los apoya-pies están plegados y la silla está frenada.

Las personas con buenos valores funcionales en los miembros superiores pueden realizar los trasposos desde su silla a otra o a un vehículo sin mucha dificultad, incluso de manera autónoma siga las indicaciones que la persona le transmita acerca de la forma que encuentra más adecuada para sentirse segura o del esfuerzo que es capaz de realizar.

## IV. PERROS GUÍA

### IV.1- Generalidades

La utilización de perros guía, que parece haber sido consecuencia de los procesos de rehabilitación experimentados junto a ellos por personas que quedaron ciegas en la Primera Guerra Mundial, está experimentando un notable crecimiento. Esto es debido a que para los discapacitados visuales, los desplazamientos con el perro guía resultan menos estresantes al reducir el número de decisiones que han de tomar.

En los traslados con el "bastón blanco"<sup>12</sup>, la persona ciega tiene que analizar y procesar la información que obtiene en cada movimiento del bastón y a partir de ahí decidir si es seguro continuar o si ha de desviar la dirección.

Sin embargo acompañados de perros guía sólo habrán de dar las órdenes cuando el animal se detenga ante un bordillo o cuando deba realizar un giro ya que el perro está adiestrado siguiendo el principio de la línea recta, que es el camino que ha de seguir bordeando los posibles obstáculos.

Además al ir acompañado de un perro guía, una persona ciega puede incrementar la velocidad de su paso, acomodándolo al de cualquier persona vidente debido a la seguridad que le otorga para eludir peligros. Únicamente se verá afectado por los imprevistos que pueda encontrar en el itinerario tales como obras, coches aparcados en las aceras, etc.

Es pues lógico que por la independencia que proporcionan sean cada vez más las personas que los demandan y aunque no es posible disponer de tantos como se solicitan, dado que precisan de una exhaustiva selección y un largo proceso de adiestramiento adaptado y acoplado a una sola persona, su presencia se va incrementando.

Con estas ayudas a la movilidad se incentiva la participación de los discapacitados visuales en distintos acontecimientos de la vida social. Tanto en estos momentos como en los que afecten puramente al des-

---

<sup>12</sup> Nombre con el que internacionalmente se conoce al bastón de movilidad que utilizan las personas ciegas y que se ha convertido en símbolo de esta discapacidad.

empeño de la actividad laboral, en calidad de responsables del protocolo y por lo tanto de la organización de los actos, hemos de conocer el trato y la normativa que les afecta .

#### IV.2.-Los Derechos de Acceso

En el año 1983 se promulgó un Real Decreto que reglaba la utilización del perro-guía por las personas discapacitadas visuales que de este modo que se paliaban sus dificultades de movimiento.

Esta Norma se ha ido desarrollando por parte de los Ejecutivos Autónomos incluyendo al tiempo un régimen sancionador.

A este respecto y con diferentes redacciones, pero con los mismos contenidos y estructura básica, las Leyes<sup>13</sup> recogen unas cuestiones fundamentales:

O Toda persona con disfunción visual, acompañada de su perro-guía, podrá acceder, deambular y permanecer, en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía, en los lugares públicos o de uso público:

- Establecimientos hoteleros
- Restaurantes
- Centros oficiales
- Hospitales
- Museos, etc.



<sup>13</sup> Véase listado de legislación en [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es)

O Se les permitirá igualmente el acceso a los medios de transporte colectivo:

- Autobuses
- Taxis
- Aviones
- Trenes
- Barcos, etc.

#### IV.3.- Obligaciones de los Usuarios

Todas las normas vigentes también recogen una serie de obligaciones por parte del dueño del perro guía con respecto a su presencia y cuidado:

O Los perros guía deberán llevar en lugar visible el distintivo especial que acredita su condición.

En todo caso, la persona discapacitada que lo lleve deberá presentar los documentos acreditativos de sus condiciones como la cartilla sanitaria en vigor, cuando le sea requerido por el personal responsable del local o transporte. El animal por supuesto siempre deberá estar en óptimas condiciones higiénicas.

O El perro guía siempre llevará un arnés (chaleco ajustado a su cuerpo y un asa que descansa sobre su lomo) que constituye el vínculo de trabajo entre el perro y el usuario. A la persona ciega le sirve tanto para mantener la distancia que le permita reaccionar como para transmitirle las órdenes para el desplazamiento. No obstante además de ir así sujeto, en determinadas situaciones, podrá exigirse el uso de bozal.

O La persona discapacitada visual es responsable del comportamiento del animal y como tal tendrá suscrito, por si en algún momento fuera necesario, un seguro de responsabilidad civil.

#### IV. 4.- Conductas ante el perro - guía

Sobre el trato de estos "lazarillos", la Fundación ONCE del Perro Guía ofrece unos consejos que pudieran ser de utilidad en el momento en el que nos los encontremos y que, como se ha comentado en el capítulo que detalla las fórmulas para el trato adecuado de las personas discapacitadas, han de conocer todos las personas encar-

gadas de la organización, de la recepción o de la atención de los invitados o participantes en los eventos que desarrollemos:

-  No distraiga a los perros guía; ellos están trabajando y podrían acarrear graves repercusiones para la persona a la que acompaña. Esto incluye caricias o llamadas. Si queremos acariciarlo debemos antes informar y contar con la autorización de su propietario.
-  Nunca le ofrezca comida pues pueden producirles daños tanto físicos como en su educación.
-  No toquen el asa del perro guía. Dificultaría la transmisión de información entre el usuario y el perro, al tiempo que crearía una situación incómoda
-  El perro sólo entiende y obedece las instrucciones de su dueño.
-  No sienta temor, jamás le hará daño.

#### IV.5.- Consideraciones que pueden afectar al protocolo

Conviene saber que los usuarios de perros guía suelen sujetar el arnés con su mano izquierda, ésta por tanto será su ubicación más usual. No obstante, si por razones derivadas de la discapacidad del individuo fuera necesario, el perro guía se adiestrará para que camine en el lado derecho. De este adiestramiento deducimos que habitualmente, al descansar, el perro también estará colocado a la izquierda de su dueño y esto hemos de tenerlo en cuenta al preparar o reservar espacios tanto en asientos como en presidencias lineales, de pie etc.

A la hora de organizar un acto hemos de saber que los perros guía se acomodarán a los pies de su amo y que generalmente, como ya se ha indicado, lo harán a su izquierda.

No obstante, una buena organización no despreciará la cortesía hacia sus invitados y en aras de un buen servicio, dentro de lo posible y respetando las precedencias que hubieran de aplicarse, se procurará que los puestos asignados a discapacitados visuales que se acompañen de perros guía cuenten con el mayor espacio posible o bien se sitúen adyacentes a los pasillos.

Consultadas estas consideraciones, la Fundación ONCE del Perro Guía, señala que cuando una persona va acompañada de su perro a un acto, éste se coloca:



- En un salón donde se imparta una conferencia, se proyecte una película,...: si hay hueco, a los pies del usuario o, si el pasillo es amplio, al lado del asiento en el propio pasillo, siempre y cuando los asistentes a este acto tengan visión para evitar accidentes.
- En un comedor o restaurante: tumbado debajo de la silla de su dueño o debajo de la mesa. Si no pudiera hacer uso de estas opciones, se colocará al lado del usuario procurando no interrumpir el paso de camareros o clientes
- En vehículos y otros medios de transporte: a los pies del usuario salvo que exista un espacio adicional en el que pueda descansar más cómodo (en trenes o aviones ocupando el suelo de asientos vacíos junto al de su dueño).

Los usuarios<sup>14</sup> de perros guía también advierten que el perro siempre ha de acompañar a su dueño y no dejarlo en manos de una azafata o de personal auxiliar. Señalan que al separar al animal de su dueño se puede conseguir que éste se sienta intranquilo y provocar de este modo situaciones incómodas.

No obstante cada usuario debe decidir cómo actuar en función del temperamento del animal y del acto en cuestión, pero señalan que para el dueño es preferible dejar al perro en un lugar conocido (despacho, casa) y desplazarse con otras ayudas (bastón o con un acompañante) antes que dejarlo al cuidado de una persona extraña.

Finalmente, y dependiendo de la duración estimada del acto que se organiza, otra de las medidas que no debería pasar por alto el respon-

<sup>14</sup> Entrevista con Presidente y otros miembros de la Asociación de Usuarios de Perros Guía de Andalucía

sable de protocolo, especialmente cuando el evento supere media jornada, es contar con información acerca de los espacios en los que el perro pueda beber sobre todo en épocas de calor <sup>15</sup>.

En este capítulo, es interesante señalar, que a pesar de que todavía su presencia no está regulada ni existen muchos centros de adiestramiento, se vienen observando ciertos avances en la preparación de perros que ayuden al desenvolvimiento de otros discapacitados, que tiran de las sillas de ruedas, abren y cierran puertas, etc.

Así se adiestran perros para que lleven objetos, abran o cierren cajones, tiren y empujen de sillas de ruedas, encienden o apagan luces, etc. Son los llamados "perros de servicio o de asistencia" y en España ya existen asociaciones, como AEPA (As. Española de Perros de Asistencia) o ANPAS (As. Perros de Ayuda y Servicio en Cataluña) que los preparan, promueven y defienden.

---

<sup>15</sup> El perro-guía sólo beberá en su bebedero donde se echará agua por lb que precisa de espacios donde no moleste como habitaciones vacías, espacios de acceso a baños,...

## V. INTERPRETES DE LENGUA DE SIGNOS

Especialmente en los actos en los que se prevea la participación de personas sordas se ha de cuidar que esté presente un Intérprete de Lengua de Signos (I.L.S.) pues de lo contrario estaríamos privando o excluyendo a estos invitados que no podrían seguir su desarrollo ni tampoco comunicarse con el resto de participantes con total normalidad a pesar de que sean capaces de efectuar una buena lectura labial.

El intérprete es un profesional que conoce y domina tanto la lengua oral como la lengua de signos, siendo capaz de transmitir mensajes en una y otra lengua y que, en cumplimiento de su código deontológico, desarrollará su trabajo con arreglo a los principios de neutralidad, confidencialidad y fidelidad.

Los I.L.S. en todo momento evitan actitudes que presupongan custodia, consejo o control. Además mantienen continuamente una actitud neutral sin exponer opiniones ni sentimientos personales e interpretan lo más fielmente posible la totalidad de lo expresado incluso las posibles cuestiones anecdóticas.

La participación del intérprete ha de considerarse en la organización previa del evento ya que se han de realizar gestiones para su presencia con suficiente antelación. Para ello se ha de contactar con las asociaciones de sordos. Las solicitudes se pueden tramitar por teléfono, fax, correo o correo electrónico<sup>16</sup> y siempre hay que tener presente que estas entidades atienden las peticiones por orden de llegada, por lo que es posible que encontráramos dificultades para contar con este personal.

Existe un servicio 24 horas dirigido a aquellas personas sordas que en caso de extrema urgencia no puedan ser atendidas por el servicio ordinario. Esto puede ser solicitado a través del Centro de Coordinación. Allí se atenderá la demanda y a su vez se localizará al intérprete que esté de guardia en dicho momento<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Información en [www.discalpnet.es](http://www.discalpnet.es)

<sup>17</sup> El teléfono del Centro de Coordinación es:

Voz: 666 530 000

Fax: 666 530 053

La presencia de los Intérpretes siempre respetará al máximo las normas de puntualidad con objeto de no dejar al margen a las personas que precisen su ayuda en ninguna de las fases de desarrollo de un acto: recepción, saludos, etc. Esta "norma de cortesía" es importante para todo el mundo, pero en el caso de los discapacitados auditivos puede suponer mucho más, que de no atenderse se encuentren aislados, sin poder comunicarse o informarse.

Otra de las cuestiones que se han de fijar es el cronograma del acto, fijar los horarios pues que se ha de evitar el exceso de horas de interpretación continuada. Se calcula que más de cuatro horas continuas de interpretación al día pueden provocar fácilmente dolor en las articulaciones, especialmente en la espalda, cervicales y muñecas.

Generalmente los intérpretes se turnan en sus funciones cada 20 minutos o media hora. Este hecho se ha de tener en cuenta tanto para la solicitud como para los presupuestos.

#### VI.- Ubicación

Uno de los aspectos más importantes que tienen encomendados los responsables de protocolo, es la preparación de los escenarios, la ubicación y composición de la presidencia y la asignación de puestos o reserva de espacios en el salón teniendo presente los criterios de precedencias determinados por la entidad anfitriona o lo establecido en la normativa vigente en los actos oficiales.

En todos estos aspectos la presencia de los Intérpretes de Lengua de Signos como de invitados discapacitados auditivos no lleva a considerar las siguientes cuestiones:

- El intérprete deberá estar ubicado en un espacio amplio, con luz suficiente.
- Se procurará que al I.L.S. se le pueda ver con claridad y para ello se ubicará junto a la presidencia, en un lateral de la mesa presidencial, ligeramente distanciado de ésta, de modo que pueda escuchar sin problemas lo que exponen los intervinientes y traducirlo fácilmente.
- Para establecer este proceso de comunicación las personas sordas que acudan al acto habrán de acomodarse en las primeras filas de butacas, próximas al escenario, frente al punto donde se hubiera situado el Intérprete.

- Los I.L.S. procuran evitar distracciones que afecten al proceso de comunicación y es por ello que generalmente visten en tonos oscuros, con prendas lisas, y pelo recogido de modo que puedan ser comprendidos claramente los gestos y movimientos que realizan. Teniendo en cuenta esto, como responsables de la ornamentación de los escenarios hemos de cuidar situarlos en un punto despejado, preferiblemente con un fondo neutro.
- Se ha de disponer unos vasos de agua próximos a ellos pues la gesticulación les reseca la garganta.
- Los I.L.S. han de estar próximos a un acceso de la presidencia de modo que cuando deban turnarse no provoquen distracciones ni hayan de cruzar la mesa presidencial. Normalmente cada media hora, poco más o menos, ellos se irán sustituyendo de una forma natural aprovechando una pausa del orador con movimientos suaves, sin que se aprecie o se distraiga a los asistentes.
- En los banquetes, mesas de negociación, etc. el I.L.S. se colocarán frente a la persona sorda de modo que tanto él como la persona discapacitada puedan ver claramente el rostro de quienes le acompañan y evitar que se realicen posturas incómodas.

#### V. Interpretes para personas sordociegas

Las personas sordociegas precisan contar con la figura de un guía-intérprete de Lengua de Signos, especialmente en reuniones, exposiciones, conferencias y eventos de especial interés.

El intérprete, debido a sus especiales circunstancias se situará siempre a su lado - la postura más cómoda será con ambos interlocutores sentados frente a frente - con objeto de poder transmitir la información a través de los gestos que realiza en sus manos.

## VI. OTROS LENGUAJES

En este capítulo se detallan las características de los lenguajes que por un lado, utilizan habitualmente las personas ciegas - El Braille - y por otro, el que utilizan las personas con deficiencias auditivas - La Lengua de Signos Española.

Además se muestran algunos métodos Utilizados por personas sordociegas en sus procesos de comunicación.

### VI. 1.- Braille

En distintos capítulos se habla del Braille como sistema de comunicación de las personas ciegas y deficientes visuales. Por esta razón y para lograr un conocimiento básico de su escritura y lectura, se describen seguidamente algunas nociones sobre el mismo.

El sistema Braille es un código, en relieve, que permite leer el alfabeto, los números y los signos musicales y de puntuación. Se compone de sesenta y tres signos, o sea, sesenta y tres combinaciones de puntos que componen el dominó básico de seis.

Para facilitar la descripción de los signos por separado se han enumerado convencionalmente los puntos, los de la columna de la izquierda se numeran 1-2-3 de arriba abajo y los de la mano derecha 4-5-6.

1	4
2	5
3	6

La letra "a" es el punto 1, la "b" los puntos 1-2, la "c" los puntos 1-4 y así sucesivamente las diez primeras están formadas por los cuatro puntos de arriba; las diez siguientes las comprenden las 10 primeras repetidas más el punto 3, a las 10 siguientes se les incorpora el punto 6<sup>18</sup>. Los números se representan por las 10 primeras letras precedidas de un signo numeral (el 3,5,6).

Por supuesto se puede escribir con el ordenador y programa habitual e imprimir el documento con una impresora braille, pero aquí se describen las pautas para escribir manualmente, de modo que cual-

<sup>18</sup> Ver en anexo abecedario Braille.

quier persona que deba comunicarse con un discapacitado visual pueda hacerlo sin grandes complicaciones.

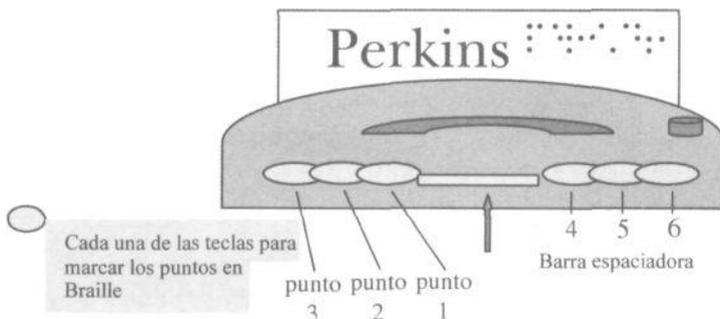
Para la escritura se utiliza bien la máquina "Perkins" o bien la regleta (o pautas que son más pequeñas). Estas últimas son una especie de reglas gruesas con agujeros o casillas, los llamados cajetines, donde se va presionando con un punzón para obtener un punto en relieve en el papel grueso colocado sobre ellos y que se ha fijado mediante un marco.

Al escribir en braille con una pauta o regleta lo que hacemos es marcar una determinada combinación de puntos en el papel de modo que al darle la vuelta, estos quedan en relieve. Por lo tanto, para escribir presionamos para marcar los puntos de derecha a izquierda.

De este modo, al escribir comenzamos por la primera celdilla de la derecha, es decir, escribimos las letras en espejo, para que al darle la vuelta podamos leerlas correctamente. Así pues, para la escritura en pauta la numeración del cajetín es la siguiente

4	1
5	2
6	3

El braille con una máquina de escribir, con "Perkins" (nombre por el que se conoce por ser la marca más utilizada), es más fácil porque evita la escritura en espejo de las letras y es un instrumento rápido que además ofrece mayor calidad de lectura:



## VI.2.- Lengua de Signos Española

El lenguaje de signos por el que se comunican las personas sordas asigna a cada palabra o gesto un signo. De no existir, la palabra a traducir se deletrea; a cada letra del abecedario le corresponde una determinada postura de la mano y dedos, e incluso un determinado movimiento. De ello se deduce que el proceso de comunicación con personas sordas requiere el dominio de estas técnicas y generalmente, salvo las personas que se desenvuelven de modo habitual bien por razones familiares o por razones laborales con estos discapacitados, no se domina este lenguaje.

Así para poder establecer un buen proceso de comunicación es precisa de la presencia de intérpretes.

## VI.3.- Lenguajes utilizados por personas sordociegas

En ocasiones, los sordociegos también se comunican a través de la escritura ya sea en tinta (si tiene resto visual) o en braille.

Otras veces se comunican mediante <sup>19</sup>:

### 1.-Sistemas alfabéticos

- O Dactílológico: Consiste en deletrear cada letra del mensaje sobre la palma de la mano de la persona sordociega. Los cambios de posición de los dedos se acompañan de ligeros movimientos de la mano.
- O Sistema de letras mayúsculas: Consiste en dibujar sobre el centro de la palma de la mano de la persona discapacitada las letras del alfabeto, en mayúscula.
- O Tablillas de comunicación: Son unas tarjetas en las que están impresas las letras mayúsculas en vista y relieve, bien contrastadas sobre el fondo y debajo su transcripción en Braille, de forma que cogiendo el dedo de la persona sordociega y haciéndola tocar las letras que componen el mensaje pueda comprenderlo.

---

<sup>19</sup> Datos proporcionados por ASOCIDE y ASPACIDE

O Tarjetas de comunicación con mensajes puntuales a otras personas. Son del tipo "Por favor, ayúdeme a cruzar"; frases claras y directas que admiten como única respuesta la acción sugerida.

2.- Sistemas no alfabéticos (signos o símbolos)

O Lengua de Signos: La misma lengua que utilizan las personas sordas siempre que posean un resto visual. También se puede realizar con apoyo táctil.

O Símbolos: Cosas que representan convencionalmente a otra. Ej.: Olivo = Paz

O Labiolectura. Es el método que permite al sordociego entender lo que el hablante dice, mediante la identificación de los movimientos de sus labios.

O Tadoma: Es un método para aprender a hablar por medio de la vibración pero también para entender el discurso de otros, para lo cual colocarán sus manos en la cara del hablante.

## VII VOCABLOS Y EXPRESIONES

Tradicionalmente se ha establecido una contraposición entre la lengua oral y la escrita. Ésta última venía a considerarse más culta, organizada, o académica. Sin embargo hoy ya no se sostiene y a pesar de que el lenguaje hablado es más natural, no deja de ser cuidado, especialmente en momentos tan importantes como pueden ser los discursos, los brindis, las entrevistas o incluso las presentaciones.

En protocolo se persigue fundamentalmente comunicar, celebrar o conmemorar con éxito determinadas efemérides, méritos u objetivos empresariales.

