

TIPOS DE ACCESO

De acuerdo a la Convención, existen tres tipos de acceso a tener en cuenta para asegurar la accesibilidad de todas las personas, estos son: al "entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"

A continuación se presentan algunas recomendaciones para asegurar estos accesos. Cabe recordar que en cada país existe una normatividad relacionada con la accesibilidad.

PARA ASEGURAR EL ACCESO AL ENTORNO FÍSICO TENGA EN CUENTA:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN		
ENTRADA	Espacio	De ancho suficiente para que pueda pasar una silla de ruedas.	
	Rampas y Vados*	La inclinación de las rampas no debe suponer un esfuerzo físico muy grande, para esto el grado de pendiente no debe ser mayor al 12%, igual para vados. Puede tener descansos.	
	Escaleras y pasamanos	Se deben evitar, sin embargo en caso de presentarse, las escaleras deben contar con doble pasamanos a diferentes alturas.	
	Puerta	De peso ligero para que pueda ser manipulada desde una silla, o con una sola mano. De apertura hacia el exterior y señalizada en caso de ser de cristal.	
ESPACIO INTERIOR	Circulación	Reducir posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación. Evitar puertas semi-abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, tapetes y muebles mal ubicados. De ancho suficiente para el paso de una persona en silla de ruedas.	

ÍTEM**DESCRIPCIÓN**

ESPACIO INTERIOR	Tipo de suelo	Antideslizante, con señalización en Braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.		
	Mobiliario	Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el prestador del servicio. Es importante disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas. Las mesas, sillas y estantes, de preferencia deben ser graduables en altura y responder a principios ergonómicos.		
	Interruptores Tomas	Ubicados a una altura de fácil acceso para ser utilizados por personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja.		
	Iluminación	En lo posible contar con iluminación natural en todo el espacio. La iluminación artificial debe ser suficiente en caso de ser requerida. En cualquier caso se debe procurar la ubicación paralela a la fuente de luz de los puestos de trabajo.		

ÍTEM		DESCRIPCIÓN		
BAÑOS	Entrada	El acceso a los baños debe permitir el ingreso de una silla de ruedas y su maniobrabilidad al interior del mismo.		
	Sanitario	Ubicado a mayor altura (entre 0.43 a 0.50 dependiendo normas locales), deberá contar con un espacio lateral amplio suficiente para el traslado desde la silla de ruedas y barras de apoyo a diferentes alturas.		
	Tipo de Suelo	Antideslizante en todo el espacio.		
	Lavamanos	Estos deberán estar a una altura promedio para permitir su uso por parte de personas de talla baja o en silla de ruedas. Con una grifería de accionamiento manual, fácil de utilizar con cualquier parte del cuerpo.		

Recopilación y creación propia. Fundación Arcángeles, 2013

TRANSPORTE

Es importante identificar las diferentes rutas de acceso a los centros de estudio, de capacitación, de convivencia diurna, de salud, a los espacios abiertos como parques, o a museos, teatros, cines, entre otros... con el objetivo de brindar opciones a sus usuarios en cuanto a transporte público y/o facilidades para el uso de transporte particular. Tenga en cuenta si el transporte tiene rampa, espacios internos para sillas de ruedas, paradas de buses o trenes accesibles.

ÍTEM		DESCRIPCIÓN		
ESPACIO	Parqueadero o parqueo	Contar con el 2% del total de plazas disponibles, de mayores dimensiones que permitan el acercamiento al vehículo de personas en silla de ruedas.		
	Área de descanso	Itinerarios seguros libre de obstáculos. Disponer de caminos seguros que lleven del parqueadero a las entradas principales.		

INFORMACIÓN

Es indispensable considerar todas las necesidades de acceso a la información para las PcD, tanto a nivel de interacción con el entorno como a nivel de acceso a computadoras e internet en todas sus funcionalidades.

PARA ASEGURAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN, TENGA EN CUENTA:

ÍTEM		DESCRIPCIÓN		
INFORMACIÓN	Señalización visual	Utilizar forma y grafismo definidos. Contar en recepciones o espacios de circulación con un mapa de ubicación o plano en alto relieve, el cual además debe encontrarse en sistema Braille y/o en sistemas de audio y video. Dotar con materiales y equipo tiflotecnológico sistemas visuales, táctiles y parlantes, software y periféricos específicos.		

INFORMACIÓN	Señalización visual	Asegurar que la información esté actualizada y sea pertinente, por ejemplo en mapas, letreros, carteles, avisos, audios, videos, etc. Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo a las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros.		
	Letreros	Ubicarlos a una altura en pared entre 1.40m a 1.70m y una altura en suspensión mínima de 2.10m Publicar la información en diferentes formas (luminosa y sonora) para que sea utilizada por personas con baja visión, discapacidad auditiva y discapacidad cognitiva, por ejemplo en Braille, con subtítulos en videos y pictogramas (gráficos para su clara identificación). En general se recomienda el uso de colores contrastantes.		
	Señalización auditiva	Uso de alarmas tanto auditivas como visuales y audioguías en caso de ser requeridas.		
	Señalización táctil	Procure el uso de relieves contrastados no lacerantes, ubicados a una altura promedio entre 0.70m a 1.20m.		
	Sistema Braille	Se requiere su uso para señales orientadoras y direccionales.		

