



Via Libre

# ¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

## ESPACIOS COMERCIALES

Colabora:



¿Podemos ayudarte?

Todos nuestros servicios en  
[www.castermas.com](http://www.castermas.com)

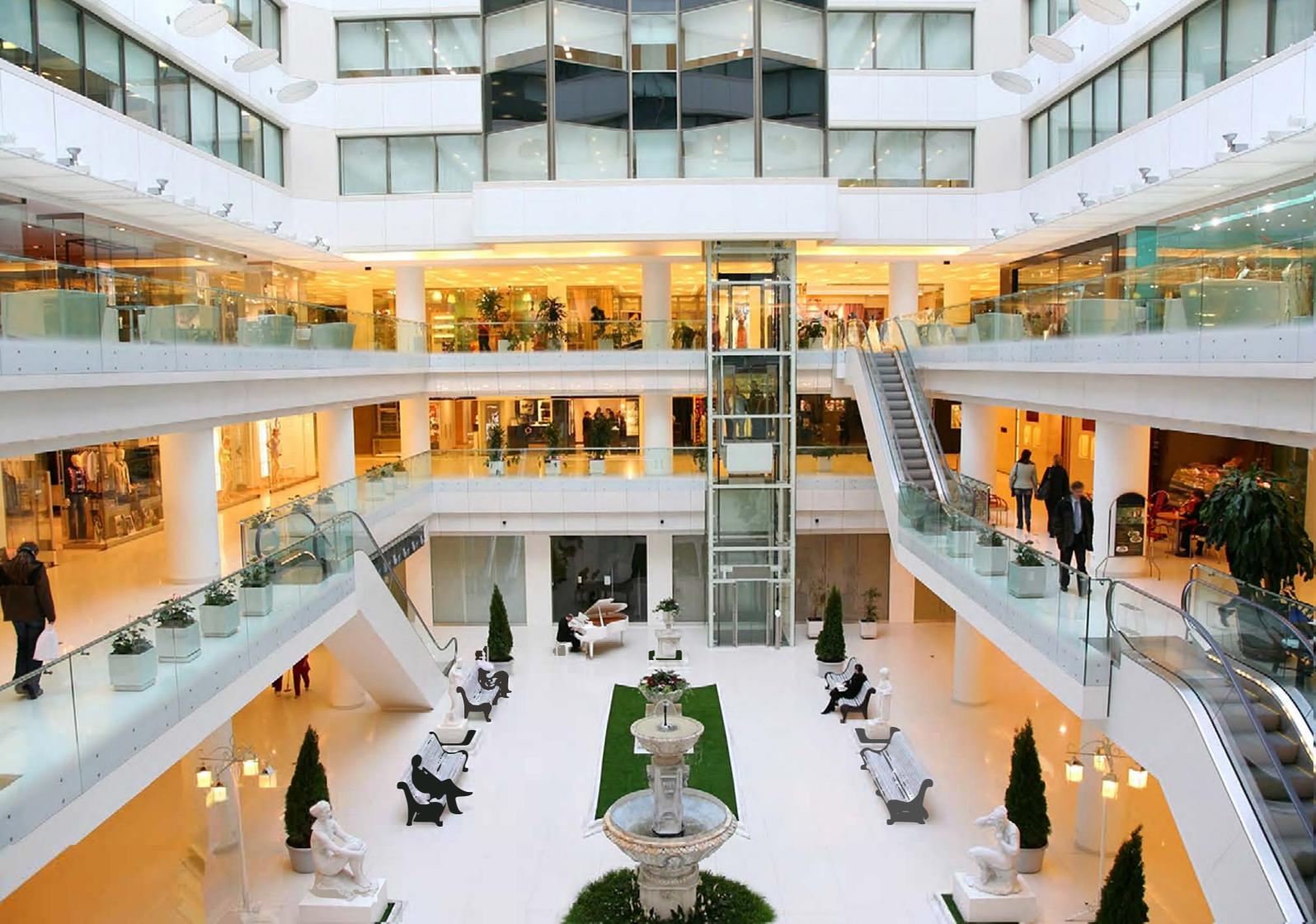
Pregúntanos  
aquí por...

- Silla de ruedas
- Objetos perdidos
- Llamada de Taxi
- Recarga de móviles
- Horarios bus urbano

Servicios que te  
ofrece As Termas

- Wifi gratuito
- Salas de lactancia
- Taquillas
- Pulseras infantiles
- Botiquín





**¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?**

**ESPACIOS COMERCIALES**

EQUIPO Y DIRECCIÓN TÉCNICA

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

COLABORAN

**ASIPA Y CERMI**

ISBN

978-84-88934-99-4



¿Podemos ayudarte?

Todos nuestros servicios en  
[www.ccastermas.com](http://www.ccastermas.com)

Pregúntanos  
aquí por...

- Silla de ruedas
- Objetos perdidos
- Llamada de Taxi
- Recarga de móviles
- Horarios bus urbano

Servicios que te  
ofrece As Termas

- Wifi gratuito
- Salas de lactancia
- Taquillas
- Pulseras infantiles
- Botiquín



Colaboran:



# ÍNDICE

## 1. Presentación / 8

## 2. Accesibilidad en espacios comerciales / 12

2.1. Evolución, éxito y accesibilidad / 13

2.2. Accesibilidad como derecho / 14

2.3. ¿Qué es la accesibilidad universal en los espacios comerciales y los servicios de atención al cliente? / 16

2.4. Beneficios y ventajas de los espacios comerciales accesibles / 16

## 3. Puntos clave en el entorno / 20

3.1. Llegada al espacio comercial / 21

3.2. Acceso al espacio comercial / 24

3.3. Interior del espacio comercial / 35

3.4. Evacuación / 53

## 4. Comunicación e información accesible / 60

4.1. Señalización / 61

4.2. Comunicación accesible / 63

## 5. Gestión / 66

5.1. Secuencia global de la accesibilidad universal en espacios comerciales / 67

5.2. Mantenimiento, accesibilidad y calidad / 69

5.3. Análisis del estado actual y planificación de mejoras / 69

5.4. Formación / 70

5.5. Roles y competencias de los gestores de accesibilidad / 70

5.6. Otros / 72

## **6. Tecnología al servicio de la accesibilidad en espacios comerciales / 74**

6.1. Accesibilidad en webs y apps propias / 75

6.2. Sistemas de localización y guiado / 79

6.3. Aparcamientos / 81

6.4. Evacuación / 82

## **7. Buenas prácticas / 84**

7.1. Llegada al espacio comercial / 85

7.2. Acceso al espacio comercial / 86

7.3. Interior del espacio comercial / 88

7.4. Circulación vertical / 92

7.5. Aseos de uso público / 94

7.6. Salas de lactancia / 96

7.7. Aparcamiento / 96

7.8. Evacuación / 98

7.9. Formación / 100

## **8. Normativa de referencia / 102**

8.1. Normativa estatal / 103

8.2. Normativas autonómicas / 105

# 1.

## Presentación



Si alguna vez ha visitado un centro o un parque comercial empujando un carrito de bebé, con muletas o en silla de ruedas, se habrá dado cuenta de las dificultades que supone pasar una tranquila tarde de ocio: desde el momento de aparcar hasta el de acceder o recorrer sus tiendas, pasillos y locales. Imagínese ahora que esa circunstancia, aparentemente sin importancia, fuera una condición permanente.

La presente guía trata, justamente, de hacer más fácil a las personas con algún tipo de discapacidad – permanente o temporal o con requerimientos específicos como, por ejemplo, personas mayores de 65 años – poder disfrutar de una tarde de ocio en espacios comerciales, en igualdad de condiciones y de

forma plena en un entorno cómodo y, sobre todo, seguro.

A finales de 2020, España contaba con un total de 567 espacios comerciales – refiriéndonos tanto a centros como a parques comerciales–, que contribuyen a la economía generando actividad, ocio y empleo. Aunque la pandemia lo frenó todo, en la actualidad esos espacios han recobrado la vitalidad y su número sigue creciendo.

Se trata de un sector que está en constante transformación al ritmo que marcan las necesidades y demandas de unos clientes y ciudadanos cada vez más informados y exigentes. Un sector que evoluciona en pos de la satisfacción de los miles de visitantes que reciben cada día, y la profesionalidad en

la gestión y los servicios que se ofrecen. Un sector muy comprometido con las políticas de ESG<sup>1</sup> que ha puesto su foco en el cuidado y satisfacción de todos los ciudadanos que disfrutan de estos espacios.

Quienes visitan estos espacios de ocio en su tiempo libre buscan vivir experiencias, convirtiéndolos en nuevos puntos de encuentro. La opción de consumir es hoy una opción más, pero no la única.

Hacer esos espacios accesibles y facilitar su uso por parte de cualquier persona con independencia de que tenga limitadas determinadas capacidades, es un compromiso firme.

---

1. ESG son las siglas de los términos ingleses Environment, Social & Governance. El texto hace referencia, por tanto, a políticas comprometidas con el medio ambiente, el aspecto social y la gobernanza

Además, se ha de advertir que los criterios a seguir pueden variar en función del uso, superficie, número de plantas, aforo, etc. del establecimiento y que sería oportuno determinar por un técnico competente.

Cualquier discapacidad física, sensorial, psíquica u orgánica no debería ser impedimento para que cualquier persona pueda desenvolverse con facilidad en entornos como esos espacios comerciales.

Esta guía, fruto de la colaboración de largo alcance entre ASIPA y la Fundación ONCE, pretende ir un paso más allá, ofreciendo recomendaciones y consejos prácticos para velar por el bienestar y garantizar la igualdad de todas las personas con algún tipo de discapacidad. Estamos convencidos de que, sin duda, resultará de mucha utilidad.



Bershka

ZARA HOME

PULL&BEAR

# 2.

## Accesibilidad en espacios comerciales



## 2.1. Evolución, éxito y accesibilidad

Los espacios comerciales constituyen un sector muy consolidado y altamente profesionalizado. El éxito de sus espacios depende de su continua actualización y modernización, con una oferta cada vez más variada y de más alto nivel, diseñada para captar clientes que, a su vez, son más conscientes de sus derechos y necesidades, y también más selectivos.

En este sentido, la accesibilidad constituye una parte básica de la calidad, tanto de los entornos como de la gestión y los servicios de atención al cliente, es decir, de la experiencia completa de compra.

Desde hace años se invierte y fomenta la parte experiencial, la digitalización y la sostenibilidad.

Sostenibilidad y accesibilidad presentan metas comunes que ya se reflejan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU<sup>2</sup>, en los cuales trabajan actualmente los distintos agentes de los espacios comerciales (propiedad, fondos de inversión, inquilinos y consultoras inmobiliarias especializadas):

- Salud y bienestar (ODS 3).
- Educación de calidad (ODS 4).
- Energía asequible y no contaminante (ODS 7).

---

2. ODS y Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8).
- Reducción de las desigualdades (ODS 10).
- Ciudades sostenibles (ODS 11).
- Sociedades justas, pacíficas e inclusivas (ODS 16).

## 2.2. Accesibilidad como derecho

Las disposiciones legales de no discriminación, tanto internacionales como de ámbito estatal, establecen que es ilegal que la participación social dependa de las capacidades de cada persona.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

(ONU, 2006), define la discriminación por discapacidad como sigue:

“ Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.”

Por tanto, invertir en Accesibilidad es importante no solo para tener éxito en un mercado tan competitivo como el de los

espacios comerciales, sino también para cumplir con la ley.

La sociedad es cada vez más consciente y exige más en este aspecto, y si no se cumple con los requisitos de accesibilidad, además de generar mala publicidad, se pondría incurrir en faltas que conllevarían sanciones económicas previstas por el *Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación*, y por el *Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* (también conocida como Ley General de la Discapacidad), y su reciente modificación a través de la *Ley 6/2022, de 31 de marzo, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de*

*exigencia y aplicación, que establecen tanto la generación de nuevos entornos accesibles como los plazos para la adecuación de los ya existentes.*

## 2.3. ¿Qué es la accesibilidad universal en los espacios comerciales y los servicios de atención al cliente?

En la mencionada Ley General de la Discapacidad (LGD), la accesibilidad universal es definida como:

- “ La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. . Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin

perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”

En el caso que nos ocupa, la accesibilidad se erige como la condición que posibilitará el uso y disfrute de los espacios comerciales **a todas las personas** en igualdad de condiciones y asegurando una experiencia plena y satisfactoria, mediante la provisión de entornos cómodos, seguros, atractivos y de calidad.

## 2.4. Beneficios y ventajas de los espacios comerciales accesibles

En un entorno marcadamente competitivo, sorprender y satisfacer las necesidades de la clientela, incluso superar sus expectativas, es

clave para situarse en una posición de ventaja competitiva. Para ello, resulta imprescindible conocer en profundidad dichas necesidades y entender que, si bien se han producido grandes avances, existe aún un notable y generalizado desconocimiento cuando de personas con requerimientos de accesibilidad se trata.