Para ello son muy numerosos los documentos que se han de preparar, tanto a nivel interno como externo, que van desde la elaboración de las invitaciones hasta la redacción de memorias e informes, notas de prensa e incluso programas y carteles o folletos. En todos ellos es importantísima la ortografía, puntuación, la sintaxis e incluso la composición o presentación.

Pero también son numerosas las ocasiones para la lengua oral y, en todas ellas el tono, el ritmo o la pronunciación son, entre otros, elementos a tener presentes.

Pues bien, tanto al comunicarnos por escrito como cuando lo hacemos verbalmente existen algunas cuestiones extremadamente delicadas: los vocablos y las frases utilizadas, el significado o contenido de nuestro mensaje.

Y es que en el conjunto de nuestro léxico, el lenguaje que utilizamos es un elemento clave en la construcción de la cultura y del pensamiento. Además de ser fundamental para comunicarnos, también lo es para transmitir valores y para expresar sentimientos; constituye un instrumento de clasificación de la realidad dado que través de éste nombramos, ponemos etiquetas, interpretamos y creamos simbólicamente unos valores.

Existen expresiones que denotan nuestros esquemas mentales, incluso de manera inconsciente. Esquemas que se han ido transmitiendo de generación en generación y que no se transforman de no

ser que al tiempo se haya producido un cambio en la sociedad, en la consideración que hacia determinadas ideas, personas o cosas se tiene.

En este sentido algunos términos que quizás fueron útiles en sus orígenes para los fines que se pretendía de ellos se han vuelto socialmente en contra de las personas a las que se pretendía ayudar. Así voces como oligofrénico, débil mental, subnormal han pasado a tener un matiz peyorativo.

De este modo, su utilización además constituir una falta de consideración hacia la persona a quien se dirigen, puede resultar incoherente con la propia filosofía de la entidad que apuesta por la no discriminación

No podemos realizar un acto completamente libre de barreras, que permita la participación igualitaria de sus invitados y luego referirnos a una parte de ellos con algunos conceptos que tengan matices discriminatorios, exduyentes o peyorativos.

Los vocablos que utilizamos para identificar una deficiencia no constituye la esencia de quien la padece y es por ello, que en una presentación, por ejemplo, al glosar la figura de la persona bien como ponente, como premiado, homenajeado, etc. se han de señalar los motivos que justifican su presencia o sus méritos pero en estos puntos no están incluidas las características de su discapacidad - salvo que el premio se derive de la superación de ésta en cualquiera de sus aspectos -.

De este modo y teniendo presentes las definiciones recogidas en la Clasificación efectuada por la OMS en 1980<sup>20</sup> son de interés las indicaciones que sobre este asunto se recogen en Manuales de Estilo de algunas asociaciones.

En el citado documento se indica que no toda deficiencia supone discapacidad; ni que toda persona con deficiencia o discapacidad se encuentra en una situación de desventaja que se pueda definir como minusvalía.

---

<sup>20</sup> Ver capítulo "I. Definiciones"

Sin embargo tendemos en general a utilizar estos términos como sinónimos quizás dejándonos llevar por la idea o por la encadenación de estos de modo que la deficiencia genera discapacidad y ésta provoca la minusvalía.

El Manual de Estilo de FEAPS<sup>21</sup> incluso subraya que el uso y la intencionalidad que le damos a las palabras es lo que nos lleva en ocasiones a conferirles contenidos muy distintos a los que se les asigna teóricamente, integrando o marginando según las circunstancias.

Isabel Frutos y Pilar Rodríguez, autoras de "La Guía para un uso no discriminatorio del lenguaje"<sup>22</sup> dicen que éste nunca es culpable de la discriminación sino que es la forma de utilizarlo lo que resulta segregacionista.

Aunque en la mayor parte de las ocasiones el hablante no utiliza las palabras con ánimo de ofender ni con intención despectiva y que hasta en las circunstancias más adversas debe siempre prevalecer el humor, las personas con discapacidad denotan en ciertas expresiones que el colectivo sí reproduce una percepción de los disminuidos en un plano inferior al del resto de la población.

Esta concepción peyorativa de las personas con discapacidad tenía y tiene su reflejo en el uso de un lenguaje ofensivo y discriminatorio: Palabras como retrasado, inútil, imbecil, lisiado, mutilado, cegato, etc. son sobradamente conocidas.

Así por ejemplo, el vocabulario que tomamos de la sociedad señala a de-formes, dis-capacitados, a-normales. Existen otros términos inadecuados como son inválido, mongólico, paralítico, subnormal, tullido, de en definitiva, cualquiera que transmitan mensajes de marginalidad.

De este modo, expresiones como "le gusta más que a un tonto un lápiz", "sale más caro que un hijo tonto", "ser el enano de la venta", "se pillá antes a un mentiroso que a un cojo", denotan el plano inferior en el que se sitúa a los discapacitados, o incluso el sacrificio o estorbo que producen para quienes han de relacionarse con ellos.

---

<sup>21</sup> Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Pro-Personas Deficientes Mentales 99

<sup>22</sup> "Guía para un uso no discriminatorio del Lenguaje"- Isabel Frutos y Pilar Rodríguez, Ed. Fundación Abulense para el empleo (FUNDABEM) 2002

La cuestión no está en inventar cada vez más y más palabras o crear un lenguaje políticamente correcto para designar el hecho de la discapacidad. Las personas con discapacidad existen, igual que existen mujeres y varones, blancas y negras, altas y bajas, adultas o adolescentes.

El problema no está en la diversidad, en la existencia de gente diferente, más bien todo lo contrario: la diversidad enriquece. El problema está en la valoración que se hace de la diferencia, lo cual convierte la diferencia en la desigualdad.

Sin embargo se ha de reconocer que en nuestra sociedad uno de los cambios más importantes experimentados ha venido de la mano de la integración laboral de las personas discapacitadas. Integración que ha proporcionado una independencia y una demostración de las capacidades que existen al margen de la deficiencia que tenga y esto se refleja en el lenguaje aunque son consideraciones que se asimilan paulatinamente.

De toda esta evolución van surgiendo nuevos vocablos, eufemismos, para nombrar de otras formas a las personas con discapacidades: invidente, persona con movilidad reducida,...

Estas nuevas voces proceden normalmente de profesionales, estudiosos o personas vinculadas de una u otra manera con este entorno. Con cada denominación se intenta afinar, definir con mayor exactitud el hecho de la discapacidad y además se pretende eliminar cualquier resquicio peyorativo a las denominaciones.

En general, teniendo presente que el lenguaje no es sólo una cuestión de forma sino de fondo, en la actualidad se busca no desligar el término *discapacidad* del contexto *persona con*. Se trata de no utilizar la sustantivación del adjetivo que entraña la palabra "discapacitado" ni sus equivalentes gramaticales: deficiente, minusválido, impedido, etc.

Esta es una de las principales demandas de los participantes en el VI Congreso Mundial sobre Síndrome de Down celebrado en Madrid en 1997. Afirmaban que es necesario anteponer el término "persona con" al referirse a una persona con discapacidad y manifestaban que

no valen términos como "padecen", "están afectados" o "son víctimas del síndrome de Down".

Siempre se buscará contextualizar la discapacidad como un hecho que se presenta antes del nacimiento o en el desarrollo de la vida, sin centrarlo en las causas patológicas, pues no debe asumirse como una enfermedad sino como una condición particular que conlleva a la reorientación de un proyecto personal de vida, mediante la rehabilitación.

De este modo, toda referencia a la persona con discapacidad se debería hacer de forma que no atente contra su dignidad o sentimientos evitando el uso de expresiones de lástima, desprecio, fastidio, impresión, sorpresa, rechazo o cualquier tipo de prejuicio.

Se puede considerar adecuado referirnos a estos invitados o participantes como personas con discapacidad visual o con baja visión, o como una persona usuaria de silla de ruedas, persona con amputación de .... (miembro), persona con baja audición, ..., según corresponda.

## VII. 1.- Consideraciones ante los Medios de Comunicación

La prensa informa de cuanto acontece a nivel mundial, nacional, regional y local, y tanto los contenidos que les transmitamos como la forma de realizarlo van a tener una notable influencia en su repercusión mediática.

En el desarrollo de la actividad de cada entidad seguramente serán numerosas las ocasiones en las que deba mantener un contacto con los Medios de Comunicación, bien sea por la pura promoción de sus actividades o productos como por hallarse implicados en determinados acontecimientos.

Ya se ha comentado la necesidad de mantener una coherencia en todas las actuaciones, y en este apartado, si cabe aún más, se subrayan.

En la remisión de una nota de prensa, en la convocatoria de una rueda de prensa, en una entrevista, etc. queda patente aunque no sea intencionadamente, la filosofía y los valores de la entidad

Se puede pretender que aquello que comercializamos llegue a

todos los públicos pero podemos dar una imagen que margine a determinado sector.

Tampoco podemos convocar una rueda de prensa a la que no puedan llegar periodistas que sean discapacitados. Incluso podemos presentar nuestros datos y que nuestra redacción o contenido entre en contraposición con los propios principios que en los Libros de Estilo describen la trayectoria las formas de nuestra entidad.

No podemos olvidar que los Medios de Comunicación son abanderados de los cambios en la sociedad y sin duda los portavoces de los estilos a seguir.

Es por ello que quizás pueden resultar útiles, tanto para los responsables de protocolo como para los de prensa, ya que ambos son los principales depositarios de la imagen de una entidad cuando ésta se dirige a sus diferentes públicos al establecer la estrategia de comunicación, conocer los principios que contienen en sus libros de Estilo algunos Medios de Comunicación.

Uno de los documentos más completos es el Libro de Estilo de ONDA CERO RADIO que indica<sup>23</sup>:

1. En las informaciones referidas a discapacidades, debe informarse tanto de las limitaciones como de las potencialidades de los afectados, así como de las soluciones a sus problemas.
2. Hay que exigir el mayor cuidado para no dañar la identidad individual o colectiva de las personas afectadas por alguna discapacidad. Huir del tópico y reflejar la realidad en profundidad son una buena alternativa.
3. Es recomendable no sustantivar adjetivos como deficiente, discapacitado, minusválido, ciego, invidente. Se informa sobre personas complejas, que no se definen sólo ni principalmente por su discapacidad.

---

<sup>23</sup> Pag. 202- 203 "Guía de Estilo Onda Cero Radio" Basado en el trabajo realizado por Demetrio Casado "Pautas sobre información relativa a la discapacidad"

4. El hecho de que una persona esté afectada por una discapacidad no debe incluirse en una información salvo que este hecho constituya una información en sí mismo.
5. La presentación de la discapacidad como una realidad dolorosa y digna de conmiseración debe evitarse.
6. No debe rechazarse ningún término (ciego, sordo, mudo, etc.) en beneficio de otros (invidente, etc.). Lo que debe tenerse en cuenta es: primero que estos términos son adjetivos no sustantivos. Hablamos de personas ciegas o invidentes, personas sordas o mudas, pero no de ciegos ni de sordos.

Haciendo hincapié en la idea de normalización y en un correcto tratamiento de la información, el Real Patronato de Atención a la Discapacidad ya publicó en 1990 diez pautas de estilo<sup>24</sup> que en algún momento, al redactar determinados documentos, nos puede resultar útil:

1. Mostremos el lado positivo de la discapacidad
2. Prestemos atención a las soluciones
3. Permitamos que las personas con discapacidad hablen por sí mismas
4. Digamos "personas con discapacidad"
5. Evitemos la imagen de gueto
6. Tengamos cuidado con los mitos
7. Informemos sin cargar las tintas
8. Veamos todas las facetas
9. Demos una información normalizadora
10. Procuremos una información accesible y accesibilidad a la información

---

<sup>24</sup> Artículo de la revista INTEGRACIÓN, N° 37: "Medios de Comunicación Escrita, Discapacidad y Empleo"- A. García Moltó, 2001

## VIII. VALORACIÓN DE LA SEDE DE UN EVENTO

### VIII. 1.- Consideraciones Generales

Cuando una entidad decide organizar un acto, la primera decisión a adoptar es el escenario donde éste se va a desarrollar, si es propio de la empresa o entidad que lo organiza o si es preciso buscar y arrendar uno externo. Valoraremos cual es su capacidad, sus instalaciones, su acceso, etc, en definitiva hemos de comprobar cómo se ajusta a los objetivos que nuestra empresa pretende obtener con su celebración y es cierto que para lograr este análisis cada vez se cuenta con mayor información y medios.

Sin embargo, las ciudades son herederas de un pasado urbanístico en el que no podían preverse las necesidades futuras. El diseño urbanístico que en determinadas épocas guiaba la construcción origina ahora algunos inconvenientes o incomodidades y en ocasiones llega a aislar o a marginar a determinados colectivos.

La aplicación de las normativas vigentes no beneficia sólo a unos grupos sino al conjunto de los ciudadanos que en ella viven dado que persiguen una mejor calidad de vida de todos sus habitantes y esto obliga a llevar a cabo adaptaciones en determinados entornos.

De todas las remodelaciones y de las nuevas construcciones accesibles existen guías. Éstas nos ofrecen información acerca de auditorios, hoteles, teatros o salas de conferencias, detallando tanto su nivel de accesibilidad como las líneas de transporte que permiten el traslado a ellos por parte de las personas con movilidad reducida.

Tenemos que tener presente que a veces, las personas discapacitadas puedan acceder a una parte de los recintos o edificios, pero si mantenemos una coherencia en nuestras actuaciones se ha de procurar que puedan hacerlo a todas las dependencias, especialmente aquellas que acojan las actividades comprendidas en el programa de actos. Sobre todo se ha de procurar que sus movimientos o desplazamientos los puedan realizar con el máximo de garantías.

En la medida que aumenta nuestro conocimiento del medio en el que nos hemos de desenvolver, mejor podemos actuar deliberadamente para obtener las relaciones deseadas. Por lo tanto hemos de

conocer cuáles son las características que definirían un edificio accesible y comprobar aquellos espacios que a nosotros nos pueden afectar de modo que podamos adoptar las medidas oportunas para eliminar o al menos reducir al máximo las posibles barreras que presente.

En distintos planes de accesibilidad en ciudades, incluso en el Plan de Acción del CERMI<sup>25</sup> para el ejercicio 2002 se recogen los principios dictados por el Manual Europeo de Accesibilidad señalando que "El entorno debe disponerse de modo que permita a todos desenvolverse igualmente y de la forma más independiente posible". Igualmente se citan los principios Básicos a tener en cuenta en la planificación y diseño de un entorno físico sin barreras<sup>26</sup>:

- O ACCESIBILIDAD: Diseñado de forma que sea accesible para todas las personas, independientemente del grado de discapacidad, edad u otra dificultad.
- O CIRCULACIÓN: Que la red viaria permita a todos los usuarios circular libremente y llegar al mayor número posible de lugares y edificios.
- O UTILIZACIÓN: Que el entorno permita su uso y disfrute por todas las personas
- O ORIENTACIÓN: Que los asentamientos urbanos procuren una fácil orientación al tiempo que posibiliten encontrar sin problemas el camino que conduzca más directamente al lugar al que se quiera ir.
- O SEGURIDAD: Que procuren que la movilidad de las personas sea máxima con el menor riesgo para la salud y la integridad física
- O FUNCIONALIDAD: Que los espacios urbanos y los lugares de trabajo o de recreo puedan ser utilizados sin restricción por todas las personas.

Conseguir esta funcionalidad, un alto nivel de accesibilidad y un buen grado de seguridad para los asistentes a determinado acto, son objetivos que han de fijar los organizadores de cualquier evento.

<sup>25</sup> CERMI: Comité Estatal

<sup>26</sup> Ver Plan de Acción (Grandes Líneas) del CERMI Estatal para el año 2002- Pag. 3-4

Así con este propósito, para realizar la valoración de los recintos, se relacionan a continuación algunos de los principales indicadores recogidos en los mencionados Manuales o Planes de Accesibilidad.

Hay que destacar que cumplir con todos estas especificaciones sería lograr el ideal de integración y normalización pero no siempre es posible adoptar las medidas que resuelvan todos los problemas. En cambio, sí podemos conseguir que nuestro entorno, aquel en el que nos debemos desenvolver, cuente con algunas adaptaciones fáciles o provisionales que nos lleven a la participación del mayor número de personas independientemente de sus circunstancias de movilidad o comunicación.

Esta relación también nos servirá para que el personal implicado en la atención, en la recepción, en la seguridad de un acto, sea consciente de las principales barreras, que esté al cuidado de prestar ayuda para solventar posibles incomodidades.

Las indicaciones, por su importancia en el funcionamiento normalizado, se recogen en los apartados que siguen.

### VIII.2.- Los accesos

El edificio o local debe ser practicable, es decir, que todos nuestros invitados puedan llegar a él mediante un entorno urbanizado, desprovisto de barreras que no permitan a las personas discapacitadas su paso. Para ello:



Ha de estar correctamente iluminado: Que no existan zonas sin luz o con grandes contrastes.



Los pavimentos han de ser antideslizantes, tanto en seco como en mojado. Los firmes de tierra, piedras sueltas o grava dificultan la movilidad. La presencia de arenilla o polvo propiciados por diversos factores meteorológicos los convierten en resbaladizos. Además, las superficies esmaltadas o muy pulimentadas producen reflejos que dificultan la visión.



El relieve de los suelos no ha de contar con resaltos superiores a los 2'5 mm. pues de existir se dificulta, en incluso en ocasiones se impide, el deslizamiento de las personas que se desplacen en sillas de ruedas, con muletas u otros tipos de ayudas.

-  Los felpudos deben estar insertados en el pavimento mediante un cajeado de 1 ó 2 cm.
-  Las alfombras habrán de colocarse con especial cuidado para que todos sus extremos queden bien pegados al pavimento con objeto de evitar tropiezos. También se procurará que estén bien extendidas.
-  Al andar o golpear, los sonidos que producen los distintos recubrimientos de los suelos y paredes son facilitadores de la localización e identificación de los obstáculos y líneas de desplazamiento. Por ello, en la medida de lo posible, se han de evitar las moquetas y materiales que eliminan o atenúan el eco así como aquellos que lo aumentan excesivamente ya que en ambos casos perturban la percepción auditiva.
-  Los elementos metálicos son deslizantes y su instalación en superficies de paso (por ejemplo: las planchas metálicas que en obras se colocan para salvar zanjas) es peligrosa.
-  El recorrido a seguir para entrar o salir del recinto ha de fácilmente identificable, claramente diferenciado, mediante la presencia de elementos de bordes y con marcado contraste entre los tipos de pavimento tanto en sus texturas como en los colores de cada uno de ellos.
-  Si fuera viable, en un lugar próximo al acceso principal del edificio se reservará, como mínimo, una plaza de aparcamiento reservado para personas con discapacidad física.
-  Los bordillos que delimiten cualquier zona no han de ser superiores a los 3 cm. de lo contrario habrán de contar con una rampa cuya pendiente sea suave, señalizada con franjas podotáctiles (que se perciban claramente tanto al pisar sobre ellas como con el bastón blanco de movilidad) lo que constituye un aviso para las personas ciegas o deficientes visuales.

Las cintas o señales citadas se han de colocar en sentido transversal a la marcha.

 Los elementos que constituyen el mobiliario exterior, los de señalización e incluso la vegetación deben estar ubicados de tal modo que no constituyan obstáculos en los recorridos o líneas de desplazamiento para lo cual deben permitir un paso cuyo ancho mínimo sea de 1'20 m. y la altura mínima hasta el suelo sea superior a los 2'10 m.<sup>27</sup>

 Se han de evitar los huecos, zanjas o alcorques de árboles. En el caso de que esto fuera imposible, se ha de avisar de esta circunstancia mediante señales o elementos visuales y táctiles, considerando que los más adecuados son los vallados.

### VIII.3.- El hall

El primer punto de contacto con el resto de invitados se producirá , seguramente al cruzar la entrada por lo que:

- Ha de estar señalizado, fácilmente identificable para personas deficientes visuales, ciegos totales y sordos, para lo cual se diferenciarán mediante texturas, colores del pavimento y la colocación de carteles.

Se evitará que se produzcan grandes cambios de luz o deslumbramientos entre el exterior y la entrada ya que las personas con dificultades visuales suelen presentar dificultades de adaptación a los cambios y por tanto una mayor incapacidad para percibir posibles desniveles o cualquier tipo de obstáculo en la zona que rodea las puertas.

Así durante el día, el vestíbulo ha de estar bien iluminado atenuándose después cuando lleguen las horas de baja o nula luz natural. Con esto se reduce el tiempo de adaptación de los ojos que en el caso de algunas personas deficientes visuales es muy largo.

Las puertas, elementos reguladores de la comunicación entre los distintos espacios, han de reunir una serie de requisitos en cuanto a sus dimensiones y funcionalidad. Por ello deberán tener una anchura mínima de 0'80 m. aunque las más adecuadas son aquellas con una anchura de 1 m. de modo que permitan cómodamente el paso de las personas que accedan con sillas de ruedas y a los usuarios de perros guía.