PÁGINAS WEB	Para usuarios	<p>Ubique un ícono que le informa que es un sitio accesible.</p> <p>Realice modificaciones en su computador para mejorar la visibilidad de la página (aumente el zoom, aumente el contraste, utilice las descripciones sonoras, por ejemplo).</p> <p>Verifique la existencia de tutoriales o videos explicativos del uso de la página.</p>		
	Para diseñadores	<p>Realice el diseño de la página web bajo los lineamientos expresados en normas técnicas de su país, si existen. O intente cumplir los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en el mundo.</p> <p>En ocasiones es necesario capacitar a los encargados de dicha labor o contratar los servicios de expertos.</p> <p>Verifique que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.</p> <p>Evite el uso de palabras técnicas y siglas sin su respectiva definición.</p> <p>Incorpore –en lo posible– tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas o/y Close Caption.</p>		

PÁGINAS WEB	Para diseñadores	Habilite otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras. Cree un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.		
VÍA TELEFÓNICA	Servicios	Tenga en cuenta presentarse personalmente y permitir que su interlocutor lo haga, diríjase siempre a las personas por su nombre. Permita que su interlocutor exprese su necesidad o su respuesta por completo. Verifique que la información recibida es completa y precisa. Haga uso de las posibilidades que ofrecen los dispositivos de telefonía móvil como mensajería y chats en texto o en audio. En algunos casos existe un sistema de comunicación telefónica para personas sordas el cual facilita comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. Verifique la existencia de este servicio y solicite instrucciones para hacer uso de él.		

RECOMENDACIONES GENERALES

- Las PcD deben portar siempre un documento que los identifique.
- Cuando se va a hacer uso de algún servicio (público, comercial, en salud, etc.) se establece una corresponsabilidad por parte del usuario que lo compromete a actualizar sus datos con frecuencia, hacer pagos y cumplir con sus acuerdos en los tiempos y en las modalidades establecidas para asegurar la calidad del servicio recibido.
- Siga el procedimiento tal como lo establece la entidad prestadora del servicio, exija la prioridad en los casos en que sea necesario.
- Para asegurar ser tratado con respeto, trate de la misma forma a los funcionarios que le prestan el servicio.

- Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales.
- Tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, y más cuando los vigilantes son la primera cara de la entidad para el ciudadano.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o acompañantes cuando lo requieran.
- Es necesario que para el acceso de perros guías el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza con el fin de evitar distractores.
- Revise con frecuencia la información para asegurarse de que es suficientemente clara y concreta.
- Identifique los lugares en los que con frecuencia se publica la información nueva.

RECOMENDACIONES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

En general, todas las entidades públicas y privadas deben contar con un plan de evacuación en caso de emergencia o desastre y en él incluir la evacuación de personas con discapacidad.

Los planes de evacuación de las entidades públicas, deben prever y considerar las necesidades especiales de las personas con discapacidad, asegurando, especialmente, que la comunicación y la movilidad estén garantizadas en situaciones de crisis.

Para ello es indispensable involucrar y preparar a los equipos de salud ocupacional y a las redes de hospitales para que conozcan y se preparen adecuadamente en la protección del derecho a la vida y a la autonomía de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones. Como mínimo, atienda a las siguientes sugerencias:

OBSERVACIONES

Acceso	Verifique el ancho y el peso de las puertas en caso de que estas hagan parte de las rutas de evacuación. Esto facilitará la evacuación de personas mayores, personas con discapacidad física y niños.
Prioridad	Es importante que los brigadistas o las personas que hayan sido delegadas para atender emergencias den prioridad a los ciudadanos con discapacidad que se encuentren presentes y escuchen sus indicaciones sobre el tipo de ayuda que requieren.

Señalización	Es necesario contar con señalización luminosa y sonora en todos los espacios del centro de atención, incluidos aquellos con bajo flujo de personas (baños, pasillo y espacios al aire libre, entre otros). Esto con el propósito de alertar a todos los individuos que se encuentren en la entidad o centro de servicios. Recuerde que un referente universal de emergencia es la luz roja intermitente. Este tipo de señalización debe existir a lo largo de la ruta de evacuación.
Conocimiento	Garantice que todos los servidores públicos de la entidad o el centro de servicios, tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad y el uso de lengua de señas.
Atención	Los funcionarios y personal responsable de la atención deben tener un perfil adecuado para brindar un servicio al cliente con amabilidad y respeto y entregar la información solicitada en el momento requerido.
Simulacros	Dentro de la entidad o centro de servicios realice simulacros de evacuación, teniendo en cuenta los posibles panoramas que se puedan llegar a presentar, bien sea que estén presentes personas con discapacidad o no, bajo el contexto real de las instalaciones de la entidad o el centro de servicios.

TECNOLOGÍAS ADAPTADAS

Aún, cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura y transporte de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico; existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros.

En ocasiones, se cuenta con el acceso a tecnologías de alta complejidad para facilitar la inclusión, en otras ocasiones un pequeño cambio en el entorno puede ser suficiente para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

PÁGINAS WEB	Para diseñadores	Habilite otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras. Cree un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible, lo cual motiva a que la ciudadanía en general la consulte.		
VÍA TELEFÓNICA	Servicios	Tenga en cuenta presentarse personalmente y permitir que su interlocutor lo haga, dirijase siempre a las personas por su nombre. Permita que su interlocutor exprese su necesidad o su respuesta por completo. Verifique que la información recibida es completa y precisa. Haga uso de las posibilidades que ofrecen los dispositivos de telefonía móvil como mensajería y chats en texto o en audio. En algunos casos existe un sistema de comunicación telefónica para personas sordas el cual facilita comunicación a través de chats o servicios de interpretación a distancia. Verifique la existencia de este servicio y solicite instrucciones para hacer uso de él.		