Lejos de la idea de que la accesibilidad universal implica gastos que únicamente benefician a un pequeño número de personas, es relevante incidir en que la introducción de criterios accesibles en los entornos y servicios ofrecidos por los espacios comerciales posibilita el acceso y pleno disfrute no sólo de las personas con discapacidad permanente (alrededor del 10% de la población), sino también de aquellas con discapacidad temporal y con

requerimientos específicos de accesibilidad, como personas mayores de 65 años (alrededor del 20% de la población y de marcada tendencia al alza), familias con niños pequeños, personas con alergias e intolerancias, padres y madres con lactantes, e incluso personas que no conocen el idioma, como turistas internacionales y personas extranjeras<sup>3</sup>.

Invertir en entornos, productos y servicios accesibles permite la ampliación de la demanda potencial y del público objetivo, dirigiendo el producto a un mayor número de clientes. También asegura una mayor

---

3. Según el INE, en su Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD), casi cuatro millones y medio de personas residentes en hogares en España afirmaron tener algún tipo de discapacidad (9,5% de la población). Por otro lado, el mismo organismo informa de que el 19,8% de la población tiene 65 y más años (dato de 2021).

comodidad de uso y un incremento de la calidad percibida por todas las personas, sin importar sus capacidades, mejorando con ello la imagen y multiplicando las oportunidades de fidelización.

Además, la consideración de la accesibilidad universal en el diseño, gestión y operatividad del centro comercial facilitará a la empresa avanzar en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) y alinearse con la Agenda 2030 marcada por la ONU, y adoptada en el seno de Europa y España. Adicionalmente, el centro comercial asegura el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal.

Algunas preguntas fundamentales, que puede plantearse un espacio comercial para

comprender los beneficios de la accesibilidad y cómo mejorarla, son las siguientes:

### **¿Es accesible su espacio comercial?**

- 1. ¿Pueden todas las personas, sin tener en cuenta sus capacidades, acceder a su entorno o servicio? Es decir, ¿está diseñado teniendo en cuenta la diversidad humana?**
- 2. ¿Se puede permitir perder o dejar insatisfecho a un segmento de población debido a problemas de accesibilidad en sus entornos o servicios?**
- 3. ¿Está su espacio comercial implementando los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU?**
- 4. ¿Ha considerado su centro las acciones de actualización, anticipación e**

innovación en accesibilidad en sus ampliaciones, reformas o nuevas aperturas?

5. ¿Ha pensado que muchos productos y servicios no son unipersonales, sino que se disfrutan en compañía de la familia, amigos, etc. y que, en consecuencia, la inaccesibilidad aleja a un potencial multi cliente?
6. ¿Tiene en cuenta este entorno o servicio el principio de igualdad de oportunidades y género?



# 3.

## Puntos clave en el entorno



Este epígrafe realiza un recorrido por los diferentes entornos presentes en espacios comerciales, profundizando en las características que han de tener para que todas las personas puedan disfrutar de ellos.

## 3.1. Llegada al espacio comercial

Las consideraciones de este primer bloque tienen la particularidad de que las competencias de actuación son municipales, a la par que relevantes para todas las personas usuarias del centro comercial. Tal es el caso de los itinerarios peatonales desde las paradas de transporte público, aceras de calles adyacentes, cruces y pasos peatonales, semáforos, etc. Al respecto, propiedad y empresas gestoras de espacios comerciales habrán de considerar estos aspectos y su

normativa asociada, a nivel local, autonómico y estatal, siendo de referencia para este último la Orden TMA 851/2021<sup>4</sup>.

### Transporte público



Se trata de un aspecto clave que determina la conexión con los espacios comerciales,

---

4. Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

pudiendo ser estos mismos, los inquilinos e incluso los propios clientes quienes se encarguen de realizar solicitudes de implantación y mejora de la accesibilidad ante la administración pública competente.

Para ello es importante detectar e informar sobre la existencia de:

- Paradas de transporte ferroviario (Ej. Metro, tranvía, tren de cercanías, etc.) en el perímetro o cercanías del centro comercial.
- Paradas de autobuses.
- Paradas de taxis.

E informar, además, sobre sus características de accesibilidad, por ejemplo, la dotación de apoyos isquiáticos en las paradas, accesibilidad de la información, existencia

de vehículos de piso bajo o con plataforma, presencia de ascensores, etc.

## **Plazas de aparcamiento reservadas en la vía pública para personas con movilidad reducida**

La mayor parte de los espacios comerciales españoles dispone de sus propios espacios de aparcamiento, cuyo análisis pormenorizado se ofrece más adelante en este documento.

Conviene, no obstante, tomar en consideración las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida existentes en el entorno urbano próximo al centro comercial, así como evaluar su idoneidad y posibles soluciones de cara a que los clientes tengan una buena

impresión y experiencia. En caso contrario, se debería realizar una solicitud de solución a la administración competente.

## **Itinerario Accesible Urbano**

Se tendrán en cuenta aspectos como la altura libre de obstáculos existente, la tipología y estado del pavimento, elementos de vegetación, infraestructuras y mobiliario urbano de las vías públicas próximas al centro comercial para valorar su idoneidad a la hora de constituir un itinerario peatonal accesible.

Algunos puntos clave son el ancho de aceras, los alcorques, las pendientes, los vados peatonales, el acceso a la información necesaria para que cualquier persona pueda orientarse de manera eficaz durante todo

el recorrido y, también, pueda localizar los distintos espacios y equipamientos de interés, o la existencia de obstáculos de distinta naturaleza.

## 3.2. Acceso al espacio comercial



Es habitual que los espacios comerciales dispongan de varias entradas, confluyendo recorridos accesibles y otros que no lo son, siendo recomendable adaptar el máximo de ellos para evitar la segregación. En todo caso, será necesario informar adecuadamente a los clientes de las características de cada uno,

para que puedan utilizar aquellos que más les convengan.

### Localización e identificación

En primer lugar, ha de tenerse en cuenta la existencia de visitantes sin conocimiento previo del centro comercial. Por ello, cuando existen tanto accesos accesibles como no accesibles (siendo recomendable que todos lo sean), se hace necesario señalizarlos y distinguirlos mediante la utilización del Símbolo Internacional de Accesibilidad<sup>5</sup> (en adelante SIA).

La velocidad a la que debe ser percibida la información de acceso es otro aspecto para considerar: los accesos peatonales

---

5. Contemplado en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DB-SUA) del Código Técnico de la Edificación (CTE).

permiten más información y un tamaño de texto menor, mientras que en otros accesos la cantidad de información debe ser más precisa y escueta posible, así como mayor su tamaño.

Para optimizar al máximo la funcionalidad de la información se debe considerar:

→ **Ubicación:** de cara a no interferir el itinerario urbano accesible, la altura libre mínima bajo los elementos de señalización debe impedir la colisión con los mismos. Cuando sea preciso, por el tamaño de letra o la existencia de información táctil, la ubicación de la señalización ofrecerá la posibilidad de acercamiento y alcance al usuario. De existir expositores exteriores, deberán colocarse junto a la fachada y serán estables, sin partes voladas o aristas

vivas, y no invadirán el ancho libre de circulación en la acera.

- **Número:** según las direcciones principales de los itinerarios peatonales respecto del comercio y la normativa local al respecto, podrán instalarse rótulos en el plano de fachada, banderolas perpendiculares a la misma o bien una combinación de ambos sistemas, que favorezca la localización. En ocasiones puede resultar útil colocar señalización direccional mediante flechas, que permita localizar el centro comercial en los alrededores. En amplios espacios comerciales, la colocación de hitos de grandes dimensiones permite localizar los puntos de acceso.
- **Diseño:** se tendrán en cuenta materiales, contraste, tamaño, tipografía y pictogramas, conforme a los criterios

del apartado de *Comunicación e información accesible*.

- **Iluminación:** deberá ser uniforme, no provocar deslumbramiento ni sombras arrojadas y evitar la distorsión de colores para facilitar la percepción.

## Recorridos horizontales exteriores



Especialmente en grandes espacios comerciales, es necesario disponer de información para que los clientes puedan

identificar claramente los espacios exteriores significativos, como zonas ajardinadas, de restauración y descanso, áreas de ocio al aire libre, y espacios de comunicación, tipo medianas y corredores.

Es fundamental que exista continuidad entre los diferentes tipos de recorridos para que todas las zonas queden conectadas mediante, al menos, un itinerario accesible. Si no es posible dotar de accesibilidad a todos los recorridos, aquellos que lo son habrán de estar identificados. También se aportará información direccional en los no accesibles para permitir la localización de los que sí lo son.

Para una mejor comprensión del espacio, debe adoptarse una adecuada estrategia de ubicación de los elementos de señalización, siendo recomendable situarlos en las

intersecciones y puntos de decisión. También es recomendable que los rótulos del centro comercial, tanto interiores como exteriores, dispongan de información direccional hasta los medios de transporte existentes en las proximidades.

Las siguientes son cuestiones clave de los itinerarios accesibles:

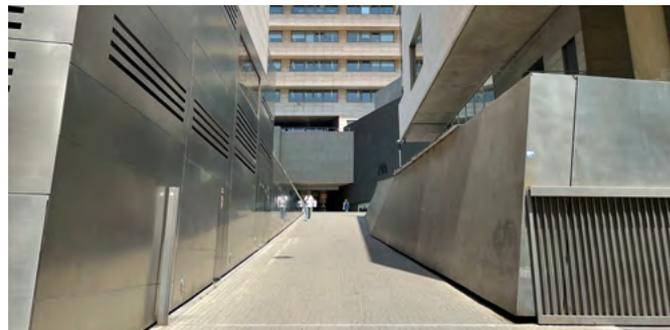
- Los recorridos exteriores contarán con un ancho de paso reglamentario y un pavimento estable, continuo, y no deslizante, en seco ni en mojado. En las zonas ajardinadas se definirán itinerarios peatonales carentes de discontinuidades y elementos disgregados, (por ejemplo, arena y piedras), delimitándolos con elementos detectables.
- Rejillas y registros quedarán enrasados para mantener la continuidad,

asegurando que los huecos de las primeras no excedan las medidas que marca la ley.

- Los alcorques deben quedar cubiertos y con su perímetro definido y detectable, para evitar tropiezos y caídas. Esto debe tenerse en cuenta para las especies vegetales, señalización, elementos de mobiliario urbano, etc.
- Se evitarán elementos volados que no sean detectables.
- Las pendientes transversales y longitudinales serán mínimas, sin exceder nunca los límites establecidos legalmente.
- En caso de presencia de desniveles (incluso en itinerarios no accesibles), se asegurarán protecciones estables, no escalables a fin de evitar caídas y con huecos que impidan atrapamientos.

En referencia a los elementos de mobiliario urbano (bolardos, fuentes, papeleras, bancos, soportes de señalización, aparcamientos de bicicletas, etc.), y para evitar que se conviertan en elementos de riesgo, contrastarán cromáticamente con el entorno y no presentarán aristas vivas ni serán de materiales que puedan producir quemaduras. En cada agrupación de este tipo de elementos se asegurará la dotación de unidades accesibles.

## Recorridos verticales exteriores



Existirá al menos un itinerario alternativo accesible por cada zona, señalizado mediante el SIA.

## Escaleras fijas exteriores

Para que una escalera fija sea adecuada para uso público debe comprobarse que su ancho libre, altura de tabica y ancho de huella sean los adecuados según la legislación,

sus tabicas sean verticales y cerradas y el intradós de las escaleras fijas estar cerrado a la circulación, no existiendo zonas voladas que puedan suponer riesgo de colisión.

El pavimento de las escaleras exteriores será muy resistente al deslizamiento, especialmente en condiciones de humedad. Para facilitar la percepción de la escalera se debe señalar el borde de cada peldaño en toda su anchura mediante bandas de color contrastado, que serán a su vez antideslizantes.

También es necesario minimizar el riesgo de caída, incorporando barreras de protección estables con huecos limitados, que no sean escalables y que dispongan de pasamanos a ambos lados. Para permitir un buen agarre, estos elementos presentarán una sección

ergonómica, de bordes redondeados, con suficiente espacio para colocar la mano y un sistema de sujeción que permita el paso continuo de la misma a través del recorrido de la escalera. Para facilitar el embarque y el desembarque de la escalera, los pasamanos se prolongarán horizontalmente en sus extremos, rematándose de modo que no supongan riesgo. Es recomendable que se sitúen pasamanos a doble altura, de modo que los puedan usar personas de diferente estatura. En escaleras muy anchas, se colocará un pasamanos central.

Con el objetivo de señalar adecuadamente los embarques de las escaleras, se dispondrá una franja de pavimento táctil indicador direccional en sentido transversal a la marcha.

## Escaleras mecánicas exteriores

Aunque en realidad no se pueden considerar como elementos accesibles, las escaleras exteriores mecánicas sí se tratan habitualmente como elementos de apoyo imprescindibles, aunque se ha de tener en cuenta que siempre deberían contar con una alternativa accesible.

Las características de las escaleras mecánicas difieren de las escaleras fijas. En los puntos de embarque y desembarque quedarán enrasados al menos 3 escalones, siendo necesario señalar cada uno de los peldaños, en toda su longitud, con una franja fotoluminiscente con alto contraste de color.

El intradós de estas escaleras también debe ser protegido de la circulación para evitar

riesgo de colisión, así como disponer barreras de protección en sus laterales para evitar caídas, cuya altura dependerá de la diferencia de nivel salvada por las escaleras. También será necesario proteger adecuadamente el encuentro entre las escaleras mecánicas y los forjados de las zonas que comunican.