---

<sup>27</sup> Estas son las medidas recomendadas en el Plan de Accesibilidad de Sevilla. Sin embargo otras publicaciones las sitúan en los 2'20 m.: Véase "Guía de Accesibilidad en el Medio Físico"

Tanto las puertas de acceso como las que comunican distintas dependencias no han de situarse a menos de 1'5 m. del inicio o final de escalones, de bordillos o de rampas puesto que dificultan el movimiento a personas que van en sillas de ruedas principalmente por la falta de espacio.

Igualmente tras la apertura de la puerta ha de existir al menos un metro más el espacio de la silla.

En muchas ocasiones los sistemas instalados para efectuar controles de entrada o salida suponen una gran barrera a personas discapacitadas. Para sortear este obstáculo lo más adecuado sería disponer de un acceso complementario, alternativo, teniendo en cuenta que como mínimo ha de medir 1 m.

#### VIII.4.- Los puntos de información

Para facilitar la orientación de los usuarios discapacitados deben instalarse puntos de información con una señalización adecuada, con superficies e iluminación adecuadas.

La señalización debe ser acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.

Los mostradores de atención deben cumplir una serie de requerimientos tanto en lo referente a sus dimensiones como a sus funciones:

- O Han de ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso. Además se ha de cuidar que sean alcanzables. Si estuvieran rodeados de mamparas de cristal, al igual que se debería realizar con el resto de puertas de materiales transparentes y ventanas, han de señalizarse mediante franjas de colores llamativos, que provoquen contraste y sin dibujos que puedan ocasionar accidentes por erróneas interpretaciones.
- O La altura, para su adecuado uso, tanto por personas que se desplazan en sillas de ruedas como para los niños o personas de baja talla, no debe ser superior a los 80 cm.<sup>28</sup> Si se trata de mostradores de atención frontal debería dejarse un hueco para las piernas de al menos 0'70 m. de altura y 0'40 m. de profundidad. Si se trata de un mostrador de atención lateral además ha de dejar una anchura mínima de paso de 0'90 m.

---

<sup>28</sup> En la propuesta de accesibilidad cursada por el CERMI al Mtro. de Fomento para la línea AVE Madrid-Barcelona se indica que la altura del mostrador no ha de superar los 0'90 m.

- O Más adecuado sería establecer dos alturas de modo que su uso sea más versátil teniendo en cuenta además que la zona de menor altura ha de contar con un hueco inferior que permita la aproximación a las personas que van en sillas de ruedas.
- O La altura de las ventanillas para atender al público no debe rebasar los 110 cm.
- o En los mostradores - expositores no se ha de colocar ningún producto a una altura inferior a 40 cm. dado que muchas personas con dificultades para agacharse no pueden acceder a ellos.
- O El mobiliario expositor no ha de tener un ancho superior a 75 cm. para poder acceder a los productos. Estos además no se han de colocar a más de 60 cm. del extremo del expositor.

### VIII.5.- Las zonas interiores, los accesos entre plantas

Ya en el interior del local, los actos se desarrollaran en una o varias dependencias y para llegar a ellas hemos de tener en cuenta que:

- ❏ Las zonas han de permitir su uso, desplazamiento y la realización de maniobras de giro - aproximaciones a puertas, cambios de sentido, ... - a las personas discapacitadas.
- ❏ La dimensión de pasillos y estancias ha de permitir, en proporción al flujo de personas, el paso cómodo de todos los asistentes. En todas las estancias y pasillos se ha de evitar que se coloquen elementos salientes tales como banderolas o rótulos, sin dejar una altura mínima libre de 2'10 m
- ❏ Los pasillos han de tener una anchura mínima de 1'20 m. y sus ángulos de giro nunca han de ser inferiores a los 90 cm. siendo muy favorable que cuenten con una mayor amplitud en sus zonas de aproximación. Además lo más adecuado es que las esquinas y elementos en arista estuvieran redondeadas para lograr así una mayor seguridad.
- ❏ Todos los desniveles que se presenten en el recorrido ha de ser salvados con rampas o rebajes, no pueden presentar escalones ni bordillos.

-  Para el acceso a distintas plantas, donde existan escaleras, siempre es necesaria la presencia de ascensores o rampas cuya pendiente no sea superior a un 10% ó 12 %. De este modo por ejemplo, en el caso del 10%, significa que para salvar un desnivel de medio metro, se necesita una rampa con un desarrollo lineal de cinco metros.

Este porcentaje es el que el Plan de Actuación para la Accesibilidad de Sevilla y el de Madrid han fijado. Ambos los recomiendan para recorridos menores de 3 metros, mientras que para recorridos de hasta 10 metros señalan que no excedan del 8% debido al esfuerzo físico que un espacio así supone para una persona con discapacidad motora. Para tramos superiores se indica la necesidad de construir distintos tramos en zig zag con lugares o rellanos donde descansar.

Desnivel ≤ 100 mm	1:10
Desnivel ≤ 250 mm	1:12
Desnivel ≤ 500 mm	1:16 con pasamanos
Desnivel ≤ 1000 mm	1:20 con pasamanos
Desnivel > 1000 mm	1:20 con pasamanos

-  En cualquier caso las rampas han de tener una anchura mínima de 90 cm. - aunque lo más adecuado es que sea de 1'20 m. - para que tanto el ascenso como las bajadas de personas en sillas de ruedas se realicen sin peligro.
-  Tampoco pueden exceder de los 10 m. de largo sin que exista un descansillo - no inferior a 1'75 m. - que permita el libre giro de la silla. En longitudes más amplias se incrementan las dificultades y el cansancio que provoca este gran esfuerzo a las personas discapacitadas físicas. Además sería aconsejable que fueran dotadas de un zócalo en todo su perímetro y en sus laterales para evitar que accidentalmente puedan salir las ruedas de las sillas.

-  También se pueden instalar rampas móviles electrónicas similares a las escaleras mecánicas cuya pendiente no supere el 8% o plataformas elevadoras eléctricas que realizan una traslación vertical o sobre los escalones.
-  En tapices y rampas rodantes la velocidad lineal no deberá superar los 0'6 m/sg. debido al peligro que presenta tanto en la incorporación como en su abandono por parte de las personas discapacitadas que se desplazan con dificultad o con lentitud de movimiento.
-  Los ascensores que comunican con las distintas plantas deberían estar ubicados en los accesos principales, sin que este próximos a escaleras o bordillos. Tampoco ha de existir una diferencia entre la altura del pavimento de la parada y el suelo del ascensor que supere los 2 cm.
-  Las dimensiones mínimas para que el ascensor pueda ser utilizado por algunas personas discapacitadas son 1'20 m. de fondo y 1 m. de ancho, además de contar con una barandilla o pasamanos, al menos en el lateral de la botonera que facilita una sujeción a las personas que precisan muletas para pulsar el cuadro de mando, tanto en el exterior como en el interior. A esta botonera deben tener acceso todas las personas por lo que debe estar colocada a una altura entre los 80 y 120 cm. del piso del ascensor.
-  Los botones han de contar con numeración y rótulos en lenguaje braille y altorrelieve. Los más adecuados son los de presión pues es prácticamente imposible que las personas ciegas perciban los de pantalla táctil.
-  Un edificio o instalación completamente accesible debe contar con unos sistemas de información sonora y visual, tanto en el recinto de la planta como en el interior de la cabina del ascensor que informe sobre su disponibilidad, desplazamiento o apertura y cierre de puertas.
-  Todas las escaleras y rampas deben contar con un pasamanos o doble barandilla, fácilmente prensible, cuya altura sea de

70/ 75 y 90/95 cm. respectivamente y que se prolonguen, al principio y final de la rampa, unos 30 cm. También se ha de señalar que los descansillos deberían presentarse cada serie de 16 peldaños como mínimo y cada uno de los escalones no debe superar los 17 cm. de altura y su ancho o huella no puede ser menor de 29 cm.

-  Las puertas han de ser de fácil apertura evitando así que las personas que tengan una movilidad reducida hayan de realizar un esfuerzo excesivo para empujar o tirar de puertas pesadas. Sus picaportes deben ser ergonómicos y accesibles a todos los usuarios por lo que deben estar colocados a una altura comprendida entre los 80 y 100 cm.
-  Los picaportes de tipo pomo son de difícil manejo. Los más adecuados entonces serán los de tipo presión o palanca <sup>29</sup>
-  Para evitar arañazos o daños, todas las puertas de apertura manual, sobre todo si son de maderas nobles, pulidas, de cristal o de materiales delicados han de contar con un zócalo de unos 40 cm. en su parte inferior que evite sean dañadas por los reposapiés o por otros elementos de las sillas de ruedas.
-  Las puertas de apertura automática han de contar con un sensor de movimiento -siempre mejor que un temporizador-, correctamente dirigido para que puedan detectar el paso de personas que se desplazan en sillas de ruedas, niños o aquellas de talla baja. Siempre se ha de procurar que el tiempo de apertura y cierre sea suficiente para evitar riesgos a las personas con movilidad reducida.
-  Si las puertas son de vidrio, deben estar convenientemente señalizadas de modo que se identifiquen sin problemas y se eviten que su no percepción produzca colisiones. Para estas indicaciones se aconsejan las bandas de señalización horizontal, de color, que se han de disponer a una altura comprendida entre 60 cm y 1'20 m. desde el suelo. <sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Sevilla - "Puertas"

<sup>30</sup> Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Sevilla

- Todas las puertas de acceso no deben tener un ancho que sea inferior a los 80 cm.
- Las puertas giratorias de apertura manual no son accesibles por lo que se precisa contar con un acceso alternativo, si es posible junto a ellas.  
En todo momento se debería procurar que el acceso de los invitados se realizara por el mismo punto.

### VIII.6.- La iluminación

Quizás una de los factores más críticos a la hora de pronosticar el rendimiento y seguridad en un recinto sea el derivado de los efectos de las condiciones de iluminación presentes en cada momento.

Por un lado hemos de dar respuesta a las condiciones de iluminación cuando se produce el desplazamiento por el interior de un edificio, pero también se han de contemplar las condiciones cambiantes cuando se pasa de un ambiente exterior a otro interior y viceversa (subterráneo, edificio, local comercial, etc.).

La iluminación es por tanto uno de los elementos a cuidar especialmente para facilitar la movilidad pero sobre todo para evitar contribuir a una fatiga por parte de los deficientes visuales.

- Se han de evitar todo tipo de deslumbramientos pues producen molestias y dificultan la resolución de las imágenes. Estos efectos pueden ser de varios tipos:
  - Directos: Los acusados por un foco de luz que llega directamente al ojo.

Reflejados: Aquellos que provienen del reflejo de una fuente de luz sobre una superficie. Los acabados de suelos brillantes y pulidos, influidos por algunos tipos de iluminación pueden producirlos.

Incapacitantes o velados: Los que vienen provocados por una luz dispersa que reduce el contraste y disminuye la visión.

- El deslumbramiento puede verse afectado por varios factores:

- Brillo de la fuente: cuanto mayor sea éste mayor será la molestia.

Tamaño de la fuente: Molesta tanto un área muy grande con bajo brillo como una pequeña pero con un brillo alto.

Posicionamiento de la fuente: A medida que el punto de luz se aparta del campo de visión, el deslumbramiento disminuye.

Contraste de brillo: El contraste de brillo entre la fuente de luz y sus alrededores es directamente proporcional al efecto de deslumbramiento que provoca.

- Tiempo: Cuanto más amplio sea el tiempo de exposición mayor es la molestia causada.
- La iluminación ha de ser uniforme, si elevados contrastes sucesivos entre los lugares o dependencias que han de visitarse.
- Se ha adecuar la iluminación interior a la exterior, disponiéndose niveles de iluminación diurna superiores a los nocturnos.
- En rampas o escaleras el nivel de iluminación no ha de ser inferior a los 300 lux medidos en el suelo, un nivel inferior a los 200 lux dificulta la percepción a personas discapacitadas visuales.
- Es conveniente resaltar tanto los detalles o puntos que sean de interés para que sean percibidos con mayor facilidad tanto carteles o planos, como aquellos obstáculos situados en las líneas de desplazamiento.
- En los accesos de entrada se han de evitar los contrastes elevados del nivel de iluminación que exista entre el exterior y el interior.
- Los reguladores automáticos de luz instalados en algunas dependencias, especialmente en baños, han de ser generosos en el tiempo de encendido fijado. Lo contrario podría dejar en

tinieblas a mitad del recorrido a personas con problemas de movilidad.

- El contraste o diferencia entre la luminancia de dos objetos situados en un mismo plano ha de ser amplio, permitiendo que uno de ellos constituya el fondo y el otro la forma.
- La presencia de señalizadores que puedan ser programados con una alta luminosidad son especialmente útiles para advertir a las personas sordas, especialmente en situaciones de emergencia o de avisos dados por los sistemas de megafonía.

El nivel de iluminación se mide con el luxómetro, instrumento que convierte la energía lumínica en una señal eléctrica ampliada y que proporciona su lectura a través de una escala calibrada en lux.

A modo de ejemplo para nuestras valoraciones podemos considerar la siguiente tabla:

A pleno sol en verano	100.000 lux
A la sombra al aire libre	10.000 lux
Al aire libre bajo un toldo	6.000 lux
Al lado de una ventana en el interior	2.500 lux
A una distancia relativa en el centro de una habitación	300 lux

Cualquier tarea debe estar suficientemente iluminada y por supuesto, lo más adecuado es la iluminación natural aunque suele ser necesario disponer de alumbrado artificial.

### VIII.7.- Los aseos

En estas dependencias lo principal a valorar son las dimensiones tanto de acceso como en su interior así como la distribución de los aparatos sanitarios de modo que permitan el uso de las instalaciones de modo autónomo.

- Todas las puertas han de tener un ancho mínimo de 80 cm. y su apertura ha de ser fácil (ver notas anteriores sobre puertas).

- Los suelos han de ser antideslizantes.
- Los cierres de seguridad o cerrojos han de estar colocados a una altura que permitan su uso por parte de usuarios de sillas de ruedas o personas de baja talla.
- El interior del aseo debe permitir el giro de 360° de personas en silla de ruedas.
- Tanto los accesorios como toalleros, secadores eléctricos, dispensadores de jabón, ..', como los mecanismos de funcionamiento de distintos aparatos: secadores, botones, palancas... han de estar a una altura comprendida entre los 80 y 120 cm.

### VIII.8.- La Climatización

El equilibrio térmico entre el organismo y el medio ambiente constituye lo que se ha llamado "estado de confort térmico". Lograr esta situación es lo que se ha de procurar en las dependencias donde se desarrollan nuestro acto para lo cual es muy importante mantener las salas o locales cerrados a una temperatura que oscile entre los 18 y 23 grados centígrados.

Cuando el cuerpo humano se ve sometido a ambientes térmicos fríos tiende a perder temperatura, se pone en marcha la vasoconstricción sanguínea, se cierran las glándulas sudoríparas y el cuerpo se contrae o encoge para exponer la menor superficie posible de piel en contacto con el exterior.

Las personas discapacitadas físicas, como consecuencia de la inmovilidad de las extremidades (principalmente en el caso de las inferiores) están más afectadas en su riego circulatorio, tienden a la rigidez muscular. Por esta razón se ven más influenciadas por el ambiente, sobre todo con bajas temperaturas. Es el equivalente a lo que conocemos como "síndrome de la clase turista".

No olvidemos en todo caso que las personas discapacitadas físicas ya tienen en cuenta esta posibilidad y que cada uno, según sus necesidades, adopta las medidas que le resultan más cómodas para paliar las posibles inclemencias del tiempo utilizando por ejemplo prendas que tienen un elevado nivel de protección. Esto no significa que no

cuidemos de la comodidad de los invitados pero sí que se han de evitar actuaciones paternalistas.

En el caso contrario, cuando exponemos a las personas a niveles elevados de temperatura se pueden generar otros tipos de alteraciones: ahogos o asfixia, agotamiento (síncope de calor) y sudoración insuficiente; alteraciones cutáneas o fatigas.

Ante estas incomodidades y riesgos, hemos de extremar el cuidado de la climatización en los recintos y si los actos se celebran al aire libre se ha de procurar que su duración no sea muy extensa y disponer de zonas que protejan de los factores climatológicos.

Hemos de considerar que la temperatura también va asociada a la humedad relativa que debe oscilar entre el 30 y el 70%.

Todo lo expuesto es especialmente importante en salas de espera o lugares en los que las personas han de permanecer inactivas o sentadas mucho tiempo.

### VIII.9.- El sonido

En determinados eventos es imprescindible el uso de la megafonía y es por ello que en un intento de facilitar su percepción a personas que padecen algún tipo de hipoacusia se ha de procurar que:

- La instalación se realice con un bajo nivel sonoro pero con numerosos altavoces distribuidos por toda la sala (mejor de banda ancha y 30 W).
- El mensaje o intervención debería ser precedido de una señal de aviso.
- La megafonía en vestíbulos estará acondicionada con bucles magnéticos y amplificadores de campo magnético que posibiliten una mejor audición a los discapacitados auditivos que porten audífonos con posición "T". Esta instalación deberá estar fácilmente localizable y bien identificada ("Comunicación Acondicionada").
- Es aconsejable que tanto en taquillas como en puntos de infor-

mación se instale -al menos un puesto dotado de micrófono y equipo adaptador conectado a un bucle magnético, bien identificado.

### VIII. 10- El mobiliario

Existen numerosos elementos que integran la decoración y las instalaciones de una sala o edificio. Pero al organizar un acto, tanto para ubicar nuevo mobiliario como para subsanar las dificultades que presentara de cara a la asistencia de personas discapacitadas, se han de tener en cuenta los factores que se detallan:

- △ En los pasillos o pasos peatonales, en las líneas de desplazamiento no deben situarse papeleras, asientos u otros objetos que disminuyan el espacio necesario para una persona con movilidad reducida o que constituyan una de su seguridad. Tampoco los que presentaran aristas o superficies punzantes.
- △ No podrán colocarse elementos que sobresalgan de las paredes sin la debida protección y/o aviso de su extremo más bajo y saliente, por debajo del alto libre peatonal fijado en 2'10 m.<sup>31</sup> Para ciegos o deficientes visuales constituyen un peligro al no ser detectables por el bastón de movilidad e incluso por los perros guía. Si sobresalen de la pared y no tienen una continuación hasta el suelo podría paliarse su peligrosidad si se coloca justo debajo de ellos algún elemento de decoración - como jardineras - que no puedan desplazarse con un empujón o tropiezo, o bien construyendo un reborde en el suelo mediante elementos que proporcionen una altura de unos 10 cms. y que tenga un color contrastado con el del suelo.
- △ Las mesas son uno de los elementos más necesarios, tanto si se trata de presidencias como de banquetes o de puntos de información. Por ello:
  - Su altura debe estar entre los 71 - 72 cm. Sin embargo para los usuarios de sillas de ruedas ésta ha de encontrarse entre los 75 y 80 cm. para poder acomodarse con la silla y no quedar muy retirado.

---

<sup>31</sup> "Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Sevilla". Cap. "Circulación". Ver también "Guía de Accesibilidad al Medio Físico para Ciegos y Deficientes Visuales"- Cap. III, pág. 50- que recomienda esta distancia libre de obstáculos en 2'20 mts.

- Las patas de apoyo de las mesas han de ser sólidas y resistentes. Si es posible se descartarán las mesas con una pata central cuando se utilicen para la atención a invitados o como punto de información<sup>32</sup> ya que en ocasiones los extremos sirven de punto de apoyo a usuarios con reducida movilidad para sentarse o incorporarse y las de este tipo pueden desestabilizarse con más facilidad.

Las sillas que se instalen han de ser seguras, muy estables y que permitan sentarse o levantarse cómodamente. A este respecto:

- Es conveniente que dispongan de reposabrazos ya que facilita el esfuerzo de levantarse y permite relajar la musculatura del hombro.
- El asiento debe estar a una altura que permita apoyar firmemente los pies en el suelo cuando se está sentado. Dado que las dimensiones óptimas están en función de la talla de las personas, como media, la altura sobre el suelo debe estar a unos 40-41 cm. La profundidad del asiento se aconseja esté entre los 40-42 cm. y la anchura entre 46 - 50 cm. de ser superior los reposabrazos quedarían demasiado separados.

Las más aconsejables son las que tiene una base plana con una altura no inferior a los 45 cm. cuyo respaldo además no sea inferior a los 90 cm. pues facilitan su uso a los discapacitados físicos. El respaldo además sirve como punto de referencia a los ciegos para su ubicación en la mesa.

Si en una presidencia o en una mesa cualquiera de un banquete va a estar presente una persona que utiliza silla de ruedas hemos de procurar dejar el espacio suficiente para que acceda cómodamente con ella. Se ha de evitar provocar situaciones desagradables al tener que retirar otra silla instalada con anterioridad lo que denotaría una desconsideración o cuanto menos, una falta de información.

---

<sup>32</sup> Esto es lo contrario que se recomienda para las mesas a utilizar en banquetes donde la pata central facilita el acomodo de las personas que van en sillas de ruedas.

- Son adecuadas las sillas o butacas con brazos que permiten su uso a personas con movilidad reducida como punto de apoyo tanto para incorporarse o sentarse

Deben situarse dejando un espacio libre no inferior a 1'2 m.



entre el extremo de la mesa y cualquier otro elemento del mobiliario o las paredes.



Los sofás y sillones que se instalen con objeto de establecer tertulias o para las áreas de descanso, para que puedan ser utilizadas cómodamente por personas discapacitadas físicas, han de tener una altura no inferior a los 45 cm. y si es posible, con apoyabrazos abatibles que posibiliten una fácil transferencia a personas usuarias de sillas de ruedas que deseen conversar o descansar fuera de su silla.



Las máquinas expendedoras de productos deben estar pegadas a la pared y que sus pulsadores sean identificadas con rótulos en braille. De ser posible además contarán con un sistema de información sonora.



Las etiquetas con instrucciones o señales en Braille pueden ser colocadas sobre ellas o bien inmediatamente debajo.



También son muy útiles los altorrelieves sobre todo para lograr el acceso a esta información por aquellas personas que tienen una ceguera sobrevenida, que aún no les ha permitido un dominio del braille o que no tienen muy desarrollado el sentido del tacto, y que no saben leerlo.



Para que los caracteres sean percibidos por el tacto es conveniente que su tamaño no sea menos de 4 cms. (tamaño ideal para la percepción háptica). Esto será más fácil si están escritos en minúsculas<sup>35</sup> con unos 0'5 cms. de separación entre los caracteres que además han de sobresalir 0'5 cms. de fondo.



Las ventanas abatibles que tienen una apertura hacia el interior constituyen uno de los obstáculos más difíciles de detectar en el

---

<sup>35</sup> El Documento elaborado por el C.T. ONCE Madrid, en su pág. 32, aconseja que en los alto-relieves las letras se consignen en mayúsculas, sin motivos decorativos, de aspecto uniforme y bordes biselados.

interior de los edificios, si están situadas a una altura inferior a los 2'2m. por lo que se cuidará que sus hojas estén pegadas completamente a la pared cuando se abran o que estén completamente cerradas.

Estas ventanas entreabiertas, como ocurre con el mobiliario colocado en medio de una sala o pasillo, constituyen un peligro por estar fuera de su "sitio lógico" casi imposible de ser detectado con el manejo del bastón.

Por último se indica que cualquier espacio hueco o agujero ha de señalarse visual y táctilmente, con la protección adecuada, mediante tablonces, vallas o siendo acordonadas.

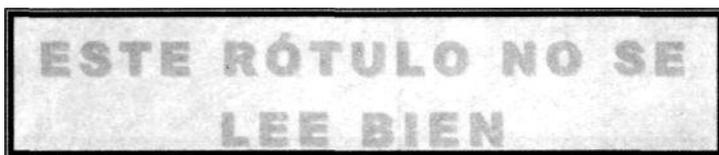
## IX. ELECCIÓN DE LETRAS Y COLORES EN DOCUMENTOS

Todas las modalidades de señalización han de ser accesibles a las personas discapacitadas. Los colores y sus contrastes influyen notablemente en la percepción de las personas deficientes visuales por lo que en este capítulo se especifican las características más favorables y que se han de contemplar tanto para la estructura y disposición del mobiliario en el edificio, como en los programas, rótulos, carteles, etc. que se elaboren especialmente para un evento.

Los carteles de información o señalización han de colocarse en lugares que permitan a sus lectores aproximarse (hasta los 5 cm.) y alejarse de ellos lo máximo posible, según les exija su discapacidad visual y han de estar iluminados directamente. Sus caracteres han de ser de trazo nítido y diseño sencillo, con colores contrastados entre texto y fondo y con tamaños según la distancia máxima a la que han de leerse.

La legibilidad de todos los materiales impresos viene determinada por el tamaño de la fuente elegida, por el grosor del marcado de la línea, por la uniformidad de los colores empleados y por el contraste tanto entre las letras de las palabras como entre las palabras y líneas. De este modo al preparar la documentación que el protocolo nos exige, en sus múltiples facetas - invitaciones, rótulos, carteles - hemos de procurar:

- Que los caracteres tengan un contorno nítido y un marcado contraste entre el fondo y el texto.



- Evitar los adornos o elementos superfluos en las letras
- Que los trazos tengan un tamaño medio de modo que resalten suficientemente pero no parezcan manchas sobre un papel.
- Que el cuerpo de la letra (su ancho en proporción a su altura) no sea muy grande ya que esto ocasionaría que los espacios desaparecieran y por tanto se dificultara su legibilidad.

En este sentido, la guía "Accesibilidad en el medio físico" editada por la ONCE, establece los siguientes indicadores que duplican los tamaños que normalmente utilizan las personas, de modo que algunos deficientes visuales puedan percibirlos, dependiendo de la distancia a la que puedan acercarse para leerlos (distancia a la que como mínimo han de ser vistos).

DISTANCIA	TAMAÑO DE LA LETRA O MOTIVO
A 5 metros	14 cm.
A 4 metros	11 cm
A 3 metros	8'4 cm
A 2 metros	5'6 cm
A 1 metros	2'8 cm
A 50 centímetros	1'4 cm

Igualmente se aconseja que los indicadores se han de situar a "nivel del ojo" cuyas medias son:

- Para adultos: De 1'50 a 1'70 m.
- Para niños: De 0'85 a 1'10 m.

No podemos señalar una determinada combinación de colores como la más acertada pues las patologías oculares y la sensibilidad de cada persona con problemas visuales es diferente. Sin embargo, el documento "Medidas tendentes a la supresión de barreras urbanísticas, en la edificación y en el transporte para discapacitados visuales"<sup>34</sup> señala que se ha de procurar contornos nítidos y coloración viva y contrastada entre el fondo y la pared o lugar en el que se instalen.

Algunos colores proporcionan poco contraste, éste es el caso que se presenta al unir por ejemplo azules y verdes. En el extremo opuesto están aquellos que llevados al límite pueden producir deslumbramientos como son las combinaciones blanco - negro, aunque también son las más socorridas y utilizadas quizás por la facilidad de imprimir textos de este modo.

También hemos de tener cuidado con los colores complementarios, esto es, los que están situados en posiciones opuestas en el círculo cromático puesto que su yuxtaposición crea vibración. Así por ejemplo, el naranja, sobre fondo azul resulta difícil de leer. Estas combinaciones por tanto deberían eludirse en nuestros documentos y carteles.

Algunas de las combinaciones que parecen más adecuadas, que proporcionan un buen contraste, son las que se relacionan:

---

<sup>34</sup>Elaborado por el "Consejo Territorial de la ONCE en Madrid"

SÍMBOLO	FONDO
Blanco / Crema	Negro
Blanco / Crema	Azul oscuro
Blanco / Crema	Verde oscuro
Blanco / Crema	Rojo oscuro
Amarillo	Negro
Negro	Amarillo
Negro	Blanco
Verde oscuro	Blanco
Azul oscuro	Blanco
Rojo	Blanco

Igualmente, para evitar el efecto de "desorden visual" tanto para rótulos indicativos como para carteles anunciadores se debería evitar, en la medida de lo posible, situar las letras sobre ilustraciones, fotografías, gráficos, etc. Es preciso constituir lo que se denomina "campo de atención", un punto focal a partir del cual el ojo se guiará al principio. Puede ser una letra, palabra, o imagen más grandes, oscura, clara o cromática.

Los rótulos más adecuados para la señalización son los que se perfeccionan a base de colores simples sin múltiples combinaciones.

También es aconsejable que los letreros y rótulos de indicación tengan un acabado mate y que no lleven cristales superpuestos para evitar reflejos y deslumbramientos.

No podemos olvidar al analizar los factores que influyen en la elección de unas determinadas combinaciones y composiciones, que existe un acuerdo, prácticamente universal, en cuanto a los códigos de colores:

COLOR	SIGNIFICADO
ROJO	Peligro
ANARANJADO	Caliente Peligro posible
AMARILLO	Precaución
VERDE	Seguridad
AZUL	Frío
VIOLETA	Peligro de radiación

Al organizar los actos ya hemos indicado que son muchas las ocasiones y las formas de comunicación y por tanto los escritos cobran una especial relevancia. Sin duda las palabras son el principal elemento pero no hay que olvidar que un documento transmite otros mensajes además de su propio contenido.

La presentación, la composición, las fuentes utilizadas e incluso los soportes reflejan la imagen del emisor, dice mucho de quien los transmite, incluso por aquellas acciones que no realiza, es lo que denominamos *metacomunicaciones* y su valor no es desdeñable.

Se ha comentado ya la necesidad de que las acciones que se ejecutan a lo largo del proceso de organización de actos e incluso de su propio desarrollo, han de ser coherentes, mantener un criterio. Con esta premisa y si estimamos que el protocolo que aplicamos a nuestros eventos ha de ser accesible, en los documentos que elaboremos como son las invitaciones, notas de protocolo, comunicados, etc. nos vemos obligados a evaluar las fuentes, soportes y composiciones.

Al preparar un manuscrito mecanografiado para su composición en imprenta, es necesario indicar todas las características particulares: tipo de letra<sup>5</sup>, cuerpo, forma de la composición, interlineado, cursivas, negritas, signos especiales y por supuesto, el tipo de papel, su gramaje, color, textura,... Analizando con todo tanto la composición estética como su accesibilidad, sobre todo de cara a los discapacitados visuales.

A este respecto, como se especifica en el capítulo sobre accesibilidad informática, los documentos que se remitan vía correo electrónico tales como invitaciones, formularios de inscripciones, notas de interés informativo, etc, deben elaborarse de modo que permitan que el receptor pueda cambiar el tipo de fuente, su color y tamaño.

Sobre los documentos impresos y para que los deficientes visuales puedan hacer uso de su resto es preciso que presente la máxima legibilidad y eso sólo se consigue con unos trazos nítidos. Hemos de prevenir la utilización de caracteres que resulten perfectamente armónicos en grandes dimensiones pero que además conserven su legibilidad en tamaños reducidos teniendo en cuenta que para una persona deficiente visual es más importante el espaciamiento y el contraste que el tamaño.

Cada letra debe ser trazada con claridad, fácilmente distinguible una de otra, pero reunidas en un todo, deben constituir un conjunto armónico. Es indispensable una estrecha conexión entre el carácter tipográfico, su composición y la superficie sobre la que se expresa, el espacio.

Invitación

*Invitación*

**INVITACIÓN**

Los catálogos "Mecanorma" o "Letraset" nos muestran una gran diversidad de productos, casi 800 variantes de las familias tipográficas. La gama "Pantone" es una vasta selección de tramas y fondos de colores.

Atendiendo a estas consideraciones las letras "exóticas" o las integradas en las familias "serif", es decir, aquellas que hacen referencia a las fuentes que tienen un pequeño adorno o "serifa" en los extremos, como son Times, Georgia y Times New Román presentan mayores dificultades que las denominadas "sans serif", las letras llamadas "de palo" con un trazo más limpio y sin adornos, como por ejemplo Arial, Helvética o Verdana.



Todas las fiorituras, ribetes decorativos y ligaduras horizontales o diagonales en las letras que dificultan su lectura deberían evitarse.

Por último en este capítulo se incluyen algunos símbolos, reconocidos internacionalmente, que integrados en los folletos, carteles, etc. informan a los discapacitados de la accesibilidad del evento, sobre las medidas adoptadas o incluso de las acciones que han de realizar para que los organizadores puedan programar las adaptaciones que su presencia requiera.



Indicaría el número de plazas reservadas e incluso la ubicación de éstas.



Nos puede servir para señalar que las personas que necesiten acompañamiento han de solicitarlo previamente en determinado número de teléfono, fax, correo electrónico, etc.



Nos puede servir para señalar que las personas que necesiten acompañamiento han de solicitarlo previamente en determinado número de teléfono, fax, correo electrónico, etc.

También nos puede servir para informar acerca de los sistemas alternativos de comunicación que se han previsto (L.S.E, subtulado,...)



Nos puede servir para señalar que las personas que necesiten acompañamiento han de solicitarlo previamente en determinado número de teléfono, fax, correo electrónico, etc.

También nos puede servir para informar acerca de los sistemas alternativos de comunicación que se han previsto (Documentos en braille, audidescripción,...)

## X. FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS PRECEDENCIAS

Si definimos la precedencia como la preferencia en el lugar y asiento en determinados actos, como la antelación o prioridad de una cosa respecto a otra en el espacio y en el tiempo, hemos de tener en cuenta que, es la entidad anfitriona quien fija los criterios para que los puestos asignados a determinados participantes prevalezca sobre los de otros invitados. En los actos oficiales existen normas que asignan una ordenación en base al tipo de acto y jerarquía o rango de las autoridades presentes.

Pero este rango no viene determinado por una característica física, sino por el puesto que tenga o represente en su empresa, por su relación con la entidad convocante, por el rango personal que legalmente le corresponda, por el título nobiliario que pudiera tener otorgado e incluso por haber sido distinguido con determinadas condecoraciones.

Hemos de reconocer, además como señala José Antonio de Urbina<sup>36</sup>, dos posibles interpretaciones de la precedencia

**a) En sentido estricto:** La ordenación de las personas en virtud de su nivel o rango "oficial" establecido por norma legal, tradición o uso.

**b) En sentido amplio:** La ordenación de las persona en virtud de su "importancia real" en la sociedad, soporte del Estado.

Teniendo en cuenta lo señalado, ya sea por "obligación" o bien por "cortesía" la ubicación de las personas discapacitadas no puede relegarse como consecuencia de las posibles dificultades físicas de un determinado espacio o escenario. Además esta discapacidad puede no ser permanente sino transitoria, esto es, como consecuencia de un accidente, lesión, enfermedad pasajera, etc.

Así pues debemos, como responsables de la asignación de las precedencias que hayan sido fijadas procurar que, dentro de los rangos o niveles establecidos, sus integrantes disfruten de cierta igualdad de oportunidades independientemente de una reducción de movilidad o de una discapacidad sensorial.

Se han de adoptar todas las medidas, dentro de lo posible, que nos lleven al máximo nivel de accesibilidad. Se han de eliminar el mayor

---

<sup>36</sup> Pág. 36: "El Gran libro del Protocolo" José Antonio de Urbina. Ed. Temas de Hoy 2001.

número posible de barreras, tanto arquitectónicas como de comunicación, con las que se pueden encontrar las personas discapacitadas que asistan al mismo.

El ceremonial se ha de mantener pero que los avances técnicos y las adaptaciones de materiales pueden ayudar a que su desarrollo sea disfrutado por todos los participantes con la máxima equiparación de oportunidades.

#### X.1.- Reserva de espacios

En este sentido y amén de las ayudas o adaptaciones particularizadas en determinados invitados, podemos establecer ciertas reservas de espacios, sobre todo cuando los actos se celebren en lugares abiertos.

La Declaración de Barcelona "La ciudad y las personas discapacitadas", establece unos criterios de accesibilidad en la organización de los actos públicos municipales que podrían ser extensibles para los que se organicen en cualquier otro lugar. A este respecto señala que:

- Las personas que se desplacen con bastón, prótesis, etc., pueden necesitar y por ello contarán con un espacio para estar más seguros o para apoyarse sobre todo en espectáculos donde el resto de gente pueda estar de pie.
- Las personas sordas o con dificultades auditivas contarán con unos puestos reservados en las primeras filas para poder seguir correctamente el sistema alternativo que se aplique (Intérprete de Lengua de Signos o pantallas con subtítulos) o para tener una buena audición y visión de la actividad.
- A las personas ciegas o con dificultades visuales, para seguir espectáculos y las informaciones descriptivas se les reservará un espacio delante de todos.

Quizás sea preciso señalar que esta última consideración puede ser válida para las personas que tengan un resto visual que les permita seguir el acto mediante determinadas ayudas técnicas como son los telescopios, pero para el resto de discapacitados visuales o para las personas ciegas totales, su ubicación no ha de seguir unas reservas especiales.

- Las personas en sillas de ruedas para poder tener una buena visibilidad de la actividad que se ejecute, tendrán un espacio reservado delante del resto de invitados.

Es cierto que algunos salones cuentan con espacios adicionales en determinadas filas de butacas o que incluso algunos de estos asientos son desmontables, pero esto no es lo habitual.



Por ello se procurará que si no se acota un espacio delante de las primeras filas, si se prevenga un espacio, en los pasillos más amplios, para que puedan acomodarse o incluso una plataforma más elevada donde ubicarse.

En estas circunstancias también se ha de prever el asiento de la persona que acompañe al discapacitado de modo que su butaca quede próxima al espacio donde se ubicará la silla de ruedas.

Cuando un acto público se lleve a cabo en un espacio abierto (calle, plaza o parque), y en el caso de que éste no sea totalmente accesible, será necesario prever unos itinerarios alternativos para que las personas con movilidad reducida no tengan dificultades para llegar. Si en el espacio donde se realiza la actividad se instalan WC portátiles, habrá que prever que al menos uno esté adaptado.

Del mismo modo si el acto se lleva a cabo en un espacio cerrado, habrá que asegurarse de que es un edificio libre de barreras arquitectónicas y de la comunicación y de que dispone de WC adaptados.

Si se protocolizan los asientos se ha de cuidar que las personas discapacitadas que acudan con acompañantes se acomoden en asientos, si no juntos, sí lo más próximos.

Es muy importante que los invitados estén informados de los espacios reservados pues de lo contrario podríamos ofrecer una mala imagen al dejar, sobre todo en las primeras filas, asientos vacíos.

## XI. CONSIDERACIONES EN LAS PRESIDENCIAS

La participación de personas discapacitadas no implica que se realicen cambios en las ordenaciones protocolarias, especialmente cuando éstas afectan a las presidencias. Sin embargo en estos casos debemos extremar las medidas de accesibilidad.

De cualquier modo, de producirse variaciones en la asignación de puestos para lograr una mejor acomodación de las personas discapacitadas, sólo podremos realizarlo cuando establezcamos una ordenación individual.

El protocolo nos indica que en cualquier acto las personas que forman parte de la presidencia son las últimas en acceder al salón o recinto donde se celebra el acto y además lo hacen juntas.

Lo contrario ocurre al finalizar el acto, los miembros de la presidencia son los primeros en abandonar la sala.

No existe ninguna razón que nos lleve a pensar que las personas discapacitadas que se desplacen con perro guía, cualquier discapacitado que utilice silla de ruedas, etc, deban llegar con anterioridad pues el ritmo de sus movimientos, en los recorridos a realizar, que en estas ocasiones nunca son excesivos, es el mismo que el resto de miembros de la presidencia. Del mismo modo resulta estresante o al menos desconcertante, sobre todo para las personas ciegas, quedar acomodado en una mesa presidencial a la espera del resto de integrantes.

En cualquier caso, de existir alguna dificultad, serán los demás participantes quienes acompañen su paso al de aquellos que tengan dificultades.

Por otro lado el acceso a la presidencia, que generalmente se sitúa sobre una tarima ha de ser totalmente accesible. Se han de evitar los escalones y en cualquier caso, estos no deberían superar los 15 cms. Lo más adecuado será colocar rampas portátiles.

En todo momento se han de evitar las situaciones que nos lleven a la asistencia manual de personal para que un usuario de silla de ruedas pueda acceder a un lugar elevado. Esto implicaría riesgo de caídas falta de discreción y la necesidad de ejecutar un gran esfuerzo físico.



En este acto, la persona que ocupa el 2º puesto, es discapacitado físico. En la mesa no se coloca silla para que pueda acceder cómodamente



En actos que requieran una presidencia de pie se procurará que su duración no sea excesiva si estuvieran presentes personas con discapacidad física que precisaran la ayuda de muletas o bastones, pues suponen un gran esfuerzo.

De no estar seguros de este extremo, se deberá optar por una presidencia sentada.

Los atriles que se utilicen para los discursos o exposiciones han de contar con una buena sujeción que permita a las personas con dificultades de movilidad apoyarse en ellos durante su intervención. También deberían contar con una bandeja para soporte de los documentos lo suficientemente amplia como para depositar y leer cómodamente los documentos o guiones que utilicen las personas ciegas en sus intervenciones ya que el tamaño del papel para la escritura en braille suele ser de 37 x 44 cm mientras que el tamaño A4 que es el más utilizado mide 21x29 cm.

Igualmente se procurará que los vasos de agua colocadas en los atriles estén bien sujetos, en huecos realizados al efecto o delimitados por relieves que impidan que se desplacen involuntariamente.

Es muy útil un atril ajustable que pueda girarse, levantarse o bajarse de modo que ayude a la persona discapacitada visual a encontrar una situación satisfactoria en relación con la luz o el sistema óptico.

## XII. ORGANIZACIÓN DE VIAJES

Cada vez es más frecuente que las relaciones laborales obliguen a realizar viajes; a desplazarse para acudir a revisiones, ferias, seminarios, etc.

Los viajes pueden ser muy distintos, tanto en su preparación como en su desarrollo y estará condicionados por la realización de éste por una sola persona o por un grupo. En ocasiones además será posible optar por el medio de transporte que más se adecúe a nuestras necesidades pero en otras nos vendrá impuesto por los puntos de origen y destino.

Antes de realizar cualquier viaje es preciso organizar todos los preparativos y comprobar que se han tenido en cuenta los factores que afectan a los transportes y al alojamiento que se pudiera precisar sin olvidar los traslados entre las estaciones y aeropuertos y el lugar reservado para la estancia, reunión, encuentro concertado o visitas.