La velocidad máxima en el funcionamiento de la escalera no debe superar los 0,6 m/s, debiendo reducirse en el embarque y desembarque para evitar caídas.

Algunas legislaciones autonómicas solicitan como obligatoria la señalización del sentido de movimiento de las escaleras, siendo una buena práctica en todos los casos.

## Rampas exteriores

Estos elementos habrán de instalarse como alternativa a las escaleras, teniendo en cuenta que todos los recorridos con pendiente superior al 4% se consideran rampa.

Para que una rampa sea accesible, se prestará atención a sus pendientes transversal y longitudinal, así como a la longitud de los diferentes tramos, contando con mesetas intermedias en caso de que estos sean largos. En rampas exteriores se asegurará un pavimento antideslizante para hacer frente a condiciones de humedad.

Cuando las rampas salven un desnivel superior a 18,5 cm presentarán barreras de protección y pasamanos, siendo sus

características las mismas que las recogidas anteriormente para las escaleras, pero teniendo en cuenta que, en rampas, el pasamanos a doble altura será obligatorio.

Algunas normativas autonómicas obligan a la señalización de principio y fin de la rampa mediante una franja de pavimento tacto visual, práctica, por lo demás, siempre recomendable.

## **Accesos públicos desde el exterior**

Los accesos que no resulten accesibles deberán incluir información direccional sobre la entrada accesible más cercana, que puede ser complementada con planos accesibles de acuerdo a las características regladas en la normativa vigente: fáciles de leer y entender; que incluyan suficiente contraste entre el

fondo y texto o símbolos; que usen texto con un tamaño de fuente adecuado y que permita ser legible a una distancia razonable; que usen símbolos estandarizados, universales y fácilmente reconocibles; que usen colores reconocibles y fácilmente distinguibles, incluyendo a las personas con discapacidad visual; que estén ubicados en un lugar visible y fácilmente accesible para todas las personas; que incluyan señales e instrucciones claras y concisas para que las personas sepan interpretarlas de manera adecuada.

El acceso mediante puertas correderas automatizadas se considerada adecuado, al no precisar interacción por parte de los usuarios. En la mayor parte de los casos suele existir un juego doble de puertas con un vestíbulo intermedio con un espacio

horizontal libre del barrido de las hojas con un diámetro de, al menos, 1,20 metros, para permitir la deambulación y maniobras de giro de todas las personas, incluyendo a las usuarias de silla de ruedas u otros productos de apoyo para la movilidad. Además, se tendrán en cuenta el sistema de detección, la velocidad y tiempo mínimo apertura, el ancho de paso, la identificación del acceso, espacios previos y posteriores de paso y la conexión con itinerarios accesibles. Los sensores deberán detectar la aproximación de personas de diferente altura y de perros-guía, presentando un mecanismo de seguridad que evite su cierre sobre los clientes. En caso de fallo del suministro eléctrico, las puertas quedarán en posición de apertura total.

Por el contrario, las puertas giratorias no se consideran una opción accesible, requiriendo de una alternativa mediante puerta corredera o abatible.

Independientemente del tipo de puertas instaladas, todas deben asegurar espacio libre suficiente de maniobra, antes y después de las mismas, así como altura libre suficiente, siendo lo más recomendable que el acceso se produzca siempre a nivel. De existir felpudos, estarán enrasados, serán continuos, duros, estables y no deslizantes.

Para evitar colisiones con los paramentos acristalados y diferenciar los paños fijos de las puertas de acceso, se señalarán con vinilos de suficiente tamaño y contraste, ubicados a diferentes alturas, asegurando con ello que sean visibles para personas de cualquier talla.

Desde el acceso o accesos accesibles debe existir una banda direccional de pavimento tacto visual que los comunique con un punto de atención o punto de llamada accesible. La definición y características de estos puntos de atención se desarrolla en un apartado posterior: “Servicios de atención al cliente”.

## **Accesos peatonales desde el aparcamiento**

En los espacios comerciales es habitual la confluencia de varios accesos desde los aparcamientos situados en plantas sótano. Al igual que en el resto de los accesos, lo más recomendable es que todos sean accesibles y, por tanto, dispongan de un ascensor accesible. En todo caso, al menos uno de ellos deberá serlo por cada zona diferenciada, estando vinculado y comunicado con

itinerarios accesibles a las plazas de estacionamiento reservado a personas con movilidad reducida.

En el caso de los accesos peatonales desde plantas sótano, cuando existan recorridos o accesos no accesibles, la señalización de alternativas accesibles debe ser especialmente considerada, ya que tanto la iluminación de estas zonas como el tiempo para percibirla son menores.

Los accesos desde el aparcamiento estarán debidamente señalizados y protegidos, mediante barrera con bolardos, tal y como indica la normativa. Para las puertas de acceso se tendrán en cuenta los mismos requerimientos que para las puertas de acceso peatonal en superficie.

Otra particularidad de este tipo de accesos es la presencia de elementos de protección contra incendios (en adelante PCI), como extintores y bocas de incendio equipadas (BIEs), los cuales deberán proyectarse hasta el suelo cuando sobresalgan más de 15 cm.

## 3.3. Interior del espacio comercial

### Circulación horizontal interior

La circulación horizontal interior de los espacios comerciales consta de recorridos conformados por diferentes estructuras formales, que conectan con los locales comerciales y demás espacios y servicios ofrecidos.

El espacio interior de circulación será continuo, sin desniveles ni escalones sueltos, con un ancho libre de paso que permita sin dificultad la maniobra de usuarios que precisan mayor espacio (personas usuarias de silla de ruedas, carritos de bebé, personas con perros guía, etc.). El pavimento será

continúo, estable, sin reflejos y no deslizante, y contrastará con los escaparates.

Los elementos de PCI tendrán sujeción estable y proyección horizontal, siendo recomendable que se encuentren empotrados.

Con el objetivo de facilitar la orientación en el interior, el tamaño de las señales suspendidas y en pared de los recorridos horizontales habrá de ser suficiente respecto de la distancia a la que han de ser identificadas y leídas (información ampliada en epígrafe 4.1). Asimismo, es importante que los servicios proporcionados por el centro comercial estén adecuadamente informados y señalizados, tal es el caso de aseos, salas de lactancia, ascensores, etc.

Otros aspectos que conviene considerar son los siguientes:

- Control de la ubicación del mobiliario en zonas de restauración para evitar la reducción del ancho libre de paso por debajo de los mínimos admisibles.
- Los elementos y atriles destinados a informar de menús o promociones, así como los stands temporales y la propia señalización, no deben suponer nunca riesgo de colisión. Serán estables, con proyección horizontal si tienen partes voladas, y no reducirán el ancho libre de paso mínimo.
- Es importante asegurarse de que la vegetación y elementos decorativos no cubran la información que se está mostrando, ni obstaculicen su visibilidad. Además, deberemos asegurar que, si existen elementos volados (cualquier

objeto o elemento que sobresale de una superficie, o cualquier objeto que esté suspendido o que sobresalga por encima del nivel del suelo), no representen un obstáculo para la movilidad o la seguridad de las personas.

- Se desaconseja el uso, en zonas de circulación, de catenarias no detectables, en especial, para las personas con discapacidad visual, para acotar colas de espera.

## Servicios de atención al cliente

### Puntos de información y de llamada



Siempre que sea posible, el centro comercial dispondrá de un punto de información presencial y accesible. De no ser posible, se contará con al menos un punto de llamada

accesible que posibilite la comunicación con un punto de control, como garitas de seguridad u oficinas de gerencia.

Los puntos de llamada accesible pueden combinarse con puntos de atención accesibles, debiendo ambos estar ubicados estratégicamente, por ejemplo, en accesos de mayor complejidad o en zonas remotas. Estarán comunicados mediante un itinerario accesible señalizado con pavimento tacto visual desde el acceso o accesos accesibles.

Estos espacios no deben presentar desniveles ni escalones y sus dimensiones no comprometerán el ancho libre de paso exigible.

El mostrador del punto de atención tendrá una altura adecuada y permitirá la aproximación frontal de personas usuarias de silla de ruedas mediante hueco inferior de suficiente altura (mínimo 70 cm), anchura (mínimo 80 cm) y profundidad (mínimo 50 cm). Si el mostrador no es continuo, el tramo adaptado debe señalizarse con el SIA. Para dar cumplimiento a la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, el punto de atención contará con instalación de bucle magnético, acompañado de su pictograma normalizado, además de con un sistema de video interpretación a distancia para favorecer la

comunicación con personas sordas usuarias de la lengua de signos <sup>6</sup>.

Es recomendable que en estos espacios se informe de los servicios que ofrece el centro comercial relacionados con la accesibilidad, así como de la posibilidad de realizar su solicitud. Información que se proporcionará en formatos accesibles.

se situarán a altura adecuada, proporcionando información sobre su uso, tipo “pulse si necesita ayuda o información”, en diferentes formatos.

### **Oficinas de gerencia**

Cuando en estos espacios se contemple la atención al cliente, y por tanto su acceso,

---

6. Ejemplo de sistema de video interpretación a distancia <http://www.svisual.org/>

deberán igualmente estar dotados de criterios accesibles.

Contarán con conexión mediante itinerario accesible y señalización adecuada para su identificación. Los espacios de acceso y maniobra permitirán su uso a todas las personas, teniendo en cuenta lo establecido para puertas, vestíbulos, elementos volados, pavimento, mobiliario, etc.

Es recomendable que el personal de gerencia, al igual que el personal del punto de atención, esté formado en atención y trato a personas con discapacidad (información ampliada en epígrafe 5.4).

### **Gestión de la atención al cliente**

Este aspecto, fundamental en cualquier negocio, adquiere especial relevancia en los

espacios comerciales, al tratarse de un sector que demanda continua actualización y crecimiento. Aspecto por lo demás complejo del que se ofrecen pautas detalladas a lo largo del epígrafe 5.

### **Zonas de descanso**

En los espacios comerciales es frecuente encontrar diversas zonas de estancia y descanso, situadas tanto en espacios exteriores como interiores, siendo las características de ambos, desde el punto de vista de la accesibilidad, asimilables.

Estas zonas estanciales deben contar también con una zona de descanso alternativa y accesible en todos los casos, comunicada además mediante itinerario accesible.

El mobiliario en ningún caso podrá suponer riesgo para las personas, en términos de ubicación (reducción de anchos mínimos, ocultación de señalización o dificultad de acceso a elementos de seguridad), diseño (aristas vivas, partes voladas o poco perceptibles, peso, inestabilidad) y material (especialmente en exteriores, por riesgo de quemaduras en materiales de alta inercia térmica).

Algunas legislaciones autonómicas son más descriptivas que otras o contienen más parámetros y demandas respecto a qué significa una alternativa accesible en el caso del mobiliario.

## Circulación vertical interior

### Ascensores



Es importante que todos los núcleos de ascensores de uso público estén adecuadamente señalizados e identificados, además de comunicados mediante itinerario accesible con todos los niveles comerciales y de aparcamiento subterráneo (itinerario accesible vertical).

En función de la legislación autonómica, es exigible la identificación en el suelo con pavimento diferenciado para indicar el área de embarque de los ascensores en todas sus plantas.

Las puertas automáticas contarán con ancho libre de paso adecuado y dispondrán de detección para evitar que se cierren sobre los usuarios.

Las dimensiones interiores han de ser suficientes para permitir su consideración como ascensores accesibles. Aquellos que no permitan a una persona usuaria de silla de ruedas girar en su interior deben incorporar un mecanismo (habitualmente un espejo) que permita al usuario observar obstáculos mientras se desplaza hacia atrás para salir

de la cabina. Esto no es necesario en los ascensores con doble embarque enfrentado.

Las cabinas de los ascensores han de disponer de pasamanos ergonómicos, sin obstaculizar el uso de la botonera, a alturas adecuadas que ayuden a mantener el equilibrio a las personas que lo necesiten.

Las botoneras interiores y exteriores contrastarán respecto del paramento vertical sobre el que se ubican, al igual que la rotulación propia de cada botón. Los botones tendrán tamaño suficiente y el destinado a activar la alarma se diferenciará cromáticamente y mediante el pictograma normalizado de campana de llamada, para facilitar su reconocimiento en caso de precisar asistencia. Los botones incorporarán

braille y alto relieve, situándose en un rango de alcance accesible.

Los ascensores deben disponer de sintetizador acústico que informe del número de planta, apertura de puertas, sentido de movimiento del ascensor y posición de la cabina. Esta comunicación acústica contará con un nivel sonoro adecuado y con una ayuda a la comunicación para personas con audífono, como requiere la legislación. De igual manera, habrá de informar de forma visible acerca del número de planta, sentido del movimiento del ascensor y puerta de desembarque en caso de disponer de doble embarque enfrentado.

La señalización del número de planta se situará a ambos lados de la puerta en alto relieve y braille.

## Escaleras fijas de uso público

Las escaleras fijas interiores de uso público han de contar con las mismas condiciones aplicables a las escaleras fijas exteriores, con la diferencia de que la resistencia al deslizamiento de su pavimento puede ser algo menor, al estar menos expuestas a condiciones de humedad.

Las escaleras de uso exclusivo para emergencias son recogidas en el capítulo correspondiente (Evacuación. Escaleras y rampas).