Estas comprobaciones se han de realizar en el diseño de la cadena origen-transporte-destino pues se pueden necesitar conexiones o transbordos que presenten dificultades.

Si éste es nuestro cometido y contamos entre los viajeros con personas discapacitadas nos podemos ver condicionados por la carencia de medidas de accesibilidad o por los trámites que se han de hacer adicionales a la propia reserva.

Por todo ello, junto a las previsiones sobre contactos a mantener, preparación de dossier es informativos, a la reserva de hoteles y restaurantes -todos ellos accesibles -, a los sistemas de comunicaciones y demás atenciones, deberemos prever ciertos trámites y servicios.

En general, el transporte público presenta algunas barreras que impiden un uso normalizado por parte de todos los usuarios. Por tanto se presentan dificultades a la hora de viajar en autobús, metro, avión, ferrocarril y barco.

Junto a las cuestiones de accesibilidad hay que consultar la normativa específica de las grandes compañías de transporte, ligadas

principalmente al número de participantes discapacitados. Del mismo modo y para que la compañía pueda ofrecer las ayudas pertinentes se le debe informar de las posibles circunstancias especiales en el momento de realizar la reserva y adquirir el billete.

## XII. 1.- El transporte aéreo

El transporte aéreo está regulado tanto por normas internacionales como por las propias de cada país. La normativa internacional emana de la Organización de Aviación Civil Internacional, de la Comisión Europea de Aviación Civil y de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo recogido en su Resolución 700 sobre "Aceptación y Transporte de Pasajeros Discapacitados".

Toda la normativa se recoge en el Manual de Operaciones de Tráfico. El de la Compañía Iberia lo siguen el resto de compañías españolas, aunque algunas como Air Europa están elaborando propios.

En éste se define al pasajero con capacidad disminuida como aquel que por sus especiales condiciones físicas o mentales necesita mayor atención individual que la normal prestada a otro pasajero, durante el viaje, durante una posible evacuación de emergencia y/o en tierra. También incluyen en esta calificación a quienes tienen dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia o aquellos que pudieran sufrir un empeoramiento en su estado de salud por causa de la realización de un viaje aéreo.<sup>37</sup>

Estos pasajeros con capacidad disminuida los clasifican en Ambulatorios: Capaces de subir, bajar o moverse dentro del avión sin ayuda o con pequeña ayuda de cualquier otra persona, como sordos, ciegos o minusválidos psíquicos.

No ambulatorios: Aquellos que no son capaces de subir, bajar o desplazarse dentro del avión sin ayuda.

Hay que tener siempre presente que, dependiendo principalmente del tipo de avión, las compañías son muy estrictas a la hora de exigir acompañamiento para las personas discapacitadas. Limita el número máximo de usuarios discapacitados de modo que no lleguen a la mitad del número de puertas utilizables a nivel de suelo.

---

<sup>37</sup>"Viajes para Minusválidos" - Guías Prácticas - El País Aguilar - Concha Barón, Rafael Ruiz 1992- Cap. 5, pag. 92.

A partir de ahí se precisa un acompañante por cada uno o dos pasajeros minusválidos que superen el número permitido con objeto de ayudarles en una hipotética situación crítica. Se pretende que las personas discapacitadas en una posible emergencia puedan abandonar la aeronave rápidamente y con seguridad, sin retardar la evacuación general.

En cualquier caso, el número de personas discapacitadas a bordo no deberán superar el 10% de la capacidad máxima de la aeronave. En este número estarán incluidas las personas minusválidas que viajan solas, más las que van acompañadas y a éstas se suman los acompañantes<sup>38</sup>

Si se trata de personas que viajan acompañadas la normativa distingue entre un avión fletado para el transporte de un grupo de personas minusválidas o que no lo sea. En ésta circunstancia el número de acompañantes se determina así:

- A. Un acompañante por cada pasajero minusválido no ambulatorio. En determinadas ocasiones pueden exigirse dos.
- B. Un acompañante para cada pasajero ambulatorio, capaz de desplazarse por sí mismo, pero con dificultad.
- C. Un acompañante por cada 12 pasajeros discapacitados ambulatorios en los demás casos, excepto cuando haya ciegos.
- D. Una persona para acompañar a cada dos ciegos. Una persona ciega puede ir sola siempre que lleve su perro lazarillo, que se considera acompañante válido.

El asiento de cada persona con movilidad reducida estará asignado de forma que no cree obstáculos ante una posible evacuación de emergencia. Además, si viajan con acompañante éste ocupará el asiento contiguo.

A las personas con hemiplejía se les asignará una butaca de pasillo de forma que el lado no afectado dé al pasillo. Esto también se aplica a los pasajeros con un miembro artificial o con un brazo escayolado o en cabestrillo, incluso a personas con cualquier impedimento en un lado del cuerpo.

---

<sup>38</sup> Pag. 81 - "La Administración Local en la Organización del Transporte Adaptado" - FEMP-1991

En cada grupo de butacas sólo viajará un pasajero con capacidad reducida si viaja individualmente. A los pasajeros invidente acompañados de perros guía se les asignará preferentemente asientos de ventanilla situados detrás de una mampara, o en su defecto, el asiento que queda en medio de las butacas centrales con el fin de evitar incomodidades al resto de los viajeros y procurar al mismo tiempo, el mayor espacio posible al animal.

En España las compañías aéreas han incorporado medidas de atención a pasajeros con necesidades especiales y han tratado de eliminar las barreras que afectan a sus unidades de transporte.

AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) pone a disposición de todos los usuarios discapacitados una guía que contiene una serie de recomendaciones de cara a que las gestiones en el aeropuerto y en el viaje propiamente dicho sean lo más ágiles y cómodas posible. En este manual entre otras consideraciones aconseja al viajero que al realizar la reserva bien en la agencia de viajes o bien en los puntos de venta de las distintas compañías:

- ✈ Se asegure que dispone de toda la información necesaria antes de finalizar la organización del viaje.
- ✈ Que sea realista sobre sus propias necesidades, especialmente si no puede caminar largas distancias sin ayudas pues entre los mostradores y las puertas de embarque pueden existir recorridos muy largos.
- ✈ Contacte con la compañía aérea o tour operador con el que va a realizar el viaje para asegurarse de que saben y entienden sus necesidades particulares. Compruebe además que la asistencia solicitada esté anotada en su reserva.
- ✈ Informe acerca de la necesidad de utilizar una silla de ruedas. Si ésta es propia facilite las características de la misma pues si lleva una batería es posible que haya de retirar la caja de control de la misma y llevarla en su equipaje de mano para que no se dañe durante su traslado en la bodega del avión.
- ✈ Si necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave debe solicitarlo con antelación pues hasta el momento del embar-

que la compañía aérea le permitirá permanecer en su propia silla que más tarde le devolverán al llegar a su destino.

- ✈ Indique si precisa alguna asistencia durante el vuelo, si lleva consigo algún equipo médico y especialmente si tiene dificultades para respirar. Con algunas enfermedades importantes es posible que le soliciten un certificado médico de "apto para volar".
- ✈ Lleve consigo, en el equipaje de mano, toda la medicación que le pudiera resultar necesaria. Incluya lo que precisaría en caso de producirse un retraso.
- ✈ Sepa que a las personas con discapacidades sensoriales el personal de la compañía deberá ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo, explicándole personalmente, por ejemplo los procedimientos de emergencia u ofreciéndole ayuda con los envases de las comidas.
- ✈ Si padece insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario durante el vuelo la compañía se lo facilitará a bordo ya que no está permitido llevar su propio oxígeno.
- ✈ Los perros lazarillos podrán embarcar sin cargo adicional alguno.
- ✈ No dé por hecho que va a encontrar ayuda de forma improvisada. Solicite con antelación los servicios que precise.

Los auxiliares de a bordo están obligados a atenderles en caso de producirse una emergencia una vez queden liberados de sus primeras ocupaciones. Es de utilidad conocer y solicitar con antelación suficiente - al menos 48 horas - el servicio de atención a los pasajeros, de acompañamiento, de ayuda para la recogida de equipajes, los Chaquetas Rojas de AENA<sup>39</sup>. Estas indicaciones suelen quedar reflejadas con un código en la reserva del vuelo.

En el avión debe existir un manual con instrucciones para casos de emergencia, tanto en macrocaracteres como en sistema Braille

---

<sup>39</sup> Atención y solicitudes en INFORIBERIA: 902 400 500 RENFE: 902 240 202

En cuanto a las medidas técnicas destaca la construcción de equipos elevadores que permiten la recogida de pasajeros desde cualquier avión y su traslado hacia la terminal; la utilización de finger o tubos telescópicos que proporcionan una continuidad entre la zona de desembarque y/ de embarque sin tener que salir al exterior; o los mecanismos hidráulicos que elevan a las personas en sillas de ruedas para acceder al vehículo que les desplaza por las pistas.

También se han remodelado algunos asientos de pasillo de modo que los reposabrazos se pueden levantar y abatir, se han adaptado aseos y colocado agarraderas. Además disponen de sillas de ruedas de anchura reducida para facilitar el traslado en el interior del avión.

La normativa prevé que los pasajeros discapacitados sean embarcados antes que los demás y desembarcan en último lugar, sin embargo esto no sucede en la práctica para aquellos que pueden desplazarse de manera autónoma.

Si el acceso se realiza a través de las escaleras, es aconsejable utilizar las que ubican en la zona delantera. La mayoría de las compañías utilizan para esta zona escaleras más anchas y cómodas quizás porque es la parte que accede directamente a las butacas de Bussiness o Primera Clase.

Algunas compañías ofrecen otros servicios que complementan la atención a discapacitados. Así por ejemplo, Portugalia Airlines ofrece a los pasajeros ciegos una hoja informativa en braille y un plano con las salidas de emergencia del avión. Iberia para facilitar el embarque de las personas daltónicas en el Puente Aéreo incluye en la carta de embarque escrito en letras, el color en que está impresa la tarjeta para que puedan identificarlos mejor pues a cada horario o vuelo se le asigna un color de tarjeta lo que sirve además para anunciarlos por megafonía.

Por otra parte, algunas líneas aéreas aplica, descuentos para determinados pasajeros discapacitados...

## XII .2.- El transporte ferroviario

Las condiciones de accesibilidad en estaciones y trenes van mejorando pero están muy lejos de que puedan ser utilizadas libremente por las personas discapacitadas físicas, especialmente para las que se desplazan en sillas de ruedas.

Las principales medidas que se van adoptando se centran en la instalación de rampas y ascensores que llevan al pasajero directamente de la entrada al andén, permitiéndole por tanto llegar al transporte sin obstáculos. Para acceder al tren se despliegan generalmente unas plataformas elevadoras siempre que sean solicitadas con antelación en el Servicio de Atención al Cliente de RENFE y cuando además la estación lo disponga (las de localidades medias o pequeñas no las tienen)

Dentro de los vagones de algunos trenes, se cuenta con un espacio reservado a sillas de ruedas con un sistema de anclajes y cinturón especial que aseguran al viajero, evitando con ello los balanceos y los movimientos bruscos. En otros trenes, cercanías y regionales, la utilización del medio por parte de los discapacitados físicos vendrá determinada por el acomodo que puedan hallar en espacios vacíos o junto a puertas, según indican en los teléfonos de atención de RENFE.

Las bonificaciones que las compañías y las instituciones públicas otorgan a las personas discapacitadas han considerarse a la hora de efectuar los presupuestos de los actos que vayamos a organizar.

Así por ejemplo, RENFE, a los discapacitados que sean poseedores de la Tarjeta DORADA<sup>40</sup>, les aplica unas bonificaciones en las líneas ferroviarias que oscilan entre el 25 y el 40% sobre los precios de venta. Este descuento también se aplica a los acompañantes.

En este apartado también podemos nombrar los nuevos tranvías inaugurados o a punto de inaugurarse en Valencia, Barcelona y Bilbao que presentan un buen grado de accesibilidad.

### XII. 3.- Autobuses, taxis, vehículos particulares

Al organizar los espacios exteriores del local donde vayamos a desarrollar el acto hemos de llevar á cabo la reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida que irá en relación directa con el número estimado de participantes.

Hemos de cuidar las medidas si optamos por utilizar transporte privado pues nos podemos encontrar con problemas sobre todo a la hora de entrar y salir del vehículo.

<sup>40</sup> En cualquier oficina de la compañía se puede solicitar. Se concede a las personas con un grado de minusvalía igual o superior al 65%, tiene un año de validez y su tramitación cuesta 3 €.

Los autobuses adaptados disponen de un sistema de "arrodillamiento" que permite el acceso de las sillas de ruedas. Este sistema consiste en bajar la parte delantera de modo que el primer escalón queda al nivel de la acera. Además cuentan con asientos reservados con apoya-brazos, suelo antideslizante, insonorizador y amortiguador de vibraciones del motor. También pueden incluir señales acústicas para los deficientes visuales y sistemas de señalización con paneles para los sordos<sup>41</sup>.

Al organizar grandes eventos hemos de tener cuidado con el número de plazas que precisamos sean adaptadas pues los autobuses a veces sólo permiten llevar 2 ó 3 sillas de ruedas. Si el número de personas que lo precisan es superior lo más aconsejable es, contratar un servicio de "Eurotaxi", taxis adaptados que se solicitan en el mismo número de teléfono que el que figura en cada ciudad para esta prestación.

Son vehículos con un acondicionamiento parcial de modo que sus puertas presentan un sistema de apertura suficiente y que cuentan con una plataforma hidráulica, rampa o dispositivo para que introduzca una silla de ruedas, que ha de sujetarse con unos anclajes especiales en el espacio que el vehículo dispone junto a otros asientos (son los conocidos tipo monovolumen). También pueden llevar un sistema de apertura que facilite cómodamente el traspaso de la persona que va en silla de ruedas al asiento del vehículo debiendo en este caso contar con espacio suficiente en el maletero para trasladar este material

Las tarifas son las mismas que para los vehículos que prestan cualquier otro servicio de taxi.

#### XII.4.- Transporte marítimo

Cada estación marítima y cada embarcación tiene unas características particulares pero generalmente, para acceder a ellas hay que utilizar unas escaleras o una rampa para salvar las diferencias de altura existentes entre el suelo del puerto (muelle) y la misma.

Por ello la eliminación de barreras debería centrarse en las técnicas expuestas para las rampas y pavimentos.

---

<sup>41</sup> "Viajes para Minusválidos" - Guías Prácticas - El País Aguilar — Concha Barón, Rafael Ruiz- 1992-Cap. 5, pag. 82.

Los trasatlánticos generalmente recogen a los pasajeros en estaciones muy amplias con accesos similares a los aeropuertos por lo que las condiciones de accesibilidad son las mismas que las ya citadas. Estos barcos, en su interior, son como grandes hoteles flotantes por lo que las medidas de accesibilidad son las mismas que las citadas para los edificios.

## XII. 5.- Consideraciones finales

Los medios de transporte presentan barreras a las personas con accesibilidad reducida (PAR) que muchas veces les impiden realizar con normalidad los viajes.

Ante todos los requerimientos expuestos es normal que los pasajeros puedan encontrar determinadas carencias en los servicios y son estas "incomodidades" las que dentro de nuestras posibilidades hemos de paliar si queremos que nuestros clientes, jefes o visitantes, realicen su viaje con mayor comodidad. Para todo ello hemos de:

- Solicitar con antelación suficiente las ayudas o acompañamientos que ofrecen las compañías y de no ser viable, proporcionar la colaboración de nuestra organización.
- Recabar el máximo de información acerca de la distribución de estaciones, aeropuertos,...., con objeto de localizar fácilmente dónde se ubican las plazas de aparcamiento reservadas para minusválidos, los mostradores de atención especializada, los ascensores, etc.
- Facilitar los traslados desde las estaciones o aeropuertos hacia las oficinas o locales donde se celebren los actos así como ayudas en la recogida de equipajes facturados.

## XIII CONSIDERACIONES EN LOS BANQUETES

Agasajar a los invitados con una comida es una inmejorable ocasión para lograr una reunión agradable de modo elegante y más o menos formal según las circunstancias que se organizan tanto en el ámbito privado como en el institucional.

Son numerosos los banquetes con los que se festejan casi todos los acontecimientos importantes de la vida familiar: bodas, bautizos, comuniones, ... y no podemos olvidarnos de los banquetes oficiales en los que se aplica un protocolo y unas precedencias más estrictas.

Cada vez con mayor asiduidad se van incorporando a la vida laboral las comidas de negocios en los que un grupo de empleados o directivos de una o varias empresas se dan cita en torno a una mesa para debatir una cuestión profesional. La organización de este tipo de actos también requiere de mucho tacto y de una buena preparación.

Las empresas han detectado un incremento en el desarrollo de negocios basados en un trato más personalizado con accionistas, empresarios del sector, políticos, asociaciones de "posibles consumidores",...y por ello ponen en marcha encuentros de este tipo ya sea en locales públicos o en los comedores de sus sedes. En cualquier caso, sea cual sea el recinto elegido, hemos de comprobar, si invitamos a personas discapacitadas, que sus accesos e interiores sean practicables.

En este tipo de celebraciones la participación de personas discapacitadas también merece una atención muy especial.

La elección de una determinada forma para la presidencia o de distribución de mesas en el salón, el sistema de ordenación protocolaria elegido no afecta a su accesibilidad. Sin embargo, pueden presentarse situaciones bastante incómodas si no se cuida el servicio y la atención personalizada y especialmente, si no se adoptan las medidas para superar las posibles barreras arquitectónicas tanto en accesos como en zonas de paso, en baños, etc.

### XIII. 1.- Acceso al comedor - Localización de mesas

Con asiduidad, a los invitados se les ofrece un aperitivo, algunas bebidas y canapés que durante un breve período de tiempo permiten acompañar la llegada de todos los comensales, al tiempo que se posibilita que los invitados se conozcan, saluden y charlen informalmente.

Generalmente en este espacio los responsables de la organización del banquete ponen a disposición de los invitados unos planos o listados en los que se indica la mesa y el puesto que le ha sido asignado.

Esta información se puede proporcionar mediante unas tarjetas planos, individuales en cuyo interior se ha dibujado el diseño del salón - la distribución de mesas y la presidencia - y mediante una señal se identifica su mesa y puesto.

Aunque no es lo más adecuado, es posible que este mismo sistema resulte útil para las personas discapacitadas visuales, especialmente si se trata de ciegos totales, siempre que el plano se haya realizado en relieve<sup>42</sup> y se hayan señalado suficientes puntos de referencia que le permitan una buena orientación.

Pero los anfitriones también pueden hacer uso de los planos meseros o de los paneles con planos y listados. En estos casos la asistencia por parte del personal auxiliar será indispensable para acomodar a las personas discapacitadas visuales debiendo informarles acerca de su mesa, de su puesto e incluso habrá de proporcionarle aquellas referencias que le puedan ser de utilidad como la ubicación de su mesa con respecto a la presidencia o los nombres de las personas con las que compartirá el banquete.

No se trata de pasarles un informe exhaustivo pero sí de proporcionarles unas pequeñas pautas para que puedan "hacerse a la idea" de dónde y cómo están.

Tampoco está de más indicarle en qué posición o lugar podría encontrar, caso de necesitarla, a una persona de apoyo con objeto de, bien mediante una señal- que hubieran acordado previamente - o bien, desplazándose a un punto próximo consiga encontrar la ayuda, pueda localizar a alguien que atienda sus requerimientos.

---

<sup>42</sup> Véase capítulo XVI sobre materiales y adaptaciones

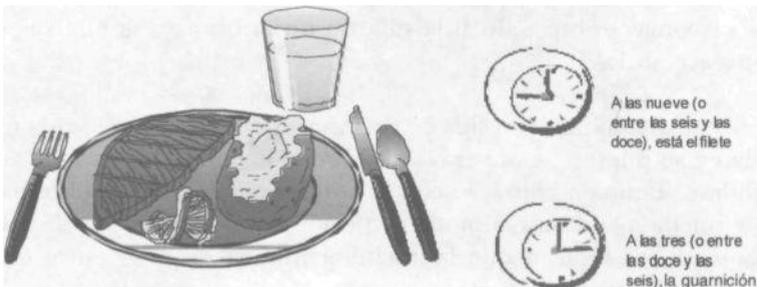
Por otra parte, especialmente si entre los invitados se encuentran personas con deficiencias auditivas, se ha de intentar que el restaurante donde se ofrezca el ágape no sea demasiado ruidoso para que puedan hacer uso de su posible resto auditivo.

### XIII.2.- Atención Personalizada

Para atender correctamente a los discapacitados que estén presentes en un banquete en primer lugar es necesario proporcionar información suficiente a todo el personal que esté implicado en el servicio de las mesas. Han de tener especial cuidado en el momento atender y ofrecer los alimentos y bebidas.

- O Es fundamental que cualquier persona del servicio se dirija, cuando sea necesario, directamente a la persona ciega o deficiente visual avisándole y pidiéndole permiso, en su caso, de la operación que vayan a llevar a cabo: servir vino, retirar un plato, etc.
- O El camarero o Jefe de rango que sirva los platos podrá informar a los discapacitados visuales acerca de su contenido. Si se trata de un plato compuesto por varios alimentos que no están mezclados, procederá a indicarle su situación simulando que el plato es un reloj en el que estos se han servido.