### Escaleras mecánicas interiores

Hay que señalar que las escaleras mecánicas interiores no son elementos accesibles, debiendo existir un itinerario alternativo accesible mediante ascensores. Dicho esto, hay que indicar que han de contar con las mismas condiciones recogidas para las escaleras mecánicas exteriores.



### Rampas interiores

Las rampas interiores de uso público han de contar con las mismas condiciones recogidas para las rampas exteriores, con la diferencia de que la resistencia al deslizamiento de su pavimento puede ser algo menor, al estar menos expuestas a condiciones de humedad.

## Rampas mecánicas y tapices rodantes

Como premisa, cabe señalar que las rampas mecánicas y los tapices rodantes no deben entenderse como elementos accesibles, ya que presentan ciertas dificultades de uso a personas con falta de equilibrio, movilidad reducida o falta de reflejos y, por tanto, deberían presentar un itinerario alternativo mediante el uso de ascensores. Dicho esto, hay que indicar que estos elementos están presentes principalmente en espacios comerciales de gran tamaño, y serán de ayuda a la movilidad si cumplen los parámetros necesarios, al reducir el esfuerzo e incrementar la comodidad para recorrer grandes distancias.

En los comentarios publicados por el Ministerio, se recoge que el Código Técnico

de la Edificación (CTE) no establece condiciones para las escaleras mecánicas, los ascensores accesibles, las plataformas elevadoras verticales, etc., dado que se trata de productos industriales con normativa y reglamentación específica muy completa. Por ello, se adecuarán a estos condicionantes y a las especificaciones que, en ocasiones, contienen las legislaciones autonómicas. A modo orientativo, los principales parámetros a considerar serían los siguientes: ancho suficiente, velocidad limitada, señalización en laterales mediante franjas luminiscentes y contrastadas, la pendiente -en el caso de rampas mecánicas- e información básica de seguridad, clara e intuitiva.

## Aseos de uso público

### Aseos de uso general

La dotación de aseos de uso público debe adecuarse a las dimensiones del espacio comercial, teniendo en cuenta los picos de ocupación. Todos los núcleos deberán contar con al menos una cabina adaptada, que en algunos casos puede ser de uso compartido por sexo y que puede encontrarse tanto en el interior de un núcleo de aseos general como con acceso independiente. También, dentro de la cabina adaptada se recomienda la instalación del equipamiento necesario para las personas con ostomía.

En un centro comercial es muy importante que los núcleos de aseos de uso público estén adecuadamente identificados y

señalizados direccionalmente desde los accesos y núcleos de comunicación vertical, especialmente en los centros complejos y de grandes dimensiones. Adicionalmente a las exigencias de cada comunidad autónoma, los aseos de uso general presentarán pictogramas normalizados informativos de uso por sexo, incluyendo formato de alto relieve.

En los aseos de uso general, al igual que en el resto de los espacios, no deben existir elementos volados a baja altura, a fin de evitar posibles golpes o tropiezos.

En los aseos masculinos se contemplará la instalación de un urinario a diferente altura,

para facilitar el alcance de usuarios de talla baja y niños.



### Aseos adaptados

Las cabinas accesibles, tanto si se encuentran en el interior de un núcleo de aseos general como si disponen de acceso independiente, deben contar con un itinerario accesible hasta las mismas y considerar las siguientes características:

- Puerta: señalizada mediante el SIA normalizado. Abatible hacia el exterior o corredera, con un ancho libre de paso mínimo que permita su uso a todas las personas. Los tiradores serán de diseño ergonómico, situados a una altura accesible y de fácil manejo. Los mecanismos de cancela deben poder ser manipulados con una sola mano o con otra parte del cuerpo, en ningún caso requerirán del giro de la muñeca y permitirán el desbloqueo desde el exterior en caso de emergencia. Deben tener un sistema visual que permita conocer el estado de ocupación, así como una apertura suficiente en la parte inferior o superior para facilitar la comunicación en caso de que la persona quede encerrada. La separación al paramento vertical, en su encuentro con el rincón, de los mecanismos de apertura

será de al menos 30 cm en el interior de las cabinas adaptadas.

- Cabina: permitirá la maniobra y aproximación frontal al lavabo y lateral al inodoro. Tendrá un pavimento continuo, firme y no deslizante. Dispondrá de un sistema de alarma que se active desde el interior, para solicitar asistencia.
- Lavabo: su colocación y diseño permitirá su uso desde una aproximación frontal o lateral, para lo que estará colocado a altura adecuada y con suficiente espacio libre inferior, sin pedestal. Su grifería debe ser de fácil manejo, recomendando mecanismos de detección de presencia. El espejo tendrá tamaño suficiente para que tanto una persona sentada como una persona de pie puedan verse en él. En espacios comerciales no se recomiendan lavabos ni espejos regulables en altura debido a la dificultad

que conlleva su mantenimiento y al alto grado de vandalismo sobre este tipo de sistemas. Resulta más útil ofrecer diseños adecuados en posición fija.

- Inodoro: presentará espacio de transferencia lateral y una altura de asiento que facilite ésta desde una silla de ruedas. El modelo contará con respaldo lumbar firme y el asiento tendrá una fijación firme que impida el movimiento, con una abertura delantera para facilitar la higiene. El mecanismo de descarga accionable por presión será de gran superficie. En el caso de los inodoros de tipo empotrado, debe considerarse que la distancia entre el borde de estos y la pared posterior sea suficiente para realizar la transferencia.

- El aseo estará equipado con barras de apoyo, fáciles de asir, firmemente fijadas al paramento y situadas de forma que faciliten la transferencia al inodoro de una persona usuaria de silla de ruedas. Para ello, se situarán dos barras a ambos lados del inodoro, prestando atención a su altura, separación entre ambas y tipología, abatibles, teniendo en cuenta que las segundas deben poder permanecer recogidas. Tendrán sección ergonómica, contraste y agarre no deslizante.
- El equipamiento existente en el aseo adaptado (perchas, dispensador de jabón, secamanos, papeleras, etc.) habrá de situarse dentro del rango de altura accesible (entre 80 cm y 120 cm), ser de fácil manejo, sin requerir fuerza o precisión excesivas, de uso intuitivo, no suponer riesgo de colisión ni

obstaculizar los espacios de maniobra y acercamiento.

- Con respecto a la iluminación, habrán de evitarse en todo caso mecanismos de control temporizados, es decir, que se apaguen automáticamente pasado un tiempo.

### **Aseos para personas con ostomía**

Actualmente se estima que existen unas 100.000 personas en España con una ostomía practicada, además, es una cifra que va en aumento ya que se presentan en torno a 16.000 nuevos casos cada año.

La instalación del equipamiento para aseo de personas con ostomía, en el interior de un aseo adaptado o como cabinas independientes, resulta una buena práctica, siendo recomendable contar con dispositivos

sanitarios y duchas higiénicas para el lavado y vaciado de la bolsa y demás elementos necesarios para una correcta higiene personal.

Este elemento, aunque se trata de un equipamiento no regulado legislativamente, existen propuestas en proceso para ello tras la aprobación en el Senado de la moción que instaba al gobierno a crear cuartos de baño adaptados a personas ostomizadas en todos los edificios públicos en octubre de 2021

Cabría destacar que ya se están desarrollando iniciativas de implantación en espacios comerciales, centros sanitarios y edificios de la administración pública.

## Salas de lactancia



Estos espacios son cada vez más habituales en los espacios comerciales y muy demandados por los clientes, debiendo por tanto ser accesibles y estar conectados mediante itinerarios igualmente accesibles. En caso de que el acceso deba ser solicitado a través de un timbre, éste cumplirá con los requerimientos de los puntos de llamada accesibles.

La sala asegurará espacio suficiente previo al acceso y en su interior, para la adecuada movilidad de todas las personas. En caso de que la sala de lactancia integre una cabina de aseo, ésta contará con las mismas características recogidas en el apartado previo, al igual que elementos como la señalización indicativa de uso, las puertas de acceso, el lavabo y sistema de grifería, etc. De igual manera, el mobiliario seguirá las pautas ofrecidas anteriormente en este documento.

El cambiador estará conectado con el itinerario accesible, dispondrá de un espacio de aproximación adecuado y hueco libre inferior suficiente, facilitando la aproximación frontal de todos los usuarios. Su altura estará dentro del rango de alcance accesible, siendo posible alcanzar el fondo para desplegarlo desde una aproximación lateral.

De la misma manera, de contar la sala con dotación de microondas, altura y alcance serán cuestiones clave a tener en cuenta. Para evitar que se convierta en un elemento volado, en caso de encontrarse fijado a la pared el cambiador habrá de contar con proyección horizontal para poder ser detectado.

## **Aparcamiento**

Las plazas de aparcamiento reservado son elementos fundamentales para asegurar el acceso autónomo, cómodo y seguro al centro comercial de cualquier persona.

## **Accesos y salidas desde el vehículo**

En caso de acceso regulado, y ante la presencia de elementos como cajeros

de pago y puntos de control de acceso y salida de vehículos, sus mecanismos de funcionamiento estarán dentro del rango de altura accesible y contarán con espacios de aproximación adecuados, priorizando sistemas contacless para reducir las interacciones. Pulsadores y botones serán de fácil manipulación y su color contrastará con la superficie donde se ubiquen. La información proporcionada para su correcto uso será clara, precisa y fácilmente comprensible.

### **Plazas reservadas cubiertas y exteriores**

Tanto en zonas de aparcamiento en superficie como subterráneas, existirá una dotación de plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida de, al menos, 1 cada 33 plazas de

aparcamiento estándar, si bien legislaciones autonómicas pueden establecer cuotas superiores. Las plazas reservadas en superficie se ubicarán junto a los accesos accesibles y las reservadas en sótano lo harán, preferiblemente, en los niveles superiores de los mismos y junto a los ascensores accesibles. Todas ellas estarán conectadas mediante itinerarios peatonales accesibles.

Estas plazas se componen del área del vehículo y del área de transferencia, la cual posibilita a la persona descender del vehículo y conectar con el itinerario accesible, tanto en plazas en batería como en plazas en línea. Las dimensiones adecuadas quedan recogidas en normativas específicas.

Si bien las exigencias de señalización varían en función de las comunidades autónomas, deberá siempre existir señalización horizontal y vertical de la plaza mediante el SIA normalizado.

### **Itinerarios peatonales en aparcamientos cubiertos y exteriores**

En los accesos y salidas peatonales a zonas de aparcamiento subterráneo deben diferenciarse las áreas de tráfico peatonal de las de tráfico rodado, preferiblemente mediante pavimento contrastado, quedando adecuadamente protegidas, tanto en rampa como en recorridos horizontales. Los itinerarios peatonales accesibles presentarán las características detalladas anteriormente para itinerarios accesibles horizontales, asegurando la ausencia de obstáculos (por

ejemplo, elementos de PCI), una iluminación que garantice la seguridad y la identificación del espacio y sus elementos y una señalización adecuada para que las personas se ubiquen.

En el caso de las zonas de aparcamiento en superficie, la presencia de discontinuidades en el pavimento requiere vigilancia y mantenimiento adecuado (por ejemplo, alcorques, rejillas y registros). Preferiblemente, los diferentes espacios se encontrarán al mismo nivel. De no ser así, los desniveles se resolverán mediante vados peatonales adecuados, (trazado geométrico, pendiente) con su señalización táctil correspondiente, conectando con pasos peatonales de forma continua.

## 3.4. Evacuación

Centros y parques comerciales son espacios de uso denominado de pública concurrencia, lo que desde el punto de vista de la seguridad en caso de incendio implica grandes concentraciones de público, con el riesgo adicional de que los usuarios no suelen estar familiarizados con el entorno.

### **Circulación horizontal de evacuación**

Ante la existencia de recorridos de evacuación accesibles y no accesibles, habrán de diferenciarse aquellos que sí lo son incorporando el SIA a la señalización normalizada de evacuación, incluyendo flecha direccional de ser preciso. No obstante, es necesario tener en cuenta la obligatoriedad de contar con recorridos de

evacuación accesibles en determinadas circunstancias, contempladas por el marco normativo vigente.

Los recorridos de uso exclusivo en caso de evacuación estarán siempre libres de obstáculos, sin existir, en ningún caso, elementos almacenados en los mismos. Así, los elementos de PCI, se encontrarán preferiblemente empotrados en los paramentos verticales y contarán con una sujeción estable que no suponga riesgo de colisión por elemento volado.

Los recorridos conectarán con las salidas de forma continua y a nivel. En caso de existir desniveles, serán debidamente señalizados mediante bandas de seguridad amarillas y negras. Cuando las salidas de evacuación o partes de los recorridos se sitúen en

un espacio de aparcamiento, habrán de diferenciarse del tráfico rodado para evitar su ocupación y proteger la circulación peatonal.

Las puertas de los recorridos de evacuación estarán dotadas de barras antipánico, contrastadas y a altura adecuada. Si se trata de puertas automáticas, éstas permanecerán abiertas en caso de evacuación y contarán con un sistema que permita su apertura manual en caso de que la corriente eléctrica se haya cortado antes de su apertura automática.

## **Circulación vertical de evacuación**

### **Escaleras y rampas**

Los elementos de evacuación que se utilicen únicamente en caso de emergencia tendrán

el mismo carácter de la zona a la que sirven (uso público o privado, general o restringido), debiendo cumplir las condiciones aplicables a cada una.

En referencia a las escaleras de evacuación, presentarán un ancho libre, una altura de tabica y un ancho de huella adecuados a la legislación. En evacuaciones descendentes se permite el uso de escaleras de emergencia sin tabica. En todos los casos, es recomendable incorporar señalización en el borde de los peldaños, para facilitar la localización y evitar caídas. Las escaleras incorporarán además protecciones verticales estables y con altura acorde al desnivel salvado.

Cuando de rampas se trata, su uso se considera buena práctica de cara a realizar

una evacuación vertical de forma accesible. Las consideraciones son similares a las de las escaleras.

## **Ascensores**

Actualmente, el uso de ascensores de emergencia no es habitual y su implantación es muy limitada, no pudiendo ser utilizados los ascensores estándar en caso de emergencia. El uso de los ascensores de emergencia está restringido a los servicios de ayuda externa y a los sistemas constructivos que acompañan su instalación.

En los ascensores estándar la colocación en la puerta de un espacio transparente favorece la comunicación entre el interior y el exterior de este, cosa muy necesaria en caso de que una persona quede bloqueada

dentro. Situación más apremiante aún si se trata de una persona sorda que desconoce si hay alguien al otro lado que pueda socorrerla.

También se ha de implementar un intercomunicador visual y auditivo para avisos al centro de avisos de emergencia del ascensor, ya que si se usa solo un interfono la persona sorda no puede saber si hay alguien al otro lado que esté dando respuesta a su llamada de auxilio.

## **Zonas de refugio**

Una zona de refugio es un espacio destinado a tal fin, con superficie suficiente para albergar el número de plazas que le sean exigibles, destinadas tanto a personas

usuarias de silla de ruedas como a personas con otro tipo de movilidad reducida.

Los espacios comerciales con altura de evacuación superior a 10 m, así como en plantas destinadas a aparcamiento de superficie >1.500 m<sup>2</sup>, contarán, en toda planta que no sea de ocupación nula y que no disponga de salida accesible del edificio, bien con paso a un sector de incendio alternativo, mediante salida accesible, bien con una zona de refugio. En ambos casos, se dispondrá de itinerario accesible entre todo origen de evacuación y las zonas de refugio.

Si el centro comercial dispone de puesto de control permanente, la zona de refugio incluirá un intercomunicador visual y auditivo que comunique con dicho puesto.

## Señalización, comunicación y protocolos en caso de emergencia

### Señalización y comunicación



Para garantizar una evacuación segura, las vías accesibles de evacuación deben estar adecuadamente señalizadas mediante las señales normalizadas correspondientes (cumpliendo con la UNE 23035-1:2003), como flechas direccionales y el rótulo “SALIDA” en puertas, acompañadas del SIA. Esto será de aplicación en todos los itinerarios accesibles que conduzcan a una zona de refugio, a un sector de incendio alternativo o a una salida accesible del edificio. Los dos primeros escenarios incluirán además el rótulo “ZONA DE REFUGIO”. La superficie de las zonas de refugio se señalará mediante diferente color en el pavimento y el rótulo “ZONA DE REFUGIO”, acompañado del SIA, que irá colocado en una pared adyacente a la zona.

Las señales deben ser visibles incluso en caso de fallo del suministro al alumbrado

normal y el sistema de alarma en caso de emergencia integrará señal acústica y luminosa simultáneamente, para garantizar su percepción por todas las personas en todas las zonas del centro comercial y, especialmente, en los espacios de menor ocupación, como aseos y salas de lactancia.

Es además obligatorio que los espacios comerciales dispongan de planos de evacuación “Usted Esta Aquí” a la vista del público, ubicados en puntos estratégicos.

### **Protocolos en caso de emergencia**

Los espacios comerciales deben contar en sus planes de emergencia y autoprotección **con un protocolo de evacuación específico para la asistencia a personas con discapacidad y otros perfiles de**

**usuarios**, como personas mayores o mujeres embarazadas, contenidos no contemplados actualmente en el marco normativo.

Cualquier información, protocolo, etc., que vaya a ser de uso público o al que tenga acceso todo el personal, debe ser sencillo, claro y fácilmente comprensible.

De cara a facilitar esta labor, se ofrecen aquí una serie de pautas generales a considerar.

- Los planes de emergencia y autoprotección disponen de su propia legislación, sin embargo, es fundamental que a la hora de abordar su redacción sean lo más personalizados posible y centrados las personas.
- Pautas de atención generales para todas las personas en una emergencia, (la discapacidad puede ser visible o no, por lo que es necesario considerar

este aspecto para actuar de forma eficaz). Dado que no existen prototipos de personas con discapacidad, un conocimiento profesional dará a los equipos de intervención y gestores la capacidad suficiente para adaptarse a cada caso y situación.

- Protocolos y especificaciones de actuación de personas con discapacidad física y orgánica, incluyendo protocolos de evacuación asistida, ya sea manual o con productos específicos, como sillas de evacuación.
- Protocolos y especificaciones de actuación y evacuación de personas con discapacidad visual, técnicas de notificación, técnicas de guiado y nociones sobre perros-guía y perros de asistencia personal.

- Protocolos y especificaciones de actuación y evacuación de personas con discapacidad auditiva, nociones clave sobre la heterogeneidad del colectivo de personas sordas, técnicas de notificación y técnicas de guiado en caso de emergencia.
- Protocolos y especificaciones de actuación y evacuación de personas con discapacidad intelectual, técnicas de notificación y de comunicación.
- Protocolos y especificaciones de actuación y evacuación de personas con trastornos de salud mental, técnicas de notificación y de comunicación.

# 4.

## Comunicación e información accesible



Emplear sistemas de comunicación accesibles e incrementar los niveles de información permite que todos los usuarios puedan ejercer sus derechos, aumentando su confianza y percepción de la calidad ofrecida. Este es un aspecto cuya regulación normativa tiene un desarrollo muy diferente en función del territorio. Como texto de referencia, se recomienda tener en cuenta las especificaciones recogidas en la UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización. En todo caso, es responsabilidad de los espacios comerciales facilitar a sus clientes, de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información **relevante, veraz y suficiente** sobre las características de cada entorno y las actividades a las que estén destinados.

## 4.1. Señalización



La señalización de espacios y servicios básicos del centro comercial (como accesos, ascensores, aseos, salas de lactancia, aparcamiento, etc.), debe ser legible a una distancia de 50 m en itinerarios peatonales. Para determinar el tamaño mínimo de la fuente, que asegure su lectura, se requiere satisfacer la siguiente proporción:

$$H = L/300$$

**Donde: H = tamaño de fuente en cm.**

**L = distancia de lectura en cm.**

La información sobre productos, precios, secciones, servicios, etc., es de gran importancia en los espacios comerciales y por ello considerar las características de accesibilidad resulta imprescindible para garantizar una comunicación eficaz:

- **Ubicación:** en general, la altura preferente para la información visual escrita se corresponde con la altura de los ojos. Los expositores exteriores serán estables, sin partes voladas o aristas vivas y no invadirán los espacios de paso y maniobra.
- **Número:** deberán colocarse tantos rótulos como resulten necesarios para la toma de decisiones de los clientes, teniendo en cuenta que un exceso de información puede provocar confusión y desorientación.

- **Los materiales** Los materiales deben ser no reflectantes, para evitar deslumbramientos, recomendándose aquellos mates y lisos, que no provocan fatiga visual. Para mejorar la localización, los rótulos deben presentar contraste respecto de la fachada, y su contenido (texto, pictogramas, etc.) respecto del fondo
- **El tamaño** de los caracteres se establece en función de la distancia de lectura. Así, un rótulo general de fachada, diseñado para ser percibido desde el otro lado de la calle, será muy distinto de los horarios situados en puertas y escaparates.
- **Tipografía:** la letra debe ser fácilmente legible, de reconocimiento rápido. Se aconseja el uso de tipografías tipo Arial, Verdana, Helvética, etc. También se recomienda el uso de pictogramas normalizados, que facilitan

la comprensión para, por ejemplo, personas con dificultades lectoras y que desconozcan el idioma empleado en la comunicación.

## 4.2. Comunicación accesible<sup>7</sup>

Los sistemas de comunicación accesible han de proporcionar la información adecuada en contenido y forma, en función de las necesidades de las personas usuarias, así

---

7. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU (2006), define la Comunicación Accesible como aquella que incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

como permitir a todos ellos comunicarse de forma sencilla.

Los siguientes son aspectos clave para lograr una comunicación accesible:

- **La documentación impresa:** utilizar una encuadernación que permita abrirla sin precisar sujeción, papel no deslizante, mate y no transparente, composición simple y uniforme, contraste fuerte figura-fondo, fondos lisos, texto preferentemente alineado a la izquierda, letra de tamaño 12-14, fuente accesible. Además, se incluirá información gráfica acompañando al texto y el lenguaje utilizado será claro, conciso, sencillo y fácilmente comprensible para todas las personas.
- **Es recomendable el uso de diferentes formatos,** por ejemplo, visual y sonoro,

para que cada persona pueda elegir el que mejor se adapte a ella.

- **Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**, diseñadas bajo criterios accesibles y combinadas con un adecuado diseño de los terminales suponen un gran avance en materia de accesibilidad. Para permitir que las TIC se conviertan en una herramienta de acceso a la información, la comunicación y la participación social, es preciso que los diseñadores de *software* y *hardware* contemplen las necesidades de todas las personas.
- **Accesibilidad web/app**: la mayoría de los espacios comerciales disponen de su propia web y cada vez existen más que cuentan con su propia app. Ambas son potentes herramientas de comunicación, por lo que el uso de criterios accesibles permitirá incrementar y diversificar el

público objetivo. Para ello, es conveniente contar con consultoras especializadas en la aplicación de los estándares W3C.

- **Bucle de inducción**: consta de un amplificador de inducción, un micrófono y un bucle de inducción, que mejora la calidad del sonido para las personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos con posición “T”.
- **Documentación y rotulación en braille**: se recomienda que la información y rotulación colocada dentro del alcance ergonómico esté transcrita al sistema braille. La información táctil debe ser diseñada estableciendo previamente la premisa de una ubicación prefijada estable y uniforme.

- **Aplicación de criterios de lectura fácil<sup>8</sup> en la documentación:** para apoyar el acceso a documentos escritos de personas con dificultades lectoras, de comprensión, desconocimiento del idioma, etc. Estos criterios guían la elaboración de documentos accesibles para todos.
- **Accesibilidad a elementos audiovisuales:** lengua de signos, audio descripción y subtítulo. Estos formatos aseguran que los elementos audiovisuales sean accesibles para un mayor número de personas.

Complementariamente al uso de estas soluciones, el centro comercial deberá asegurar que las características de accesibilidad del espacio y los servicios ofrecidos lleguen adecuadamente a los

clientes a través de los principales canales existentes, tanto propios como de terceros. Tal es el caso de las páginas web, apps y redes sociales (más información en epígrafe 6.1), pero también, por ejemplo, de las etiquetas de Google y otros sites de referencia. Una buena práctica para ello es organizar la información por perfiles de discapacidad, asegurando siempre su vigencia, objetividad y claridad.

---

8. Para más información: Plena Inclusión

# 5.

## Gestión



Un buen diseño del espacio, e incluso el cumplimiento de los requerimientos legislativos mínimos, no es suficiente para atender las necesidades de todas las personas, debiendo ser considerados todos los aspectos implícitos en la gestión de la accesibilidad de cualquier instalación. Una adecuada gestión de la accesibilidad puede suplir, con menor esfuerzo para la organización y mayor satisfacción para las personas, aspectos cuya solución no es viable técnica, espacial o económicamente. Para ello, es clave que todo el personal laboral, independientemente de su rol, esté familiarizado con las diferentes necesidades de la clientela.

## 5.1. Secuencia global de la accesibilidad universal en espacios comerciales

Para garantizar el éxito de un centro comercial, desde el punto de vista de la accesibilidad universal, es necesario considerar de forma global todas las fases de la misma, a través de la denominada Cadena de Accesibilidad. Para ello, se consideran 4 fases en la secuencia global de accesibilidad en la gestión:

1. **Pre-experiencia (anticipación):** en esta fase es clave la creación de la motivación para que cualquier persona, independientemente de sus capacidades, se convenza de la posibilidad de desplazarse al centro comercial. Esta acción ha de nacer

del propio sector o entidad comercial, mediante comunicación atractiva y efectiva en diferentes medios y canales informativos, cobrando especial relevancia la comunicación online, vía web y app. Los contenidos incorporarán información clara y detallada y en todos los formatos que la hagan universalmente accesible sobre diferentes aspectos, como accesos, dotación y recorridos, guía y recorrido virtual, zonas, servicios y actividades disponibles y accesibles.

2. **La asistencia al espacio comercial (la experiencia en sí misma):** cobrando especial relevancia la oferta de servicios accesibles en cada uno de los entornos, que complementarán la accesibilidad.
3. **Abandonar el centro (vuelta a casa):** tomando en consideración las

circulaciones, los flujos de usuarios y los tiempos.