Desde luego, esta información también le puede ser facilitada, de forma totalmente natural, por el comensal que se encuentre a su lado.



### XIII.3.- Mobiliario

No siempre es posible elegir el mobiliario que se dispone en un comedor pero, es preciso conocer, para tomar las medidas oportunas, que algunas mesas no permiten un buen acomodo de las personas que van en sillas de ruedas. Según algunos testimonios, "Es muy difícil disfrutar de la sopa cuando uno se encuentra separado de la mesa".

A este respecto se indica que:

O Son preferibles las mesas con una base central a las que tienen caballetes o sujeciones laterales.

O Se han de evitar las mesas cuyo sobre se prolongue hasta el suelo pues disminuyen el espacio para el asiento.

O De no tener suficiente altura (75-80 cm.) es conveniente disponer con anterioridad a la decoración, en la mesa donde se ubicará la persona en silla de ruedas, unas calzas en cada soporte de unos 3-4 cm. lo que permite que se siente como uno más, que se acomode "dentro" de la mesa

Este incremento en la altura no molesta al resto de comensales y es una barrera que puede salvarse fácilmente. Únicamente hemos de asegurarnos de no colocar cualquier elemento como calza que en el momento menos oportuno pueda romperse o hundirse provocando situaciones realmente embarazosas.

Si el invitado fuera una persona discapacitada física, que para su desplazamiento utilizara bastones o muletas, sería conveniente colocar junto a su silla un pequeño escabel o taburete donde poder dejar las próximas, sobre todo si la silla no tuviera brazos donde sujetar estos accesorios.

Si el invitado fuera en silla de ruedas no deberá estar colocada una silla en su puesto. Se deberá dejar libre el lugar donde haya de acomodarse. También habrá de contar con suficiente espacio libre para que pueda maniobrar cómodamente su silla. Los Manuales de accesibilidad nos indican que la anchura mínima de paso entre otras mesas y sillas es de 0'80 m.

Si queremos asignar los puestos con el mayor cuidado y accesibilidad, deberemos procurar que la ubicación de la persona en silla de

ruedas quede hacia la zona exterior de la mesa, junto a pasillos y lo más próximo posible a las puertas

Como en el caso anterior, se procurará disponer del mayor espacio posible para las personas que asistan acompañadas de un perro-guía.

Hemos de ser especialmente cuidadosos con la ubicación de las personas discapacitadas auditivas de modo que los altavoces de la "música ambiental" no queden próximos para que estos puedan hacer el mejor uso posible de su resto de audición si es que lo tuvieron.

La colocación de la vajilla, cubertería y cristalería, en definitiva, de todos los enseres de la mesa, no es algo que se preste al criterio de anfitriones u organizadores. Su disposición y uso se rigen por las reglas más estrictas de cuantas rigen el saber estar, de las normas básicas de educación y su observancia es ineludible.

A pesar de esto, no está de más facilitar información "útil" a las personas discapacitadas visuales que no pueden percibir por sí mismas la ubicación de los elementos que pueden variar en la decoración de la mesa. Para este fin, además de facilitarle información verbal - Ej.: En el centro han colocado dos fuentes, la de la derecha contiene ... y la de la izquierda ...- es útil proporcionar detalles acerca de la "distancia" a la que se han colocado las piezas de la cristalería evitando pequeños accidentes al tropezar con ellas.

Para ello bien puede, con su previo consentimiento, llevarle la mano hacia el punto exacto dónde se encuentran las copas o bien avisarle y realizar un pequeño golpe o sonido con las piezas. Esto es necesario sobre todo en el caso de los elementos decorativos ya que dependen únicamente del gusto del anfitrión y pueden ser de innumerables tipos: bouquet, candelabros, etc.

Para atender adecuadamente a las personas discapacitadas físicas, con problemas de prensión o coordinación de sus miembros superiores, es preciso solicitarles detalle acerca de su preferencia sobre copas, vasos o cubiertos.

#### XIII.4.- Tipos de servicio

Otra de las cuestiones importantes en la organización de una comida es la elección del sistema de servicio que se va a utilizar

En este sentido es preferible el servicio emplatado en el que la ración o platos ya se presentan servidos de manera individual a cada comensal. En el *servicio a la inglesa*, el camarero al servir desde la bandeja a cada uno de los invitados, deberá informar al comensal del contenido y cantidad que se va a servir, si se trata de una persona discapacitada visual. El *servicio de guerdón*, es decir, al comensal se le presentan en fuentes cubiertas con campanas los platos y el jefe de Rango lo emplata y lo sirve al invitado también puede utilizarse cómodamente con personas discapacitadas.

El *servicio a la francesa* - pasar la fuente al comensal y que éste se sirva no se suele utilizar en hostelería pero en cualquier caso, para la mayoría de invitados discapacitados debe ser completamente descartado.

En los almuerzos que no sean muy formales, no está de más la cortesía de los comensales que acompañen a los ciegos o deficientes visuales, para servirles los alimentos que se hayan llevado al centro de la mesa en cazuelas específicas o fuentes, o para acercarle los diferentes aliños, para llenarla copa de vino si no lo hacen los camareros, etc.

Una de las normas irrenunciables es que nadie empiece a comer hasta que todo el mundo esté servido. Para evitar que la persona discapacitada visual cometa esta falta de cortesía no está de más que cualquiera de las personas que están a su lado le informe de que este hecho se ha producido evitando así situaciones desagradables o inseguridades por parte de la persona que por sí misma no puede percibir este hecho.

Es evidente además que en las celebraciones que se organizan tipo *buffet* no son las más adecuadas para agasajar a personas discapacitadas por las dificultades que pueden encontrar a la hora de identificar los contenidos de las fuentes y/o de servirse los alimentos siguiendo el movimiento alrededor de la mesa como el resto de invitados.

No obstante esto no significa que no puedan participar de estos acontecimientos sino que como anfitriones o como organizadores

deberemos extremar las atenciones á estas personas para que puedan disfrutar del encuentro salvando estos pequeños inconvenientes.

En este sentido se deberán reforzar las indicaciones dadas al personal que se ocupará del servicio. Los camareros deberán informar continuamente a las personas discapacitadas visuales acerca de los alimentos o bebidas que les ofrecen así como aproximarles la bandeja para que ellos puedan alcanzar los canapés, bocaditos, fiambres, etc, que componen el menú cuidando de la horizontalidad de las fuentes y mostrando una especial consideración por la posible falta de destreza o la lentitud a la hora de tomar los alimentos. Si se trata de personas ciegas o deficientes visuales deberán informarle del alimento que ofrecen.

La disposición de mesas auxiliares o puntos de apoyo son muy necesarias.

En los escenarios de estos eventos es también muy importante cuidar los espacios en los que circulan los invitados evitando todo tipo de barreras arquitectónicas que releguen a los discapacitados físicos a unas determinadas zonas, que les impidan desplazarse hacia los lugares en los que se encuentran otros participantes para entablar conversaciones, en definitiva, de disfrutar de todo su desarrollo.

### XIII.5.-Menús y Minutas

Como ya se ha comentado, las comidas de negocio se están empezando a realizar en el comedor de la empresa pero aún lo más frecuente es que se realicen en un restaurante y que el menú no se haya determinado con anterioridad sino que se ofrezca a los comensales la carta del establecimiento.

Si bien es cierto que los restaurantes procuran últimamente contar con algunos ejemplares de su carta en sistema braille para ofrecerlo a las personas ciegas o deficientes visuales, es posible que no dispongan de ella. Si esto ocurriera, la cortesía una vez más nos llevaría a ofrecernos, especialmente si somos los anfitriones, a leer, del modo más natural, la relación de platos que nos ofrecen.

Si la invitación fuera más formal, este gesto debería quedar encomendado al miembro de la entidad que organiza más próximo al

invitado discapacitado, en voz baja, para que lo escuche únicamente la persona interesada.

Todos estos gestos además nos ofrecen la posibilidad de crear un ambiente distendido, y evitan situaciones embarazosas por parte de los invitados.

Si el menú que se ofrece a los invitados hubiera sido concertado con anterioridad y se elaboraran minutas, es adecuado que para las personas discapacitadas visuales se confeccionen en sistema Braille. Son unas breves líneas que siguiendo unas pautas sencillas todos pueden elaborar<sup>43</sup>, sobre todo si son pocos ejemplares<sup>44</sup>.

Pero también existen modelos combinados de minutas en texto y en Braille de modo que no se establezcan diferenciaciones entre los comensales. En la minuta impresa se adhieren etiquetas transparentes con los textos en Braille.

### XIII.6.- Acompañantes e intérpretes

Una de las cuestiones más delicadas en la organización de comidas protocolarias es la ubicación de los acompañantes.

Lo más probable es que la persona discapacitada, especialmente en el caso de discapacitados sensoriales, acudan con un acompañante y éste, salvo que sea imprescindible la aplicación de unas determinadas precedencias, o la comida corresponda con un acto oficial, debería sentarse en el lugar más próximo a él sin que ello afecte al orden que el anfitrión haya considerado más conveniente u obligado para sus fines.

Es necesario no obstante, no convertir a este acompañante en el interlocutor o intentar buscar con gestos unas respuestas a las conversaciones que la persona discapacitada, especialmente en el caso de ciegos y deficientes visuales, pueda mantener con los demás comensales, sobre todo, en cuestiones o negociaciones empresariales.

Si el acompañante no pudiera ubicarse en la misma mesa, el res-

---

<sup>43</sup> Ver capítulo sobre escritura Braille.

<sup>44</sup> De necesitar varios ejemplares se puede solicitar su impresión braille en cualquier centro de la ONCE, presentando el documento en soporte informático.

ponsable de protocolo deberá extremar los cuidados en la preparación de este acto: Deberá repasar con más esmero las indicaciones que ha de cuidar el personal de servicio de la sala, optar por un menú lo más sencillo y fácil de comer posible, primar la elección de servicios emplatados y estar más pendiente de cualquier detalle, movimiento o atención que realice o precise la persona discapacitada.

Una de las situaciones especialmente delicadas se presenta cuando la persona es discapacitada auditiva y para poder comunicarse con el resto de comensales precisa de un intérprete de L.S.E.

A este respecto, la Coordinadora de la Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos aconseja que el intérprete se sitúe frente al puesto que le correspondiera en la mesa. De este modo podrá ver al resto de comensales y al mismo tiempo, cuando utilice la lengua de signos no deberá adoptar posturas incómodas.

Los intérpretes de personas sordociegas deberán sentarse siempre a su lado de lo contrario no podrán comunicarse con el resto de invitados.

## XIV. OTROS ACTOS

### XIV.-1.-Actos al Aire Libre

- O Los terrenos en los que vayamos a desarrollar los actos (primeras piedras, inauguraciones de vías públicas, descubrimientos de placas en exteriores, ...) se pueden adecentar con la ayuda de tablones o con capas de tierra seca (ej. Albero) pero nunca deberían utilizarse con plásticos, moquetas o similares.
- O Para recorridos de grandes espacios, en interiores o grandes zonas ajardinadas, se puede disponer de vehículos especiales. Son carritos similares a los que utilizan los jugadores de golf para recorrer los campos.
- O Las maquetas y planos pueden resultar muy útiles para el reconocimiento táctil y la comprensión general de la organización y distribución del edificio o recinto. Sin embargo, para que sean eficaces es necesario que se pueda acceder fácilmente a ellos. Estos elementos son especialmente útiles en los actos "Primera piedra" o en visitas y recorridos.

### XIV.- 2.-Fotografías

- O Para ayudar a las personas discapacitadas visuales a que las fotografías para las que estén posando se realicen de forma natural se les puede ayudar hablándoles desde el lugar que el fotógrafo señale ha de volver su cara.
- O Se ha de evitar que el posado para una fotografía se demore en exceso, especialmente para las personas discapacitadas físicas que hayan de permanecer de pie o que estén sujetando un premio u obsequio por el gran esfuerzo que han de realizar.

### XIV.-3.-Firmas de acuerdos o en Libros de Honor

- O Utilizar tarjetas guías de firmas o situar la mano de la persona ciega o discapacitada visual en el punto del documento donde ha de estampar su firma,
- O De tratarse de un documento con varias páginas que han de

ser visadas, una azafata o persona auxiliar deberá estar atenta para que una vez firmada pase la hoja.

#### XIV.- 4.-Entrega de Premios

- O Se ha de cuidar que el tamaño del objeto que se entrega como obsequio no sea muy grande o pesado. Si por alguna razón eso no pudiera evitarse (copas, premios institucionales, etc.) se procurará realizar el gesto de entrega pero no dejarles que sostengan mucho tiempo el premio con lo que evitaremos el cansancio postural de estas personas.
- O Si existieran problemas derivados del peso o del tamaño del obsequio lo debemos subsanar ofreciéndonos a su posterior envío a su domicilio u oficina.
- O También se pueden diseñar los escenarios de modo que no sean las personas discapacitadas que sean objeto del homenaje quienes se desplacen sino quienes entregan el premio.
- O Si se opta por que la persona discapacitada acceda al escenario en el momento de la recogida, ha de extremarse la accesibilidad al mismo y coordinar muy bien los tiempos con el presentador o moderador y el galardonado.

#### XIV.- 5.-Congresos -Jornadas

- O En este tipo de actos o en otros similares en los que sea preciso entregar gran cantidad de documentación a los participantes, como programas, ponencias, etc., es conveniente disponer de varios ejemplares en disquetes o CD Rom para que las personas discapacitadas visuales o auditivas puedan acceder a los contenidos con sus propios ordenadores o equipos.
- O Cuando en alguna sala se dispongan mesas para los asistentes tipo aula, si asisten personas discapacitadas físicas que utilizan sillas de ruedas, además de retirar la silla de su mesa también hay que prever que exista suficiente espacio entre las filas de pupitres para que pueda acceder a ella libremente.
- O Si este tipo de acontecimientos se celebran en hoteles que no disponen de baños adaptados próximos a los salones, sería

necesario reservar una habitación adaptada que según la normativa ha de existir en todos los establecimientos hoteleros.

- O En ocasiones se precisa tomar nota o apuntes, como puede ser en coloquios o turnos de preguntas en los que a los miembros de la presidencia se les ofrecen folios o cuadernos para tomar notas sobre las cuestiones que les pueden plantear junto a bolígrafos o lápices. En estos momentos, a las personas discapacitadas visuales se les debería proporcionar bolígrafos que correspondan a sus necesidades de claridad, preferiblemente rotuladores de punta gruesa con tinta negra o azul. De disponer de lápices los más adecuados son los de punta o mina suave.

**XIV.- 6.-Resumen de las Fases del Protocolo y las Medidas sobre Accesibilidad**

	ACTUACIÓN	MEDIDAS ESPECIALES
<b>Fase de Planificación</b>	Jerarquía espacial y temporal del desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· En actos al aire libre:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Allanado de terrenos</li> <li>o Itinerarios, accesos y reserva de espacios</li> </ul> </li> <li>· En locales cerrados:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Accesos</li> <li>o Pavimentos</li> </ul> </li> <li>· Comunicación exterior e interior/ Señalización</li> <li>· Baños adaptados</li> <li>· Iluminación</li> </ul>
	Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comprobar posibles necesidades tanto de acceso a ella (rampas y/o escalones) como de medios técnicos y reserva de espacios (para sillas de ruedas)</li> <li>· Detallar medidas en base a la reserva de espacio para ubicación de intérpretes L.S.E.</li> </ul>
	Listados de asistentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comprobar datos de nuestras bases y valorar los recursos necesarios.</li> </ul>
	Formalidades a adoptar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Solicitudes de material adaptado</li> <li>· Contratación de I.L.S.</li> <li>· Elaboración de rampas.</li> <li>· Reservas de vehículos adaptados.</li> </ul>
	Logística: presupuesto, medios personales y materiales	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Detallar las medidas de seguridad para discapacitados</li> </ul>
	Elaboración del programa Secuencias Jerarquías Fases del acto Ceremonial y formalidades que comprende	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cronograma. Minutaje de los actos y posibles medidas para su cumplimiento (rampas, ubicación próxima a escenarios,...)</li> <li>· Conocimiento previo del escenario y de la ubicación de los principales intervinientes. Ayudas en la orientación.</li> <li>· Prever ayudas para desarrollo de los distintos pasos del ceremonial (firmas, intercambio de documentos, ...)</li> </ul>

<b>Fase de ejecución</b>	Montaje escénico	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Elegir el mobiliario de acuerdo con las posibles necesidades para personas discapacitadas (mesas con soporte central, mesas calzadas, sillas con brazos, )</li> <li>· Cuidar la distribución del mobiliario para que no entorpezcan las líneas de desplazamiento o provoquen accidentes.</li> <li>· Colocación de etiquetas, rótulos, maquetas... en braille, macrotipos y/o altorrelieves.</li> </ul>
	Distribución de tareas entre los integrantes de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Procurar transmitir las indicaciones sobre trato y técnicas de acompañamiento</li> </ul>
	Situación de objetos y símbolos (distribución de espacios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reserva de puestos o espacios para determinados discapacitados</li> <li>· Reserva de puestos con mayor espacio libre anexo (discapacitados con perros guía,...)</li> </ul>
	Ubicación de los MM.CC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cuidar los cableados de micrófonos y cámaras de modo que no queden en los pasillos o zonas de paso.</li> <li>· Cuidar la posible instalación de micrófonos o grabadoras en mesas presidenciales y que pudieran molestar a los discapacitados o provocar pequeños accidentes</li> </ul>
	Accesos, salidas y aparcamientos de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comprobar la reserva efectiva de espacios de aparcamiento para discapacitados.</li> <li>· Procurar que los vehículos no ocupen las vías de desplazamiento</li> </ul>
	Instalación de megafonía y otros equipos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informar a las personas discapacitadas visuales de la ubicación o distancia a la que se encuentran los micrófonos, vasos, centros florales,...</li> <li>· Proporcionar a quienes lo necesiten soportes para quienes no puedan sujetar cómodamente los micrófonos inalámbricos</li> </ul>
<b>Fase de Valoración</b>	Conclusiones sobre contenidos y sobre ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Incluir en las bases de datos los posibles datos de interés actualizados.</li> <li>· Valorar con las asociaciones de discapacitados las incidencias detectadas.</li> </ul>

Para llevar una coordinación entre las valoraciones realizadas y las gestiones a realizar en la supresión de barreras podemos ir completando una ficha del tipo que se detalla seguidamente, más o menos amplia según las necesidades o requerimientos de cada acto:

	SI	NO	¿Solucionable fácilmente?	Gestión a realizar	Persona o Depto. que se ocupa
Transporte público cercano					
Plazas parking reservadas					
Baños adaptados					
Escalones en accesos					
Rampas en accesos					
Puertas de acceso cómodo					
Comunicación entre plantas edificio accesible					
Accesos alternativos					
Pavimento deslizante o desniveles					
Rotulación accesible					
Programas/ cartelería					
Acceso cafetería y/ o restaurante					
Ascensores adaptados					

## XV. SEGURIDAD EN LOS ACTOS

Aunque en los capítulos anteriores se recogen las pautas básicas para un desarrollo normalizado del acto con total accesibilidad por parte de las personas discapacitadas, se enumeran a continuación las indicaciones y recursos que afectan especialmente al capítulo de seguridad que cada responsable de protocolo ha de prever en coordinación con los máximos responsables de esta área:

- ▶ Alertas visuales y sonoras
- ▶ Personas encargadas específicamente de la evacuación de determinado discapacitado.

Las medidas de seguridad nos aconsejan que la reserva de plazas para minusválidos se haga en las filas inmediatas a las puertas por si fuera necesaria una evacuación,

Las rutas accesibles a salidas de emergencia deben estar marcadas mediante sistemas de avisos visuales, táctiles y auditivos.

El sistema de alarma auditivo debe tener la suficiente intensidad y frecuencia para llamar la atención de personas con pérdida parcial de audición.

## XVI. AYUDAS TÉCNICAS Y RECURSOS PARA LOGRAR LA ACCESIBILIDAD

Los avances informáticos, los progresos efectuados en el campo de las telecomunicaciones han proporcionado multitud de aportaciones al campo de la integración de las personas discapacitadas tanto para relacionarse con su entorno como para aprovechar al máximo las capacidades sensoriales que pudieran tener.

Las novedades son innumerables, existen ayudas ópticas, ayudas para escribir y para leer, sistemas de transmisión de sonido, indicadores de luz o de sonido, alarmas, generadores de voz, amplificadores, teléfonos, ordenadores y programas específicos, etc.

No es posible detallar todos los avances tiflotécnicos, de tecnología adaptada, pero si podemos enumerar algunos de estos de forma que nos hagamos una idea acerca de lo que es posible tener, reiterando aquí, que los avances se producen continuamente y que como ocurre con el resto de productos que se lanzan al mercado, los precios suelen disminuir a medida que se avanza en la distribución.

De cualquier modo es importante señalar que las entidades o asociaciones de minusválidos son los más indicados para informarnos acerca de las técnicas o medios que podemos utilizar para superar un determinado problema de accesibilidad que se nos plantee. Son ellos los que están más actualizados en cuanto a las novedades que se lanzan al mercado ya que en ocasiones incluso se erigen en promotores de las investigaciones.