4. **Post-experiencia (recuerdo):** en relación con las experiencias vividas y con los beneficios psicológicos y emocionales que se mantienen en la memoria. Las redes sociales se configuran hoy día como una extraordinaria herramienta para compartir estas experiencias con otras personas y, en el caso que nos ocupa, retroalimentar el sistema, enlazando con la fase de anticipación. Por ejemplo, mostrando, mediante testimonios de otras personas, que es posible y atractivo realizar actividades de ocio, restauración y compras en el centro comercial, al estar dotadas de accesibilidad universal.

## 5.2. Mantenimiento, accesibilidad y calidad

Al igual que ocurre con otras cuestiones, la accesibilidad no es atemporal, sino que evoluciona, incrementando y, en ocasiones, disminuyendo sus niveles. Para evitar esto último, y asegurar que al menos se conserve el grado alcanzado, es necesario desempeñar una solvente gestión en los mantenimientos integrales de diferentes aspectos relacionados con la accesibilidad en los entornos y servicios de los espacios comerciales, tratados a lo largo de la presente Guía.

El propósito es preservar altos niveles de confort, calidad y seguridad tanto para la clientela como para las personas que desempeñan su trabajo en las instalaciones.

Para ello, se debe identificar, en primer lugar, qué aspectos van a afectar directamente a la accesibilidad, para a continuación asegurar un equipo técnico formado en accesibilidad y una adecuada formación en atención al cliente.

## 5.3. Análisis del estado actual y planificación de mejoras

Como punto base de cualquier gestión de activos es necesario conocer el estado actual. Esto permite contextualizarlo, tanto en términos de competitividad como de adecuación al marco normativo vigente, identificando fortalezas y vulnerabilidades, que pueden disminuir su valor al requerir mayor inversión o ser motivo de sanciones y

denuncias. Por ello, establecer un sistema de gestión de la accesibilidad es el método más eficaz para recabar información y desarrollar una mejora continua.

Los sistemas de gestión de la accesibilidad permiten planificar las intervenciones y mejoras en el tiempo y de forma priorizada, así como recoger datos valiosos para los gestores. Este tipo de sistemas pueden implantarse como herramienta de uso interno o con el doble objetivo de obtener una certificación en accesibilidad.

## 5.4. Formación

Una de las primeras y más efectivas acciones que cualquier organización debería impulsar, por suponer bajo coste de implantación y tener un alto impacto, es la

formación. El factor más importante para conseguir una mayor satisfacción y calidad de experiencia para todas las personas, independientemente de sus capacidades, radica en la interacción positiva con todos los empleados que trabajan en el centro, más allá de la existencia de rampas y aseos accesibles.

## 5.5. Roles y competencias de los gestores de accesibilidad

La figura del Gestor o Gestora de la Accesibilidad en un espacio comercial es clave para asegurar la correcta atención y resolución de cualquier incidencia identificada en las instalaciones, ya sean constructivas, de equipamiento o producto,

así como para establecer unos protocolos adecuados de atención al cliente, integrando gradualmente la accesibilidad universal dentro de la cultura organizativa.

Un aspecto clave pasa por describir las competencias y formación necesarias que los gestores de estos activos comerciales precisan cubrir bajo la figura del Gestor o Gestora de Accesibilidad, bien formando personal propio o bien contando con servicios externos especializados en accesibilidad.

Algunas de las principales funciones y competencias necesarias para cubrir una adecuada gestión y política de accesibilidad son:

- Ofrecer un punto de contacto entre el usuario que precise requerimientos

específicos (con o sin discapacidad) y la organización comercial. Informar a la directiva de las principales demandas de los actuales y potenciales usuarios, y asegurar que todos los departamentos las conocen.

- Aportar un conocimiento amplio y preciso de la legislación relacionada con la accesibilidad en espacios comerciales.
- Colaborar con otros departamentos del propio sector comercial y con organizaciones externas (ayuntamientos, universidades, organizaciones, etc.) para disponer de información siempre actualizada.
- Representar a la organización en todos los temas relacionados con la accesibilidad universal, dentro y fuera del espacio comercial.

- Apoyar al equipo de seguridad en la elaboración de un plan de evacuación en casos de emergencia, coordinando al personal laboral para su implantación. En la entrada principal del espacio comercial debe contemplarse información sobre el plan de emergencia
- Supervisar la correcta señalización de acceso y orientación en el propio espacio comercial.

## 5.6. Otros

Adicionalmente, los gestores los espacios comerciales pueden disponer recursos para realizar tareas complementarias a las expuestas anteriormente y que tendrán un impacto relevante tanto en su accesibilidad como en la percepción de esta por parte de los clientes.

Ejemplos de estas tareas pueden ser:

- Asegurar que todos los empleados de la instalación estén formados y conozcan las principales demandas de los diferentes perfiles de usuarios
- Coordinar, e incluso realizar las labores de asistencia y acompañamiento desde el aparcamiento hasta la entrada, a aquellos clientes que lo precisen. •
- Asegurar y controlar que los espacios reservados para aparcamientos accesibles y cualquier otro servicio complementario no sean utilizados por personas no autorizadas.

- Facilitar a las personas con requerimientos específicos de accesibilidad el acceso a todas las áreas y servicios que se ofrecen dentro y fuera del espacio comercial.
- Supervisar y gestionar el mantenimiento de todos los servicios, como por ejemplo los servicios higiénicos o el préstamo de sillas de ruedas.
- Coordinar al personal de atención al público y su formación en accesibilidad y en el trato con diferentes perfiles de clientes.

# 6.

## Tecnología al servicio de la accesibilidad en espacios comerciales



Las nuevas tecnologías son un factor de inclusión social y económico en cualquier entorno y sector, suponiendo una dimensión muy valiosa de la gestión para el funcionamiento, previsión, mantenimiento y anticipación, así como para la recogida y explotación de datos. El avance de la tecnología convencional, que en los últimos años se ha materializado en productos como tablets y apps, y la irrupción de lo táctil, realidad virtual y aumentada, es ya parte de las comodidades que cualquier persona disfruta. A su vez, se complementa con el desarrollo de adaptaciones específicas para determinados perfiles de usuarios, alcanzando a un cada vez mayor sector poblacional.

## 6.1. Accesibilidad en webs y apps propias

Actualmente, el soporte web se erige como herramienta fundamental, tanto para personas usuarias como para el empresariado, a la hora de prestar sus servicios, por lo que resulta indispensable asegurar su usabilidad y accesibilidad. Para ello, es conveniente contar con consultoras especializadas en la aplicación de la normativa vigente y estándares de referencia. Además, conviene tener presente que, hoy en día, la accesibilidad web no está orientada exclusivamente a las personas con discapacidad. Con el aumento del uso de los dispositivos móviles, que permiten el acceso a la web con las mismas prestaciones que desde un ordenador, la accesibilidad online pasa a significar que la web es única

(no diferentes versiones según el dispositivo o el navegador que se utilice) y universal (utilizable independientemente de las características del usuario).

## WAI (Web Accessibility Initiative)

Se trata de una iniciativa desarrollada por el World Wide Web Consortium (W3C), cuyo objetivo es facilitar el acceso a la tecnología, desarrollando pautas de accesibilidad y mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de la accesibilidad web. Para hacer el contenido accesible, se han desarrollado las denominadas Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG-), cuya función principal es guiar el diseño de páginas web. Las pautas describen cómo hacer páginas web accesibles sin sacrificar

el diseño, ofreciendo la flexibilidad necesaria para que la información sea accesible bajo diferentes situaciones y proporcionando métodos que permiten su transformación en páginas útiles e inteligibles.

Se establece mediante puntos de verificación asignados a niveles de prioridad:

- Prioridad 1: puntos que un desarrollador web tiene que cumplir para no impedir el acceso a la información del sitio web a ciertos grupos de personas.
- Prioridad 2: puntos que un desarrollador web debería cumplir para no crear una gran dificultad de acceso a la información a ciertos grupos de personas.
- Prioridad 3: puntos que un desarrollador web debería cumplir para evitar que algunas personas experimenten

ciertas dificultades para acceder a la información.

En función de estos puntos de verificación se establecen los niveles de conformidad:

- Nivel de Conformidad “A”: todos los puntos de verificación de Prioridad 1 se satisfacen.
- Nivel de Conformidad “Doble A”: todos los puntos de verificación de Prioridad 1 y 2 se satisfacen.
- Nivel de Conformidad “Triple A”: todos los puntos de verificación de Prioridad 1, 2 y 3 se satisfacen.

## **Norma UNE 139803**

*Denominada Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web,*

proporciona soluciones accesibles para los desarrolladores web, aportando recursos para definir las características que han de cumplirse en materia de contenidos web en Internet, intranets y cualquier otro tipo de redes informáticas, para que estos puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada.

## **Objetivos y beneficios de la accesibilidad en webs y apps**

“ Tu usuario más importante es ciego. La mitad de las visitas a tu sitio vienen de Google, y Google sólo ve lo que un ciego puede ver. Si tu sitio no es accesible, tendrás menos visitas. Fin de la historia<sup>9</sup>.

---

9. Steven Pemberton (Chair of HTML and Forms Working Groups, W3C), citado en Beneficios de los Estándares Web

Una página web y/o una app accesible proporciona múltiples beneficios tanto a propietarios como a usuarios. Las siguientes son algunas de las múltiples ventajas asociadas<sup>10</sup>:

- Se cumple con el derecho ciudadano a la participación y no discriminación por motivos de discapacidad.
- Se cumple con las disposiciones legislativas al respecto, tanto por la Administración pública, obligada a ello ante la ciudadanía, como por las redes privadas que aspiren a participar en contratos públicos y a recibir financiación pública.
- Se maximiza el número de personas usuarias potenciales, obteniendo mayor

alcance de la comunicación, servicios o mercados.

- Se garantiza la equivalencia de los contenidos entre distintos navegadores y dispositivos (mejora la interoperabilidad).
- Se produce una mejor indexación en los motores de búsqueda, permitiendo a estos una mejor identificación de los contenidos y, con ello, mejor posicionamiento.
- Aunque accesibilidad y usabilidad no son equivalentes, al cumplir requisitos de accesibilidad básicos en los elementos técnicos de una web, mejoran las condiciones de uso para la mayoría de las personas.

---

10. Observatorio de la Accesibilidad TIC. [Discapnet](#), el Portal de las Personas con Discapacidad.

## 6.2. Sistemas de localización y guiado

### Diseño de sistemas de orientación y localización espacial

Incluso en los casos en los que la señalización visual existente se considera adecuada en cuanto a formato, tipografía y contraste, ésta no llega a cubrir las necesidades de información en grandes espacios ni para todos los perfiles de usuarios, resultando insuficiente y precisando refuerzo.

Por ello, se propone estudiar la incorporación de técnicas tipo *wayfinding* (diseño de sistemas de orientación espacial), balizamiento y geolocalización, incluyendo aplicaciones tecnológicas accesibles que faciliten la localización y ayuden a los

usuarios a orientarse y desplazarse, de manera autónoma y segura, por el espacio comercial.

### Sistemas de guiado con realidad aumentada

Se trata de sistemas de guiado en interiores para dispositivos móviles, que ofrecen al usuario indicaciones mediante el uso de realidad aumentada, permitiendo a los espacios comerciales ofrecer una experiencia más innovadora y atractiva, a la par que reducir el estrés de sus clientes.

Estos sistemas permiten el reconocimiento de la ubicación del usuario, a través de diferentes tecnologías, sin necesidad de sensores ni hardware adicional. Ofrecen la visualización de un avatar 3D, quien guiará

a los clientes, así como una vista de mapa 2D de la ruta en el edificio, con flechas que dibujan el camino a seguir.

## **Sistemas de guiado y señalización digital**

Al entrar en un centro comercial, es común la búsqueda de señales que guíen y orienten. Entre ellas, los códigos QR pueden ofrecer información valiosa y visible por cada persona en su propio terminal, y con sus propias configuraciones de accesibilidad. Como evolución de este sistema, se han desarrollado sistemas de señalización digital que, con un ligero movimiento de la mano que sostiene el smartphone, permiten a todas las personas orientarse y obtener información conforme a sus necesidades. Estos sistemas se basan en un algoritmo de

visión artificial que detecta los marcadores o códigos instalados en un espacio. Pueden ser leídos a una distancia doce veces superior a los códigos de barras y códigos QR, sin necesidad de enfocar, y con mayor ángulo de detección sin condicionamientos lumínicos.

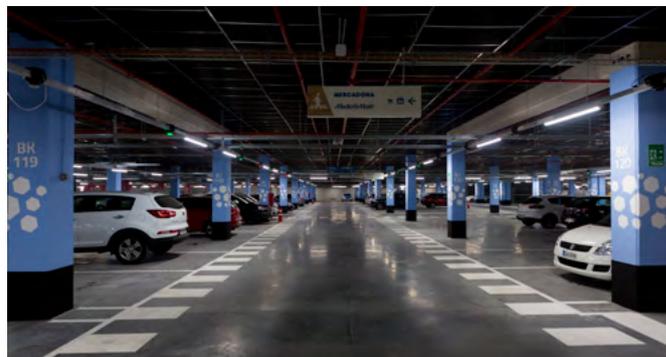
## **Localización de elementos clave a través de dispositivos móviles**

Permite localizar elementos relevantes en las instalaciones del centro comercial a través de dispositivos compatibles con Bluetooth Low Energy (BLE). Se trata de pequeñas balizas ubicadas en áreas de interés informativo para facilitar a las personas la orientación en un espacio que desconocen. Estos dispositivos emiten una señal al móvil del usuario para avisar de la cercanía de una zona señalizada, transmitiendo información

sobre lo que hay, a qué distancia, así como la distribución espacial de elementos, siendo posible la localización de cada uno mediante la activación de sonido de la baliza específica a él asignada. Se trata, por tanto, de una solución altamente beneficiosa para personas ciegas y con discapacidad visual.

## 6.3. Aparcamientos

Estos entornos incorporan habitualmente diversas tecnologías, especialmente cuando se ubican en grandes superficies, reduciendo el estrés de los clientes y aumentando la comodidad de uso.



A continuación, se describen algunos de estos sistemas, información ampliada en el epígrafe 7.7 Aparcamiento, relativo a buenas prácticas:

- **Sistemas de información sobre el número de plazas libres** disponibles en cada aparcamiento. Dicha información puede vincularse a la web mediante sistemas de conteo inteligentes para que los clientes puedan consultarla en tiempo real.

- **Tecnología de reconocimiento LPR<sup>11</sup>** en las entradas y salidas del aparcamiento. Sistema también empleado para agilizar los pagos, ayudar a los conductores a encontrar su automóvil dentro del aparcamiento y abrir automáticamente la barrera de entrada.
- **Sistemas de guiado y localización de plazas** mediante cámaras y leds suspendidos con códigos de color.
- **Sistemas de bloqueo y desbloqueo automatizados** en las plazas de aparcamiento reservado a personas con movilidad reducida, vinculados a apps.

## 6.4. Evacuación

Es también posible mejorar la seguridad de los clientes y evitar daños materiales mediante la incorporación de tecnología específica:

- **Sistemas de guiado y señalización de emergencia inteligentes**, a tiempo real. Aportan tres funcionalidades principales: mejora de seguridad en la evacuación, mejora de la experiencia de usuario en caso de emergencia e información valiosa para la propiedad.
- **Sistemas de alarma, megafonía y evacuación zonificados**. En confinamientos y evacuaciones parciales, para discriminar zonas de comunicación de emergencia y organizar acciones de forma controlada y priorizada.

---

11. Sistema de reconocimiento de matrículas, por sus siglas en inglés LPR (Licence Plate Recognition)

- **Sistemas de notificación para personas sordas y con discapacidad auditiva.**  
Transforman notificaciones sonoras en alertas visuales.



# 7.

## Buenas prácticas



Los casos de buenas prácticas en accesibilidad universal mostrados a continuación desarrollan aspectos en los que bien existen lagunas legislativas, o bien suponen un plus de calidad sobre aquello que es de obligado cumplimiento, al solventar carencias de accesibilidad del entorno. En muchos casos se trata de soluciones de baja inversión y alto impacto, como la formación y la generación de documentos técnicos de apoyo. Además, estos ejemplos ofrecen a los espacios comerciales la posibilidad de destacar servicios existentes y no puestos en valor.

## 7.1. Llegada al espacio comercial

**Disponer de información previa** sobre el transporte público cercano y el nivel

de accesibilidad de éste es una buena práctica que los espacios comerciales pueden incorporar con un esfuerzo mínimo, a través de su página web o app, y que resulta de gran utilidad para las personas que están planificando su visita al espacio, especialmente si tienen alguna limitación en su actividad.

Algunos espacios comerciales ofrecen a los clientes la posibilidad de pedir un taxi en el punto de atención al cliente o bien comunicar sus necesidades al personal de seguridad, que contactará con atención al cliente o con las oficinas de gerencia.

Cuando existan locales comerciales con servicio de **compra asistida**, también es una buena práctica informar por medios *online* de este servicio y de su canal de solicitud,

de modo que las personas que lo precisen puedan conocer el servicio de antemano. Por otro lado, que los **servicios accesibles de todos los operadores comerciales queden recogidos y agrupados** en la web o app del centro comercial resulta más cómodo para la clientela, siendo un beneficio para todos los comercios, al ofrecer información de interés agrupada.

## 7.2. Acceso al espacio comercial

En grandes espacios comerciales, cuyos accesos se realizan principalmente por carretera, es muy recomendable la utilización de **hitos de señalización**, como tótems y esculturas, que faciliten la orientación y localización del centro comercial.

La **utilización de técnicas de wayfinding**, mediante diferentes recursos escenográficos, arquitectónicos y códigos de color, resulta muy recomendable y útil para mejorar la comunicación y localización en espacios de gran afluencia de público que, en la mayor parte de los casos, no están familiarizados con el entorno.

Una buena práctica en los recorridos exteriores propios del centro comercial es hacer de ellos **espacios atractivos y cómodos**, ya que son una parte importante de la experiencia. Para ello, se recomienda establecer zonas de descanso conectadas mediante itinerarios accesibles, espacios estanciales en sombra a base de vegetación o pérgolas, mobiliario accesible y dotación de agua fresca a través de fuentes también accesibles, que posibiliten la aproximación,

no requieran fuerza o destreza excesivas y estén dentro de un rango de altura que permita su utilización a todas las personas. Cuando estos recorridos sean complejos y de gran tamaño, se aconseja la colocación de directorios y/o planos táctiles que apoyen la orientación, situados en zonas protegidas, no al aire libre, y localizables mediante itinerarios tacto-visuales en el suelo.

Un aspecto habitualmente muy valorado es la existencia de espacios de ocio para niños, los cuales han de dotarse de **espacios de juego y juegos inclusivos** con pavimentos que permitan su uso a todos los niños y niñas, y personas adultas que los acompañan, completándolos con mobiliario de descanso accesible.

En relación con las **puertas de entrada**, lo más recomendable siempre es que todos los accesos cumplan las características de accesibilidad, lo que implica mayor calidad. De ser todos los accesos accesibles, como ocurre en los espacios comerciales más modernos, se recomienda no utilizar el SIA para identificarlos, ya que esto puede provocar confusión.

Resulta una buena práctica ofrecer **información básica** sobre horarios de apertura y situar ésta sobre las puertas exteriores o junto a las mismas. Este punto de la fachada también es el ideal para situar los denominados escaparates virtuales e información temporal y relevante sobre el centro comercial, por ejemplo, mediante códigos QR. Además, cada vez es más usual

que existan sistemas de información a través del uso de tecnología, y es necesario informar convenientemente de su existencia (por ejemplo, en la página web).

En muchos espacios comerciales se dispone de una doble puerta mediante cortina de aire. En estos vestíbulos se recomiendan los **felpudos de raíles** de aluminio perpendiculares al desplazamiento, ya que no se deforman, están fijados de forma firme y su acabado ofrece una percepción de mayor calidad frente a los felpudos sueltos de goma o coco, que implican mayor riesgo de tropiezo y caída.

En los accesos desde los niveles de aparcamiento subterráneo es muy recomendable situar **directorios y planos orientativos** tipo “Usted está Aquí”, ya que

en estos recorridos una gran cantidad de personas pierde la referencia y se desorientan respecto del punto de entrada.

## 7.3. Interior del espacio comercial

Además de reunir las características de seguridad y accesibilidad, es recomendable que el pavimento del centro comercial contraste con el de los escaparates.

En algunos centros existen bandas de **pavimento visualmente contrastado**, de entre 60-80 cm de anchura, que recorren el perímetro de los locales comerciales. Este tipo de recursos *wayfinding*, se consideran una buena práctica para apoyar la comprensión espacial y facilitar la circulación y orientación de todas las personas.

Dada la complejidad de elementos y recorridos en un centro comercial, la localización de puntos clave puede resultar complicada, especialmente para personas con discapacidad visual. Es una buena práctica la utilización de las **nuevas tecnologías** para favorecer la localización y la comunicación.

Se aconseja establecer un buen **sistema de comunicación accesible** en el centro comercial para mejorar la experiencia de todos los usuarios. Esta demanda es cada vez mayor, exigiendo perfiles profesionales cuanto mayor y más complejo sea el espacio comercial. En este sentido, para garantizar que el sistema de comunicación sea atractivo, homogéneo, coherente y eficaz para el mayor número posible de personas, es recomendable contar con consultoras

especializadas en la materia. Una muy buena práctica aplicable a espacios comerciales es la realización de una **guía sobre sistemas de comunicación accesible**.

Como se recoge en la legislación, existen dos opciones para proporcionar asistencia a los visitantes: el punto de atención accesible guiado mediante encaminamiento tacto visual y los puntos de llamada accesibles.

En función de las dimensiones del espacio comercial, es aconsejable implantar un sistema que combine ambas opciones, situando los puntos de llamada de forma estratégica (puntos de decisión, puntos conflictivos por su arquitectura o ubicación, puntos de paso significativos, etc.) y conectando estos con el punto de atención personal. De esta manera, se conformará una

**red de solicitud de asistencia**, que permita cubrir las necesidades de todos los visitantes, a la vez que transmitir seguridad, incluso si no llegan a utilizarla.

Otra buena práctica es que los mostradores de atención al público se sitúen junto a los accesos del centro comercial y ofrezcan información de todos los servicios existentes relacionados con la accesibilidad, poniéndolos en valor y facilitando su comunicación y conocimiento entre la clientela. En el punto de atención al cliente es clave que el personal cuente con **formación específica en bienvenida y atención a personas con discapacidad**, si bien lo conveniente es que cualquier trabajador que interactúe con el público cuente con nociones básicas. Para ello, se recomienda la realización de acciones

formativas **para gestores y trabajadores** de atención al cliente, así como el desarrollo de **guías específicas de atención a la diversidad**, de modo que la directiva pueda ofrecerlas a sus asociados para mejorar la calidad de los servicios prestados e incrementar la satisfacción de la clientela. Así mismo, la accesibilidad universal en la prestación de servicios requiere respetar la capacidad jurídica de las personas con o sin discapacidad y garantizar el consentimiento informado cuando lo requiera cualquier intervención, brindando los apoyos que puedan ser necesarios para la toma de decisiones.

Información ampliada sobre la aplicación de criterios accesibles en los procesos de atención al cliente puede ser encontrada en la publicación “¿Cómo gestionar

la accesibilidad? Atención al cliente” (Fundación ONCE, 2021)<sup>12</sup>.

**Identificación de servicios relacionados con la accesibilidad.** En muchas ocasiones, el centro comercial dispone de servicios accesibles que, por desconocimiento, no se toman en consideración como tal. Además de los espacios identificados como accesibles, se han de incluir:

- Servicios prestados a la infancia, como la disposición de espacios de juego y custodia accesibles, las pulseras de identificación o el préstamo de carritos de bebé.
- Servicios y espacios preferentes para personas con otras necesidades de accesibilidad: las plazas de aparcamiento

preferentes para mujeres embarazadas y familias, horarios de atención preferentes para personas mayores, cajas u otros puntos de atención preferente, política de precios o servicios *friendly* para determinados colectivos.

- Ayudas al desplazamiento, custodia o transporte, como el servicio de préstamo de silla de ruedas, espacios accesibles y equipamiento de descanso, existencia de servicios de asistencia en el transporte (pueden ser de locales comerciales concretos) o existencia de espacios de consigna.

**Implementación de servicios de accesibilidad.** En relación con el apartado previo, aquellos servicios mencionados de los que no dispone el centro comercial pueden ser incluidos y puestos a disposición de las

---

12. Fundación ONCE. (2021). [¿Cómo gestionar la accesibilidad? Atención al cliente](#)

personas para aumentar el atractivo del espacio y mejorar la experiencia.

### **Reducción de la sobrecarga estimular**

**sensorial.** Los espacios comerciales suelen ser espacios con un nivel alto de ruido, luces brillantes e intensas, variedad de aromas en los distintos establecimientos. Esto supone una barrera para personas con hipersensibilidad hacia este tipo de estímulos, por lo que es recomendable reducir esta carga estimular todo lo posible e incluir una sala de baja estimulación a disposición de las personas que necesiten un espacio adaptado sensorialmente.

La última buena práctica hace referencia a la inclusión de apoyos isquiáticos vinculados a zonas estanciales o zonas de espera, así

como a lo largo de recorridos en espacios comerciales de grandes dimensiones.

## **7.4. Circulación vertical**

A tenor de la variedad de visitantes que podemos encontrar en un centro comercial, es recomendable que todas las escaleras estén dotadas de **pasamanos a doble altura**, de forma que se mejoren las condiciones de deambulaci3n. En ellos se colocará informaci3n táctil que indique el número de planta o niveles comunicados.

Las cabinas de los **ascensores** son espacios muy adecuados para la ubicaci3n de **informaci3n**, como directorios fijos que apoyen la orientaci3n de los usuarios y la localizaci3n del espacio al que se desea ir. También mediante pantallas se puede incluir

información actualizada sobre situaciones o eventos temporales en el centro comercial, que pueden ayudar tanto a los visitantes como a los gestores.

Una alternativa a las botoneras tradicionales de ascensores son las botoneras virtuales, como la desarrollada mediante el sistema Pulse<sup>13</sup>, un *hardware* diseñado específicamente para el sector de la elevación, que posibilita a cualquier usuario llamar al ascensor desde su *Smartphone*.