Es evidente que la capacidad presupuestaria siempre influye en la mayor posibilidad de acceder a la técnica pero también existen recursos de bajo coste, que proporcionan una ayuda muy valiosa, por su valor normalizador y por la seguridad que proporciona tanto a los integrantes de la organización como de los participantes.

En ocasiones, ya sea por su coste o por las dificultades de obtención, es posible que no logremos disponer de todas las adaptaciones o de todos los últimos avances en el desarrollo de todos los actos que organicemos pero sí es viable contar con algunos pues las asociaciones de discapacitados y algunas entidades públicas, ponen a disposi-

ción de los usuarios servicios de intermediación; de transcripción, etc., que todo responsable de protocolo debiera conocer tanto para la adaptación de los materiales que se necesitan como para poder recurrir a ellos una vez analizadas las necesidades que cada evento o cada recinto nos demande.

De este modo existen programas, ordenadores o teléfonos, entre otros que amplían los sonidos, que aumentan el tamaño de una imagen, que permiten cambiar los fondos o colores de las fuentes, que avisan de la presencia o de la proximidad de elementos, etc.

Seguidamente se detallan algunos de estas medidas y medios, varios de los elementos que nos pueden ser útiles. En algunos casos se trata de materiales o equipos con los que solemos trabajar habitualmente pero cuya utilidad o prestación de accesibilidad puede habernos pasado desapercibida. En otros se trata de dispositivos o sistemas específicos que sólo se suelen encontrar en las sedes de asociaciones o entidades de discapacitados a los que podemos solicitar su cesión, dependiendo del grado de necesidad que tengamos previsto, del tiempo que precisemos disfrutarlo y quizás incluso de la disponibilidad.

Las prestaciones que en protocolo podemos conferir a cada uno de estos recursos son elevadas por lo que no se detallan en cada caso sino que dan respuesta a las distintas indicaciones que en los capítulos de este documento se han ido ofreciendo.

Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas y sobre todo, siendo conscientes de que esta no es una relación exhaustiva, que son muchos los programas y avances informáticos, que las novedades se producen a diario, se exponen seguidamente algunos elementos de interés<sup>45</sup> o de utilidad en la organización de actos<sup>46</sup>:

Fax:

Es el medio de comunicación más utilizado por las personas sordas. La gran mayoría de este grupo de discapacitados dispone de este sistema en su domicilio.

---

<sup>45</sup> Los elementos marcados con el símbolo están disponibles en todas las tiendas de material que la ONCE tiene en todos sus centros.

<sup>46</sup> En la página web del CIDAT (Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación de la Tiflotecnología de la ONCE) y en DISCAPNET, se pueden consultar las novedades.

## **Teléfonos fijos y móviles:**

Los nuevos diseños y dispositivos facilitan la comunicación a través de mensajes cortos, así como el envío y recepción de fax, conexiones al correo electrónico e Internet, DTS,... (Nokia 9110). También existen teléfonos con amplificadores de sonido, videófonos, o equipos de marcación por voz, "Televoz".

En este campo, compañías como Telefónica Movistar ha incorporado el acceso vocal al correo móvil para facilitar la disponibilidad del servicio bien a través de la voz o pulsando las teclas que vaya indicando una locución. El acceso se realiza llamando desde un Movistar al 321 y desde cualquier otro teléfono llamando al 629 000 321

La Fundación Telefónica también ha presentado el SICLA (sistema de comunicación para lenguajes alternativos) que permite al usuario, a través de Internet y la telefonía relacionarse con su entorno. Así los discapacitados podrán componer el mensaje en alguno de los sistemas alternativos (lenguaje gestual o iconos) y estos mediante un conversor texto-voz lo traduce a cualquiera de los idiomas del Estado.

Existen también teléfonos con ampliaciones especiales: incorporan ampliación de sonido adicional en el auricular y altavoz. (Ej. Modelo Beocom 2000 HAC) y teléfonos con bobina de inducción incorporada para usar con audífonos.

DTS (Dispositivo Telefónico para Personas Sordas)<sup>47</sup>: Es el medio gracias al cual se hace posible la comunicación telefónica a través de mensajes escritos en vez de auditivos mediante de pequeñas terminales, dotados de pantalla y teclado alfanumérico.

## **Audífonos inalámbricos**

Permiten amplificar los sonidos de monitores o televisores. Funcionan bien por infrarrojos o bien por sistemas de campo magnético.

---

<sup>47</sup> Información sobre distribución de teléfonos de texto con sistema DTS en el teléfono 902 11 11 55 o escribiendo al apartado de correos 41.250 (28028 - Madrid).

Existen dos locutorios públicos madrileños con sistema especial para personas con carencias auditivas en los centros de Gran Vía y Pº de Recoletos (más información en Telefónica-Telespacio 900 123 004)

### **Avisadores lumínicos:**

Existen diversos sistemas que permiten recoger el inicio de una señal acústica convirtiéndola en un avisador lumínico y/o con vibración. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, no es precisa la adquisición de estos dispositivos pues un especialista en electricidad podría disponer un montaje sencillo creando un circuito que conecte un determinado timbre a una bombilla.

### **Indicadores de luz:**

Aparatos de tamaño bolsillo, provistos de un sensor que captan la luminosidad en un espacio cerrado o de alguna fuente luminosa, emitiendo vibraciones que dan información al usuario.

### **Sensores de presencia:**

Detectores de entrada y salida en salones o recintos cerrados.

### **Facilitadores del relieve:**

Se pueden realizar planos o maquetas en relieve, fácilmente mediante las Plantillas de Dibujo Positivo que son unas planchas de goma virgen utilizada como superficie base sobre la que se sitúa una lámina de plástico. Presionando ligeramente con un bolígrafo o lapicero puede realizarse cualquier dibujo, obteniéndose los trazos en relieve positivo.

Para esto se utilizan las Láminas de Dibujo Positivo que son unas hojas de plástico especial

Ruedas Dentadas Son unos utensilios, que a modo de lapicero, disponen en su extremo de una pequeña rueda, con diferentes formas. Esto posibilita la realización de trazos con distintas texturas y por tanto facilita la realización de varias indicaciones en una misma lámina para las personas ciegas o deficientes visuales.

Planchas con sistema de sujeción de papel provista de rejillas y distinto número de cajetines por cada uno de los renglones. (En cada uno de los cajetines se escribe una letra). Existen dos tipos, las que tienen una plancha para albergar el punzón, surcada o alveolada, En España se prefiere la surcada. Son las pautas o regletas (aquellas de menor tamaño, entre 4 y 8 renglones)

### Punzones

Se encuentran de distintos tamaños además de los punzones borradores para las correcciones. Son los utensilios que permiten "escribir" los puntos en relieve en el papel colocado sobre pautas o regletas.

### Fibra de vidrio

Tubos de una pasta para resaltar los contornos de la pintura sobre cristales. Seca muy rápidamente. Se puede encontrar en tiendas de manualidades. Se aplica sobre el dibujo o líneas que queremos resaltar, esperamos que se seque para que endurezca y queda así en relieve.

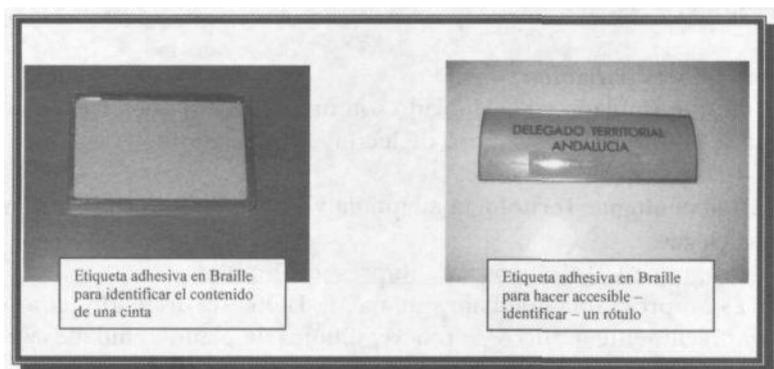
### Máquina Perkins

Máquina para la escritura en sistema braille

Láminas de plástico adhesivo para imprimir en braille.

Rotuladora en braille DYMO provista de una ruleta con los caracteres del abecedario en tinta y braille además de otros auxiliares: guión, coma,... Admite cinta para rotular de 6,9 y 12 cm.

Existe también la cinta DYMO transparente muy útil para adaptar rótulos, máquinas expendedoras,...



## **Otros elementos de comunicación:**

### Llaveros prisma braille:

Tres piezas giratorias que componen los signos del braille. Cada pieza va marcada con puntos en alto y bajo relieve para facilitar la formación del signo.

### Tablillas de comunicación sordo - ciegos:

Fichas rectangulares de 14 x 8'5 cm. de plástico grueso, con las letras del abecedario y los diez números en relieve. Se presenta tanto en caracteres normales como en braille.

### Macrotipos:

Los programas de textos generalmente permiten la ampliación de la fuente de modo que los caracteres y gráficos pueden imprimirse con mayor tamaño y grosor. Los textos con tipografía ampliada pueden resultar muy cómodos y sencillos de leer para algunas personas pues el campo visual es menos restringido y la distancia de trabajo es mayor.

### Tableros de letras y/o símbolos:

Son unas tablas para llevar letras, símbolos e iconos utilizados para comunicación.

## **Guía de firma**

Tarjetas de plástico semirrígido con una ventanilla de 7'5 x 1 '5 cm. que garantiza al usuario una firma recta de regulares proporciones.

## **Relojes, despertadores, termómetros parlantes, avisadores de tiempo, relojes de ajedrez.**

## **Anotadores parlantes:**

Braille Hablado y PC Hablado son instrumentos que ofrecen anotador braille, sistema sonoro de lectura y calculadora.

## **Tiflotecnología: Tecnología adaptada y por tanto accesible a personas ciegas.**

### Programa GB-Gráficos para impresoras braille:

Es un programa que bajo sistema MS-DOS está diseñado para realizar fácilmente gráficos en relieve; dibujos de planos, ciudades y edificios, dibujos manuales, libres, de figuras, etc.

JAWS(for Windows):

Producto exclusivamente software para acceder a los sistemas operativos Microsoft Windows que permite a los usuarios ciegos trabajar en estos entornos ofreciendo respuesta de voz y/o braille.

COBRA:

Programa informático de conversión de textos al sistema braille bajo sistema operativo MS-DOS. Cualquier documento elaborado puede imprimirse a través de impresoras braille.

Thermoform:

Sistema para la reproducción rápida de copias en relieve y en papel plastificado de cualquier material táctil (páginas de escritura en braille, gráficos, dibujos, esquemas, etc) mediante el método de formación de vacío.

Los elementos que lo constituyen son: horno, marco cierre, bomba de producción de vacío, reloj programador, regulador de temperatura y marco de sujeción de matrices.

Telelupas:

Aparatos que amplían la imagen un número variable de veces a través de un circuito cerrado de televisión. Se utilizan fundamentalmente para la lectura, escritura y visualización de objetos.

Adaptaciones de teclados

Lectoras ópticas

Sistemas de reconocimiento de caracteres conectados a un ordenador

Generadores de voz:

Dispositivos que convierten las vibraciones emitidas por las cuerdas vocales en unas señales audibles.

Descodificadores para teletexto:

Dispositivos que, utilizando información codificada del vídeo, traducen las salidas vocales del mismo en un texto que aparece en la pantalla.

Con este mismo fin se utilizan sistemas de estenotipia informatizada.

Sistemas de audidescripción:

El sistema AUDESC es más bien un multisistema pues implica diversas técnicas y tecnologías: el guión descriptivo-literario, la locución simultánea a través de emisión por infrarrojo, la videoproyección de un programa de prestaciones desde un ordenador, el estudio de vídeo y la técnica de edición digital.

La operación fundamental en que se basa el sistema AUDESC consiste en una descripción visual - en el caso de los sordos y sonora - en el caso de los ciegos — que se realiza de manera simultánea a la obra teatral y cinematográfica.

Esta descripción se compone de dos partes fundamentales: una descripción literaria (el guión) que es más trabajosa, detallada y precisa en el caso del cine por ser un lenguaje donde predomina lo visual. Y otra parte de soporte técnico: la locución y emisión de datos visuales a través de unas pantallas de rayos infrarrojos que los ciegos captan por medio de un receptor personal; la proyección de subtítulos a través un videoprojector conectado a un ordenador que permite a los sordos leer el texto - o resúmenes del texto - y otros datos de ambientación sonora y la grabación de una banda sonora paralela al sonido original, en el caso del cine, transformando en sonido los datos básicos argumentales, plásticos y ambientales de la película.

Las personas discapacitadas utilizan unos equipos monoauriculares que son cómodos y no molesta a la percepción natural de la misma.

### Analizadores de voz

Permiten la integración rápida y directa mediante órdenes verbales con el ordenador susceptible de realizar tareas ya por sí mismo ya conectado en cadena con otros terminales o dispositivos electromecánicos y electrónicos tales como centralitas, telex, fax, etc.

### **Otros elementos**

#### Cremas y geles limpiadores antideslizantes:

Existen en el mercado unos productos que consiguen que los suelos sean antideslizantes sin que por ello se modifiquen sus características de color, brillo, etc.

Mamperlán de goma o material abrasivo que colocados en el

borde del peldaño marca el final de un tramo de escaleras o la aproximación a su inicio. Del mismo modo puede utilizarse para señalar otros espacios.

Franjas de pavimento especial señalizador podotáctiles "tipo lija"

Suelen utilizarse de color contrastado con el entorno. Son cintas adhesivas que se colocan en sentido transversal a la marcha para avisar de peligros o que se colocan en el mismo sentido para señalar un camino o itinerario.

Cintas adhesivas de doble cara que permiten fijar al suelo, para evitar tropiezos, felpudos, moquetas o alfombras evitando su desplaza-



*Dos de las personas que están en el escenario son ciegas totales, por ello en el suelo se ha colocado una tira de material rugoso que les ayuda para orientarse, para saber en qué posición se encuentran con respecto al público*

miento o que las esquinas se puedan levantar.

Bandas adhesivas de color y fluorescentes para evitar que las puertas de cristal no sean percibidas por las personas que presentan dificultades de visión, colocaremos algunos bandas, a una altura entre los 60 y 120 cm. desde el suelo, de color muy destacado sobre el fondo, a modo de señalización horizontal.

## Centros y Entidades:

Todas las asociaciones de discapacitados nos pueden ofrecer ayuda o adaptaciones, o al menos nos pueden orientar, pero se indican algunas que proporcionan servicios o recursos específicos:

Comunicación a través del Centro de Intermediación del IMSER-SO: Distintos operadores, cuya función es la de intermediar en la comunicación entre personas sordas y oyentes cuando los interlocutores se ven obligados a utilizar sistemas de comunicación diferentes. Sus funciones consisten en recibir mensajes a través de una vía de comunicación (teléfono, DTS, fax,...) e ir transmitiéndolos al destinatario convertido en otra vía de comunicación.<sup>48</sup> Funciona con carácter permanente todos los días de la semana, durante las 24 horas.

CIDAT: Es el Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación de la Tiflotecnología de la ONCE y se ocupa de la realización de proyectos de investigación así como del diseño y desarrollo de equipos propios. Además proporciona asesoramiento a las personas o entidades interesadas en la accesibilidad a Internet para personas ciegas o deficientes visuales<sup>49</sup>.

Centros de Producción Bibliográfica de la ONCE: Facilitan adaptaciones de diversos materiales impresos en cualquiera de los tres soportes accesibles para personas ciegas y deficientes visuales: braille, sonoro o relieve.

Como complemento a las tareas de producción en los Centros de ONCE de su red territorial<sup>50</sup> existen núcleos de producción bibliográfica al objeto de cubrir las necesidades puntuales que se demanden. Así, podrá solicitarse la conversión del documento que aportemos a sistema braille entregando éste en disquete o CD Rom. También los instructores y técnicos nos podrán facilitar la confección y copias de planos o dibujos en relieve.

<sup>48</sup> Ver en Bibliografía cuadro Números del Centro de Intermediación

<sup>49</sup> CIDAT - Camino De Hormigueras, 172 (28031 - Madrid)

<sup>50</sup> Delegaciones Territoriales, Direcciones Administrativas, Centros de Recursos Educativos. En cada ciudad hay centros de ONCE. Pueden solicitar información en el 91 589 46 00 (Dirección General) - 91 436 53 00 (Consejo General)

Las Concejalías de Urbanismo de los distintos Ayuntamientos facilitan vallas metálicas que se pueden colocar a modo de barandillas, para proteger algunas zonas, salvar obstáculos o para acotar determinados espacios.

## XVII. DISEÑO Y ACCESIBILIDAD EN LA RED

Las posibilidades que ofrece el sector de las telecomunicaciones abren nuevas ventanas para todos, pero especialmente para los discapacitados. Para ser coherentes con la filosofía integradora de públicos, para mantener una línea de actuación accesible en todos los elementos y en las distintas fases de organización y ejecución de actos, hemos de valorar también las actuaciones que en este campo se realicen.

Cada vez son más las ocasiones en las que hacemos uso de estos sistemas de comunicación o de transmisión de información. Las páginas web de las organizaciones, instituciones, empresas, etc., transmiten las novedades sobre productos y sobre sus actos, especialmente cuando se trata de eventos que precisan de una inscripción como es el caso de Congresos o Convenciones.

A través de páginas web se cumplimentan los formularios de inscripción, se pueden realizar reservas de habitaciones o de transporte, e incluso se difunden programas, ponencias, memorias y conclusiones entre otras muchas posibilidades.

La remisión de invitaciones es una de las actuaciones más frecuentes en protocolo y esto tampoco escapa a los avances tecnológicos. Cada vez es más usual el envío de éstas a través del correo electrónico e incluso de comunicados que informan acerca de la organización de determinado acto y que remiten al receptor a una página web para que amplíe su información.

Por todo ello, el diseño de estos soportes se ha de contemplar dentro del proceso de preparación de un acto y si bien es cierto que su ejecución no corresponde al responsable de protocolo, éste ha de trabajar de manera coordinada con el resto de equipos que tienen competencias en la organización del acto. Tanto los responsables de protocolo como los de prensa, los informáticos, los encargados de mantenimiento, ... todos forman parte de un engranaje que trabaja más o menos implicados para la obtención del éxito de cada acto.

Es por ello que sin llegar a relatar los detalles técnicos del proceso sí que se enumeran más adelante los puntos más importantes que llevan a un diseño accesible.

Los principios básicos a tener en cuenta en la planificación y diseño de un entorno comunicativo sin barreras son<sup>51</sup>:

**ACCESIBILIDAD:** Debe proyectarse de forma que sea accesible para todas las personas.

**FACILIDAD DE USO:** Los sistemas de comunicación y de acceso a la información deberán ser configurados de manera que permita a todos los usuarios emitir y recibir información sin especial dificultad, de acuerdo con su respectivo grado de desarrollo personal.

**UTILIZACIÓN UNIVERSAL:** El entorno comunicativo y de acceso a la información deberá permitir su uso y disfrute por todas las personas.

Los aspectos a considerar en el diseño del sitio web o al revisarla para verificar su completa accesibilidad son los recogidos en la "Lista de Puntos de Verificación de las Pautas WAI". De cualquier modo, de no ser viable la revisión y remodelación de todos los puntos, debiera contemplarse al menos la posibilidad de revisar aquellos en los que surgen con más frecuencia los problemas.

Los principales aspectos a revisar son:

1. Texto alternativo de imágenes.
2. Texto de los hipervínculos, conviene que sea significativo cuando se lee fuera de contexto. Por ejemplo, evitar "pincha aquí".
3. Formularios: son vitales para la interacción con el sitio y no siempre se verifica que sean accesibles en modo sólo texto.
4. Marcos: Hay que revisar los títulos y contenidos de "noframes"
5. Funcionamiento del sitio web con los scripts (incluido Flash) desactivados.

---

<sup>51</sup> Ver contenidos de esta Guía en anexo

En "Accesibilidad a la Red", Rafael Romero, adscrito a la Unidad de Investigación ACCESO de la Universidad de Valencia, explica que los principios básicos a seguir son dos: crear páginas que se transformen correctamente y ofrecer el contenido de manera comprensible para facilitar la navegación por el sitio web.

De este modo se considerara accesible aquél sitio web cuyos contenidos se presenten de manera que permita al mayor número posible de usuarios acceder a ellos, independientemente del equipo físico y los programas que esté usando, al margen incluso de las capacidades físicas y sensoriales que utilicen para interactuar con el ordenador.

Así, un usuario ciego podrá usar un programa lector de pantallas, escuchar el contenido textual mediante la instalación de tarjetas de sonido o podrá leerlo mediante los dispositivos Línea Braille. Una persona con una grave deficiencia visual podrá hacer uso de magnificadores de pantalla, activará distintos tipos de fuentes, desactivara los colores definidos para mostrarlos con otros de mayor contraste entre texto y fondo. Un usuario con deficiencias motrices que le impidan manejar el ratón podrá manejar los programas del ordenador y el navegador exclusivamente desde el teclado y con las ayudas de accesibilidad del sistema Windows 98, etc.

La accesibilidad en la Red no depende únicamente del diseño sino también del ordenador (plataforma hardware y sistema operativo) y del navegador por lo que los esfuerzos de mejora deben apuntar en esas tres direcciones.

El "Diseño para todos" ha de intentar que los productos y servicios sean utilizables directamente por tantos usuarios como sea posible y estar abiertos a las adaptaciones que algunos interesados puedan precisar.

Sobre los contrastes entre fondo y letras ya sabemos que generalmente es mayor la legibilidad de letras oscuras sobre fondo claro pero en ocasiones, para personas con grandes limitaciones visuales, es más fácil distinguir las letras claras sobre fondo oscuro. Por ello al programar páginas se debería dejar libertad al usuario para elegir la configuración de visualización que mejor se adapte a sus preferencias.

También se recomienda no mezclar más de dos fuentes distintas en la misma página web salvo que se justifique por tratar de mostrar elementos con contenido de una naturaleza diferente.

El uso de fuentes de tipo "informal" o de "fantasía" conlleva ciertos riesgos de accesibilidad pues no se puede asegurar que se puedan encontrar en el ordenador de las personas visitantes. Sobre este particular la opción más segura es usar la fuente *Comic Sans* y jugar con otros elementos de maquetación para hacer la página más atractiva como puede ser el uso de negrita, de cursiva, de distintos tamaños e incluso con el cambio de color de los primeros planos o del fondo de las letras.

Por otro lado, la eliminación de las imágenes de fondo o de las tablas innecesarias, la eliminación de gráficos superfluos agilizan la descarga de las páginas contribuyendo así a su accesibilidad.

La "Guía para la verificación de la accesibilidad de sitios web" publicada por el CIDAT - ONCE - Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación de la Tiflotecnología (término que abarca todo tipo de ayudas técnicas destinadas a suplir o paliar la falta de visión total o parcial y también las técnicas metódicas, derivadas de las investigaciones destinadas a tal fin) - advierte que la construcción de sitios web accesibles plantea una serie de retos que suelen radicar en el desconocimiento de las distintas discapacidades y de las limitaciones que éstas conllevan a la hora de acceder a los sistemas de información.

## CONCLUSIONES

En la actualidad la organización de actos accesibles para todos los invitados, independientemente de su posible discapacidad permanente o transitoria, ya no constituye algo arbitrario sino que se trata de una obligación para aquellos actos de carácter oficial y un deber moral para aquellos que son fruto de la actividad empresarial o particular.

La accesibilidad global en vías de circulación, en los transportes y en los edificios es un compromiso ineludible de las Administraciones, de los organismos públicos estatales, autonómicos y locales. Pero esto no nos exime del compromiso que como anfitriones hemos de tener, nuestro principal objetivo, el tratar adecuadamente a los invitados.

Por ello, después de analizar todos los elementos de la sede elegida y aun sabiendo que quizás no podamos acometer todas las reformas necesarias, especialmente cuando no se trata de un recinto o edificio propiedad de la entidad organizadora, sí debemos servirnos de algunos recursos para adoptar medidas que palien las dificultades, que eviten los peligros y que prevengan situaciones de desamparo o aislamiento para una parte de nuestros invitados. Para todo esto contamos con la inestimable colaboración de las Asociaciones de Discapacitados y de algunos estamentos públicos que no sólo nos asesoran caso de precisarlos sino que incluso nos proporcionan materiales o recursos técnicos.

La mayoría de las medidas señaladas en los diferentes capítulos de este documento no afectan excesivamente al presupuesto que se asigne a un acto. Existen materiales que pueden ser reutilizables en numerosas ocasiones como son las rampas portátiles. Otras indicaciones incluso no suponen coste alguno como son las relativas a la organización de puestos y a la atención personalizada.

En cualquier caso, ninguna de las medidas de accesibilidad eluden las precedencias del Estado que recoge el Real Decreto 2099/83, ni las marcadas en los Decretos sobre este mismo tema que han publicado los diferentes organismos autonómicos, ni a las establecidas en la normativa local. La accesibilidad sólo consiste en adoptar medidas para que la ubicación en el puesto que le corresponde a una persona por su cargo o por la precedencia que ante determinadas cir-

cunstancias se le asigne, se realice en las mejores condiciones, en igualdad de oportunidades que el resto de participantes.

Por otro lado y a pesar de que existen gran cantidad de productos de alta tecnología que facilitan la comunicación y movilidad de las personas discapacitadas es necesario destacar que ninguno de ellos podrá suplir la importancia de un buen trato, la ayuda que pueden prestar las personas implicadas en la organización de cualquier evento.

Es cierto que eliminación de barreras ha de ser un compromiso para los responsables de protocolo, incluso un reto, pero no deberíamos perseguir organizar actos completamente accesibles y abandonar esta intención de no lograr todo lo propuesto. Creo que son importantes los pequeños pasos, que son los que producen lo que hemos denominamos efecto tirón de mejora general.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: LEGISLACIÓN ESTATAL - ONU - UNIÓN EUROPEA

La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III) de 10 de diciembre de 1948 proclama que *"...Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos... sin distinción alguna "*.

La Carta de Derechos Fundamentales de la Union Europea que los Presidentes del Parlamentó Europeo, del Consejo y de la Comisión firmaron y proclamaron el 7 de diciembre de 2000 con ocasión del Consejo Europeo de Niza recoge en su Capítulo III, Artículo 21 lo siguiente:

La Constitución Española, especialmente en su Artículo 14.

- R.D. 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran Medidas Mínimas sobre Accesibilidad en los Edificios de nueva planta cuyo uso implique la concurrencia de público, entre los que se encuentran las instalaciones de los transportes públicos. (BOE 122, de 23-5-89)
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI).
- Orden de 3 de marzo de 1980, sobre Características de Accesos, Aparatos Elevadores y Acondicionamiento Interior de las Viviendas de Protección Oficial destinadas a Minusválidos.
- Ley 3/1990 de 21 de junio, por la que se modifica la ley 49/1960 de 21 de julio, de propiedad horizontal, para facilitar la Adopción de Acuerdos que tengan por finalidad la adecuada Habitabilidad de Minusválidos en el Edificio de su Vivienda.
- Ley 15/1995, de 30 de mayo, sobre Límites del Dominio sobre Inmuebles para Eliminar Barreras Arquitectónicas a las Personas con Discapacidad.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidad-

des, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

#### OTROS

- Real Decreto 2060/1995, de 22 de diciembre, por el que se establece el título de técnico superior en interpretación de la lengua de signos y las correspondientes enseñanzas mínimas
- Septiembre 2005: Anteproyecto de Ley por la que se reconoce a lengua de signos española y se regula el derecho a su aprendizaje, conocimiento y uso.

## **ANEXO N° 2: NORMATIVA AUTONÓMICA SOBRE ACCESIBILIDAD.-**

### **Aragón:**

- Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación (BOA 44, de 18-04-97)

### **Asturias:**

- Ley 5/1995, de 6 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras.

### **Andalucía:**

- Orden de 27 de diciembre de 1985, sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en los Edificios Escolares Públicos
- Decreto 72/1992 de 5 de mayo, por el que se aprueban las Normas Técnicas para la Accesibilidad y la Eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y en el Transporte.
- Decreto 133/92 de 21 de julio, de la Consejería de la Presidencia, por el que se establece el Régimen Transitorio en la aplicación de Decreto 72/92 de 5 de mayo.
- Ley 1/1999 de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

### **Baleares:**

- Decreto 96/1994 de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la Mejora de la Accesibilidad y Supresión de las Barreras Arquitectónicas.

**Canarias:**

- Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación (B.O.C. 50, de 24-4-95)

**Cantabria:**

- Ley 3/1996, de 24 de septiembre, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

**Castilla La Mancha:**

- Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en Castilla-La Mancha (BOE 34, 9-02-95 - DOCM 32, de 24-6-94)

**Castilla y León:**

- Ley 3/1998 de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras (DOCyL 123, de 1-07-98)

**Cataluña:**

- Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas (DCGC 1.526 de 4-12-91)
- Decreto 135/1995 de 24 de marzo, de Desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas y de Aprobación del Código de Accesibilidad.
- Orden de 5 de noviembre de 1985, sobre Modificación de las Dimensiones de las Cabinas de Ascensores en los Itinerarios Practicables por Minusválidos.

**Comunidad Valenciana:**

- Ley 1/1998 de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.

**Extremadura:**

- Ley 8/1997, de 18 de junio. Ley de Promoción de la Accesibilidad

**Galicia:**

- Ley 8/1997, de 20 de agosto, de Accesibilidad y Supresión de Barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia (DOG 166, de 29-8-97)

**La Rioja:**

- Ley 5/1994, de 19 de julio, de Supresión de Barreras Arquitectónicas y Promoción de la Accesibilidad (BOLR 91, de 23-7-94)

**Madrid:**

- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas (BOCM 152, de 29-6-93)

**Murcia:**

- Ley 5/1995, de 7 de abril, de Condiciones de Habitabilidad en Edificios de Viviendas y Promoción de la Accesibilidad General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto 39/1987, de 4 de junio, sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas.

**Navarra:**

- Norma Foral de 16 de junio de 1981, sobre Eliminación de Barreras Arquitectónicas que limiten la Movilidad de Disminuidos Físicos.
- Ley Foral 4/1988 de 11 de julio, sobre Barreras Físicas y Sensoriales.
- Decreto Foral 154/1989, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento para el Desarrollo y Aplicación de la Ley Foral 4/1988 de 11 de julio, sobre Barreras Físicas y Sensoriales.
- Decreto Foral 57/1990, de 15 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento para la Eliminación de Barreras Físicas y Sensoriales en los Transportes.

**País Vasco:**

- Decreto 59/1981 de 23 de marzo, sobre Normativa para la Supresión de Barreras Urbanísticas.

ANEXO N° 3: ALFABETO BRAILLE

ALFABETO BRAILLE

a b c d e  
 f g h i j  
 k l m n ñ o  
 p q r s t u  
 v w x y z  
 , ; : . - ¿ ? ¡ ! ( ) ç ü  
 á é í ó ú

MAYUSCULA GENERADOR

DESCUBRE ESTE MENSAJE

**APRENDAMOS JUNTOS CON ILUSIÓN**

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Rosa M<sup>a</sup>, Luengo Soledad, Martínez, Justo y otros, **"Accesibilidad en el Medio Físico para personas con ceguera o deficiencia visual"**, Ed. ONCE -Colección Guías, 1994
- Goffe, Gaynor y Ravenscroft, Anna, **"Taller de Caligrafía"**, Ed. Kónemann, 1994.
- Díaz Aledo, Loles, **"Vivir con Discapacidad - Guía de Recursos"**, Ed. Escuela Libre Editorial - Fundación ONCE, 1999
- Campagnolle, Sergio Hugo, **"La Silla de ruedas y la actividad física"** - Ed. Paidotribo, 1999
- **"Trabajo y discapacidad, cuestión de derechos - Guía para miembros de tribunales"** - Ed. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT - Producción Consuldis, S.A.; 2001
- **"Trabajo y discapacidad, cuestión de derechos - Guía para personas sordas - Acceso al empleo público"** - Ed. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT - Producción Consuldis, S.A., 2001
- **"Guía orientativa para el desarrollo de la labor del Intérprete de Lengua de Signos Española (I.L.S.E.) en Centros Educativos"** - Ed. CNSE y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, 2000
- **"Accesibilidad en el Medio Físico para Personas con Ceguera o Deficiencia Visual"**- Colección Guías- Ed. ONCE, 1994
- **"Las Barreras en Andalucía"**- Informe Especial al Parlamento del Defensor del Pueblo Andaluz, 1994
- **"Tecnologías de la información y la discapacidad"**, Ed. Manuel Fernández de Villalta, Colección Estudios y Documentos, 1988
- Academia de la Cocina Española, **"Decoración y protocolo en la mesa"**, Ed. Círculo de Lectores, 2001

- Frutos, Isabel y Rodríguez, Pilar "**Guía para un uso no discriminatorio del Lenguaje**", Ed. Fundación Abulense para el empleo (FUNDABEM), 2002
- "**Catálogo De Buenas Prácticas**", Catalogo Europeo de recomendaciones para favorecer un acceso igualitario a los Servicios Públicos de Empleo. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, denominado "Acceso al Empleo en Igualdad"
- Freman .Peggy "**El bebé sordo-ciego**", Ed. ONCE, 1991
- "**Ocio en la vida de las personas con discapacidad**", Documentos de Estudios de Ocio n° 1 - Ed. Universidad de Deusto (Bilbao ), 1995
- "**Los Desafíos del Ocio**", Documentos de Estudios de Ocio n° 3 Instituto de Estudios del Ocio - Ed. Universidad de Deusto (Bilbao), 1996
- Cuenca Cabeza, Manuel, "**Ocio y Formación - Hacia la equiparación de oportunidades mediante la educación del Ocio**", Documentos de Estudios de Ocio n° 7" - Ed. Universidad de Deusto (Bilbao), 1999
- "**Ocio, Calidad de Vida y Discapacidad**"- Actas de las Cuartas Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías, Documentos de Estudios de Ocio n° 9 - Ed. Universidad de Deusto (Bilbao) 2000
- Espejo de la Fuente, Begoña , "**El braille en la Escuela**", Ed. ONCE - Colección Guías, 1993
- Dirección General de Educación Básica, - Subdirección de Educación Especial, "**Todos iguales, todos diferentes**" - Ed. Servicio de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia. 1985

- **"La Administración Local en la Organización del Transporte Adaptado"**- Seminario, San Sebastián 1990, Ed. Federación Española de Municipios y Provincias - FEMP, 1991
- **"La Administración Local en la Supresión de Barreras Arquitectónicas"**- Seminario, Granada 1990, Ed. Federación Española de Municipios y Provincias - FEMP, 1991
- **"La integración laboral de las personas con discapacidad"**- Bocs 4 - Ed. Fundado Institut Guttmann, 1993
- Muñoz, Santiago - Hermoso, Julio y otros **"La integración social de los minusválidos"**, Ed. Libre Editorial, Madrid, 1993
- Muñoz, Santiago - de Lorenzo, Rafael y otros **"Código Europeo de las minusvalías"**, Ed. Libre Editorial, Madrid, 1996
- Sir Cultra Mackenzie, **"La escritura Braille en el Mundo"** — Ed. UNESCO, 1954
- Alberte, José Ramón, Benedit, M<sup>a</sup> Jesús y otros, **"Manual de Educación Especial"** -. Ed. Anaya, 1989
- León Aguado Díaz, Antonio , **"Historia de las Deficiencias"**- Ed. Escuela Libre Editorial - Colección Tesis y Praxis, 1995
- Krister Inde - Orjan Báckman, **"El adiestramiento de la visión subnormal"**, Ed. ONCE, 1988
- Vila, José Miguel- Iglesias, María y otros - **"Apuntes sobre Rehabilitación Visual"**, Ed. ONCE - Colección Guías, 1994
- **"Guía de arquitectura"**. Ed. Fundación "La Caixa", Barcelona, 2002 ,
- Barón, Concha - Ruiz, Rafael, **"Viajes para Minusválidos"**, Guías Prácticas - Ed. El País Aguilar, 1992
- Baroni, Daniele, **"Diseño Gráfico"**, Ed. Folio, 1989

- Sanders, Norman - Bevington- **"Manual de Producción del diseñador Gráfico"**, Ed. GG Diseño (Gustavo Gill, S.A.), 1988
- Valenzuela Delgado, José Carlos - **"Las Discapacidades en el Protocolo"**, Ed. Protocolo- Colección Nuevo Protocolo, 2001
- **"Actas de la IV conferencia Estatal de las Personas Sordociegas"**- Ed. Asociación de Sordociegos de España, 2001
- Fondation de France - ICOM , **"Museos abiertos a todos los sentidos - Acoger Mejor a las Personas Minusválidas"**, Ed. Ministerio de Cultura - ONCE, 1994
- Eco, Humberto, **"Cómo se hace una tesis"**, Ed. Gedisa, Biblioteca de Educación, 2000
- **"El País, Libro de Estilo"**, Ed. El País, 2002
- Madero, Félix, González, Pedro Pablo y otros, **"Guía de Estilo Onda Cero Radio"**- Ed. OCR, 1997
- Manuel Ruiz Ortega, Miguel Ángel Cabra de Luna, Rafael de Lorenzo y otros, **"Las Múltiples Dimensiones de la Discapacidad"** - Colección Solidaridad 18, Ed. Escuela Libre Editorial, 2003

### **Revistas y otros documentos**

- INTEGRACIÓN - Revista de ONCE sobre ceguera y deficiencia visual - Números: 14 (1994- "Acceso al contexto. Una necesidad básica de las personas sordociegas - D. Alvarez Reyes) 30 ("Accesibilidad: un objetivo prioritario para el siglo XXI - M.R. Rodríguez de Luengo - 1999), 37 ("Medios de comunicación escrita, discapacidad y empleo - A. García Moltó - 2001)
- AFIM - Revista de Fundación AFIM sobre ayuda, formación e integración del minusválido. N° 73 septiembre - octubre 2002
- Revista PLATAFORMA - De PREDIF - N° 45-junio 2003

- Cuaderno nº 5 del Congreso Estatal sobre Prestación de Servicios para las personas ciegas y deficientes visuales. Ed. ONCE 1994
- "Las manos hablan". Guías y vídeos editadas por Fundación ONCE: vocabulario agrupado en bloques temáticos
- "Medidas tendentes a la supresión de barreras urbanísticas en la edificación y en el transporte para discapacitados visuales" Ámbito Territorial Comunidad Autónoma de Madrid - JJ. Cantalejo - Consejo Territorial ONCE Madrid- 2001
- "Los ciegos y tu. Así No, Así Si" - Forges - Borreguero. Ed. ONCE 1987
- "Eso No. Actúe Así" - Hermán Van DycK. Ed. ONCE 1984
- "Manual de estilo" de la Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Pro-Personas Deficientes Mentales, FEAPS, Madrid, 1993
- Revista : Portal solidario". N° 8, febrero - marzo 2003, Ed. "Guía de estilo periodístico para informar sobre discapacidad" Asociación Colombiana para el desarrollo de personas con discapacidad - ASCOPAR
- Clasificación Internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud. Organización Mundial de la Salud. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2001. 320 páginas. ISBN 84-8446-034-7

#### MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA, DISCAPACIDAD Y EMPLEO (Revista Integración, nº 37, 2001 - A. García Moltó)

- "Plan Estatal de Accesibilidad". CERMI. 1999  
"Los dos principios básicos del diseño web accesible". Unitat D'Investigado Universitat de Valencia (acceso.uv.es)

- Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad de Sevilla. Guía de aplicación Técnica"- Dávila, L - Romero, J.A - García-Ochoa, Fernando (Arquitectos) 2001
- Resoluciones III Congreso de la Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE)- Zaragoza, 26 al 28 de septiembre de 2002
- "El problema de la falta de visión". Conferencia de Miguel Carballada Piñeiro en la Universidad Internacional MenéndezPelayo- 18 junio 2001 [www.es.ibm.es](http://www.es.ibm.es)

**Páginas web consultadas:**

COMITÉ ESTATAL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD [www.cermi.es](http://www.cermi.es)

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES [www.mtas.es](http://www.mtas.es) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGRUPACIONES DE FAMILIARES Y ENFERMOS MENTALES [www.feafes.com](http://www.feafes.com)

<http://paralimpicos.sportec.es/>

CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA [www.autismoespana.com](http://www.autismoespana.com)

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y AMIGOS DE LOS SORDOS [www.fiapas.es](http://www.fiapas.es)

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE INSTITUCIONES PARA EL SÍNDROME DE DOWN [www.sindromedown.net](http://www.sindromedown.net)

FUNDOSA ACCESIBILIDAD [www.f-accesibilidad.es](http://www.f-accesibilidad.es)

CONFEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE ESPAÑA [www.cnse.es](http://www.cnse.es)

CONFEDERACIÓN COORDINADORA ESTATAL DE MINUSVÁLIDOS FÍSICOS DE ESPAÑA [www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)

PORTAL DISCAPNET [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es)

PLATAFORMA REPRESENTATIVA DE DISCAPACITADOS FÍSICOS [www.predif.org](http://www.predif.org)

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS CON RETRASO MENTAL [www.feaps.org](http://www.feaps.org)

FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL [www.aspace.org](http://www.aspace.org)

FUNDACIÓN ONCE PARA LA ATENCIÓN Y COOPERACIÓN CON PERSONAS DISCAPACITADAS [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES [www.once.es](http://www.once.es)

[www.lineasocial.com](http://www.lineasocial.com)

<http://www.usal.es/inico/investigacion/jornadas/jornada3/jornadas3.htm>

MINISTERIO DE FOMENTO [www.mfom.e](http://www.mfom.e)

[www.aspacide.org](http://www.aspacide.org)

[www.asocide.org](http://www.asocide.org)

[www.encuentro21.com/documentos/guia.html](http://www.encuentro21.com/documentos/guia.html)

\* Centro Español de Documentación sobre Discapacidad del Real Patronato - Ofrece un lugar de consulta y una biblioteca especializada: [www.rpd.es](http://www.rpd.es)



**Fundación ONCE**

Para la cooperación e integración social de personas con discapacidad

Este Libro se termino de imprimir en los talleres de Industrias Gráficas Afanias en Noviembre de 2006