La utilización de **rampas** como elemento de comunicación vertical en grandes espacios es una tendencia positiva que va ganando terreno por varios motivos. Por un lado, tiene el beneficio de suponer un espacio de paseo e intercambio, que comunica visualmente

varios niveles comerciales, frente al uso del ascensor. Por otro, supone mayores beneficios a nivel físico en el desplazamiento, siendo además una solución normalizada e inclusiva que se adapta a un mayor número de personas, frente al uso de escaleras, con el consiguiente ahorro al evitar los costes derivados de desplazamientos de tipo mecánico. Pero sin duda, la ventaja más importante se observa en un contexto de evacuación, minimizando los riesgos de caída, más frecuentes en escaleras, y posibilitando la evacuación autónoma, reduciendo con ello las necesidades de asistencia y/o confinamiento.

---

13. [Botonera virtual accesible PULSE](#)

## 7.5. Aseos de uso público

La correcta y cómoda **localización** de los aseos de uso público, así como su propia utilización, es un aspecto importante para el buen funcionamiento de cualquier centro comercial y para asegurar una experiencia de cliente positiva. Para ello es importante un adecuado dimensionamiento y sistema de localización.

Resulta una buena práctica su **señalización** en planos generales situados en puntos clave, como accesos, zonas de descanso, escaleras y ascensores, manteniendo siempre los mismos códigos, por ejemplo, el color.

Respecto al **diseño**, la mejor práctica que podemos considerar es la normalización, en la medida de lo posible, de los elementos

seleccionados. Es decir, pueden seleccionarse los mismos tiradores, cancelas, grifos, dispensadores, espejos y aparatos sanitarios, tanto en cabinas adaptadas como estándar. Se facilita así la gestión y el mantenimiento de los espacios sanitarios, mejorando la estética del conjunto y evitando la sensación de discriminación.

Es también adecuado el uso de **mecanismos *contactless*** en los equipamientos, como grifería, dispensadores de jabón, secamanos y papeleras. Con ello se garantiza, por un lado, la seguridad sanitaria ante contagios y, por otro, una mayor facilidad de uso para todas las personas.

Otra buena práctica desde el punto de vista de la gestión de la diversidad y de la accesibilidad, es la existencia de aseos

de familia accesibles, que además de los requerimientos de una cabina accesible estándar, incorporen cabinas de aseos y lavabos para niños, así como cambiadores. Además, al no estar discriminadas por sexo, permiten su uso tanto por las personas de género no binario, como por las personas que precisan asistencia cuando son de distinto género, por ejemplo, un padre que ayuda a su hija o la asistencia entre personas adultas. En cualquier caso, y aunque aún no sea un aspecto regulado por ley, es necesario contar con cambiadores de bebé en los aseos de ambos sexos.

Los **cambiadores inclusivos** son otra buena práctica de notable importancia, por cuanto van un paso más allá de los clásicos aseos adaptados, al integrar todos los elementos requeridos para atender a personas con

grandes necesidades de apoyo. Entre estos elementos se encuentran las camillas para adultos, grúas para duchas, etc.

Como ya se ha mencionado anteriormente en apartado específico, la instalación del equipamiento para aseo de personas con ostomía, en el interior de un aseo adaptado o como cabinas independientes, resulta una buena práctica, siendo recomendable contar con dispositivos sanitarios y duchas higiénicas para el lavado y vaciado de la bolsa y demás elementos necesarios para una correcta higiene personal.

Por último, es también un plus la existencia de **máquinas de artículos sanitarios** tipo vending en los aseos, como servicio adicional. Estas máquinas han de ser accesibles, considerando cuestiones como la ubicación,

la altura, los mecanismos de manipulación, la rotulación e información de sus productos (a través de información visual y táctil).

## 7.6. Salas de lactancia

En ocasiones, las salas de lactancia son el único espacio reservado para cambiadores, por lo que conviene ofrecer cambiadores en los aseos destinados a ambos sexos como alternativa. De la misma manera, es buena práctica la integración de cabinas de aseo accesibles en las salas de lactancia.

Contar con un punto de solicitud de asistencia accesible en el interior de estas salas es igualmente un buen ejemplo, máxime si dicho punto está equipado con vídeo cámara (siempre ubicada en la zona de entrada exterior de la sala

para respetar los derechos de intimidad de los usuarios), lo que permitirá que las personas que no utilizan lenguaje hablado puedan comunicarse y pedir ayuda en caso necesario.

De contar la sala con sillones tipo relax, estos deberán ser motorizados para facilitar su accionamiento por cualquier persona.

Al igual que en el caso de los aseos, las salas de lactancia pueden ser un buen lugar para ubicar máquinas accesibles de artículos sanitarios tipo vending.

## 7.7. Aparcamiento

En los accesos y salidas de las zonas de aparcamiento en las que existan controles de paso, una buena práctica es priorizar

sistemas *contactless* y reducir en lo posible las interacciones de uso, por ejemplo, con sistemas de reconocimiento automático de matrículas (tecnologías LPR), pago *contactless* o app de reconocimiento. El uso de tecnología de reconocimiento LPR en las entradas y salidas del aparcamiento agiliza los pagos, ayuda a los conductores a encontrar su automóvil y acciona automáticamente la barrera de entrada.

Debido a sus dimensiones, es muy recomendable que, en los accesos a los aparcamientos subterráneos y en superficie del centro comercial, se ubique **indicación direccional** para la localización de las de las plazas reservadas a personas con movilidad reducida. De manera complementaria, se aconseja el uso de **códigos de color**, en coherencia con el resto de información y

señalización ofrecida en el espacio, desde su página web, app, folletos comerciales, planos y directorios.

Para mejorar el rendimiento del aparcamiento, una buena práctica es disponer en las entradas de información a tiempo real sobre el **número de plazas libres** disponibles y la utilización de **sistemas de localización de plazas** mediante indicativos luminosos suspendidos desde el techo (verde, disponible; rojo, ocupado y azul, plaza accesible). En este sentido, y para su fácil localización, es recomendable contrastar cromáticamente las plazas de aparcamiento adaptadas en azul normalizado, debiendo señalar toda el área del vehículo, incluso cuando la legislación autonómica no lo exija de forma explícita.

Es además posible la introducción de **sistemas automatizados de bloqueo y desbloqueo en las plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida**, a través de apps instaladas en terminales móviles propios.

Otro aspecto para considerar, y hacia el que avanza la legislación, es decir, de obligado cumplimiento en un futuro próximo, es la dotación de plazas de aparcamiento con puntos de carga eléctrica, **debiendo incluir unidades accesibles que serán de uso preferente, y no exclusivo, para personas con movilidad reducida**.

En referencia a los **itinerarios peatonales**, estos discurrirán, preferentemente, a nivel, asegurando un refuerzo de la **iluminación** en horas nocturnas y aparcamientos

subterráneos. La iluminación vinculada a la detección de presencia reduce los costes de esta partida e incrementa la seguridad frente al movimiento de los vehículos. Complementariamente, el pavimento de los itinerarios peatonales estará contrastado cromáticamente y diferenciado de los destinados al tráfico rodado.

## 7.8. Evacuación

En primer lugar, la mejor práctica posible es que **todos los recorridos** de uso exclusivo en caso de evacuación sean accesibles, siendo recomendable la conexión **continúa int-ext**, es decir, conexión continua y a nivel entre estos recorridos y sus salidas al espacio exterior (aun cuando se trate de recorridos no accesibles). Cuando técnicamente no sea viable eliminar posibles desniveles ni

sustituirlos por rampas, se recomienda instalar **señalización de advertencia** mediante bandas de seguridad normalizadas amarillas y negras.

Además, es altamente beneficioso el uso de **recursos wayfinding** para la localización y señalización de recorridos y salidas de evacuación, sistemas ya utilizados habitualmente en espacios con gran concentración de personas no familiarizadas con ellos, como estaciones de transporte y estadios. En la misma línea, es relevante que los espacios comerciales dispongan de **planos UEA (Usted está Aquí)** a la vista del público, en zonas estratégicas y formatos accesibles.

Los **sistemas de guiado y señalización de emergencia inteligentes** resultan muy

útiles en espacios comerciales, al permitir la actualización de esta en tiempo real, adaptándose a cada situación, como itinerarios bloqueados. Los **sistemas de alarma, megafonía y evacuación zonificada** son cuestiones también de gran relevancia. Así, el uso de sistemas de alarma y megafonía faseados permiten realizar confinamientos y evacuaciones parciales (zonificadas) sin provocar el pánico en toda la instalación, gestionables por tanto con mayor seguridad y menos recursos.

Estas actuaciones deben llevar aparejadas, necesariamente, la organización de simulacros que consideren e incluyan diferentes perfiles de personas con discapacidad.

Una buena práctica para incrementar los niveles de seguridad es la realización del **Proyecto de Protección contra Incendios**, garantizando que éste contemple criterios de accesibilidad, una carencia, por lo demás, muy habitual. En la misma línea, se recomienda llevar a cabo **auditorías del Plan de Emergencia / Autoprotección** de cara a implementar criterios de accesibilidad y evacuación para todos.

periódica, y no puntual, de sesiones formativas, preferentemente presenciales, en materia de atención y bienvenida a personas con discapacidad, pero también en referencia a cuestiones más técnicas, como es el marco normativo de obligado cumplimiento, su interpretación e implantación, gestión de la accesibilidad o protocolos y sistemas de evacuación y emergencias para todas las personas, entre otras muchas cuestiones.

## 7.9. Formación

Asegurar que todas las personas integradas en la gestión y operatividad del centro comercial, independientemente del rol que desempeñen y de su antigüedad, estén familiarizadas con las cuestiones de la accesibilidad y la discapacidad, es clave. Es por tanto buena práctica la realización



# 8.

## Normativa de referencia



A continuación, se recoge la información actualizada de la normativa técnica y legal sobre accesibilidad en el ámbito estatal y autonómico:

## 8.1. Normativa estatal

### General

- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General

de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre de 2006, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

## Entorno urbano y edificación

- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril de 2007, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

## Comunicación y nuevas tecnologías

- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

## 8.2. Normativas autonómicas

### Andalucía

- Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía.
- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.
- Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

## Aragón

- Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón.
- Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación.

## Cantabria

- Ley de Cantabria 9/2018, de 21 de diciembre, de garantía de los derechos de las personas con discapacidad.
- Decreto 61/1990, de 6 de julio, sobre evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas en Cantabria.

## Castilla-La Mancha

- Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de garantía de los derechos de las personas con discapacidad en Castilla-La Mancha.
- Ley 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha.
- Decreto 158/1997, de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla-La Mancha.

## Castilla y León

- Ley 2/2013, de 15 de mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras.

- Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.

## Cataluña

- Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad.
- Ley 17/2010, de 3 de junio, de la Lengua de Signos Catalana.
- Decreto 204/1999, de 27 de julio, por el que se da nueva redacción al capítulo 6 del Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.
- Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras

arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

## Ceuta

- Ordenanza municipal para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas del transporte y de la comunicación.

## Comunidad de Madrid

- Ley 10/1996, de 29 de noviembre, por la que se modifica la composición del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, prevista en el artículo 462 de la Ley 8/1993, de 22 de junio.
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Decreto 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- Decreto 153/1997, de 13 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico del fondo para la supresión de barreras y promoción de la accesibilidad.

- Orden de 20 de enero de 2020, de la Consejería de Vivienda y Administración Local, por la que se modifica la Norma Técnica 2 aprobada por el Decreto 13/2007, de 15 de marzo, que regula el Reglamento técnico de desarrollo en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

## Comunidad Foral de Navarra

- Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos.
- Decreto Foral 69/2019, de 12 de junio, por el que se aprueba la política de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral.

- Decreto Foral 58/2014, de 16 de julio, de medidas tendentes a la accesibilidad universal en la atención a los ciudadanos dispensada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

## Comunidad Valenciana

- Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad.
- Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de accesibilidad universal al sistema de transportes de la Comunitat Valenciana.
- Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el estatuto de las personas con discapacidad.

- Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.
- Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos.

## Extremadura

- Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura.
- Decreto 135/2018, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas de accesibilidad universal en la edificación, espacios públicos urbanizados, espacios públicos naturales y el transporte en la comunidad autónoma de Extremadura.

## Galicia

- Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad.
- Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia
- Decreto 74/2013, de 18 de abril, por el que se modifica el Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia, para su adaptación a la Directiva 95/16/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio, sobre aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a ascensores.

- Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

## Islas Baleares

- Ley 8/2017, de 3 de agosto, de accesibilidad universal de las Illes Balears.
- Decreto 94/2011, de 16 de septiembre, por el cual se modifica el Decreto 110/2010, de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de las barreras arquitectónicas.
- Decreto 110/2010 de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.

## Islas Canarias

- Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre; que aprueba el reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Decreto 227/1997, de 18 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Orden de 23 de diciembre de 2013, por la que se modifica la Orden de 5 de octubre de 1998, que regula el otorgamiento y

utilización del Símbolo Internacional de Accesibilidad.

- Orden de 5 de octubre de 1998, por la que se regula el otorgamiento y utilización del Símbolo Internacional de Accesibilidad.

## La Rioja

- Ley 1/2023, de 31 de enero, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad.

## Melilla

- Ordenanza de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas en la ciudad autónoma de Melilla.

## País Vasco

- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.
- Ley 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte.
- Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

## Principado de Asturias

- Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

- Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.

## Región de Murcia

- Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia.





Via Libre

