

Accesibilidad en oficinas de atención a público

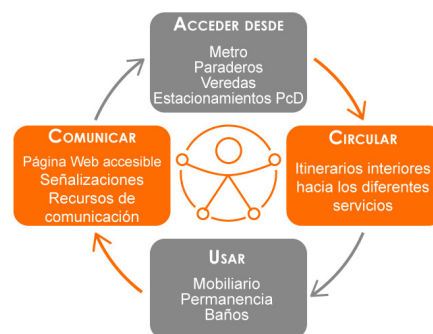
“Los edificios de uso público o que presten servicios a la comunidad (atención a público), deberán efectuar las adecuaciones de accesibilidad que les permitan ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad.” Chile | Ley 20.422

El aspecto fundamental de un edificio es contar con una **“ruta accesible”**, que conecte el estacionamiento (si existiera) o el espacio público con el acceso y las circulaciones hacia todos los recintos interiores.

La ruta accesible está definida como un trayecto de circulación en el espacio público y edificación que garantiza la movilidad de las personas de forma autónoma.

Esta ruta es continua, de una altura mínima de 2,1 m, de ancho variable según su emplazamiento y de pavimento estable, sin elementos sueltos, superficie homogénea, antideslizante, libre de obstáculos, gradas o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y percepción de su recorrido.

El concepto de ruta accesible permite verificar la accesibilidad de un lugar y determinar los puntos críticos para actualizar el cumplimiento normativo.



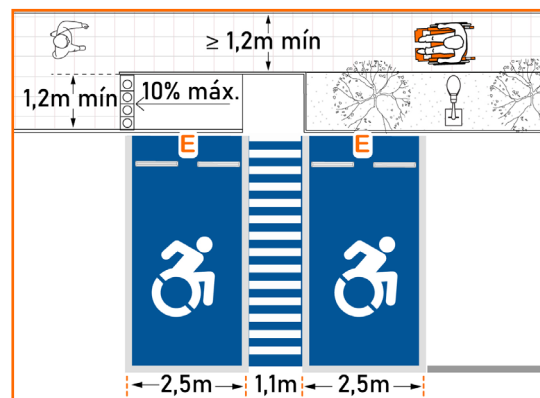
ACCESOS

► DESDE LA VEREDA

Los accesos a oficinas que contemplan atención a público tienen que estar preferentemente situados en el mismo nivel de la vía pública y conectados desde las veredas. En caso contrario el desnivel se debe salvar por medio de planos inclinados, rampas, plataformas verticales (solo para edificaciones antiguas) o ascensores, con características tales, que puedan ser utilizadas en forma autónoma y segura por el usuario.

► DESDE LOS ESTACIONAMIENTOS

El N° de estacionamientos reservados para personas con discapacidad depende del número total de espacios disponibles. Su ancho es de 2,5 m más una franja de maniobra de 1,1 m. Dos estacionamientos para PcD pueden compartir una franja de maniobra. Debe estar demarcado en el suelo con el símbolo de accesibilidad y tener una señalización vertical que advierta las condiciones de uso. La franja de maniobra se conecta sin desniveles hasta la circulación que lleve al acceso de la edificación. Ver Ficha 3: Estacionamientos accesibles.



► PUERTA DE ACCESO

La puerta de acceso requiere de un ancho mínimo 0,9 m. El sistema de apertura preferentemente automático o abatible. En caso de apertura manual hay que considerar una manilla tipo palanca de fácil uso y manipulación. Antes y después de la puerta debe existir un plano horizontal de mínimo 1,2 m sin considerar el barrido de la puerta, espacio necesario para las maniobras de apertura y cierre desde una silla de ruedas.

Las puertas de vidrios provocan reflejos y son difíciles de detectar por personas de baja visión. Para evitar accidentes se recomienda la instalación de una franja contrastante, a dos alturas o entre los 0,9 m y 1,6 m.



► SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO

Cuando existan sistemas de control de acceso tipo torniquetes se requiere una alternativa accesible de paso de ancho libre mínimo de 0,9 m.

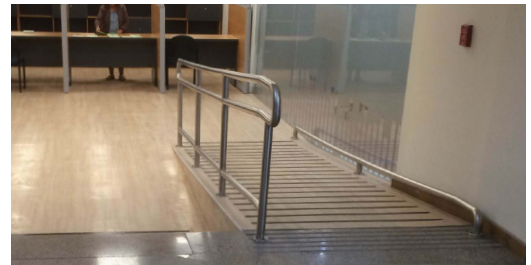


CIRCULACIONES

► RAMPAS

Las oficinas que consultan atención a público tienen que solucionar accesiblemente los desniveles en sus diferentes itinerarios. Las rampas son un medio seguro y preferido por una gran mayoría de personas.

- Se recomienda considerar anchos de rampas no inferiores a 1,5 m para facilitar el desplazamiento de altos flujos de personas.
- Si la longitud de la rampa es mayor a 1,5 m requiere de pasamos a 0,95 m y 0,7 m de altura. Si la longitud es inferior debe llevar un borde de protección lateral de 0,1 m como mínimo.
- La pendiente máxima para rampas es de 8%. En caso de requerir mayor desarrollo, el largo se fracciona cada 9 m, con descansos horizontales de 1,5 m de largo.
- Si la rampa realiza un cambio de dirección, el giro se realiza sobre una superficie horizontal de 1,5 m de largo. La pendiente transversal de la rampa no debe superar el 2%. Al inicio y termino de la rampa se requiere un diámetro de 1,5 m de superficie plana. *Ver Ficha 5: Rampas y circulaciones verticales*



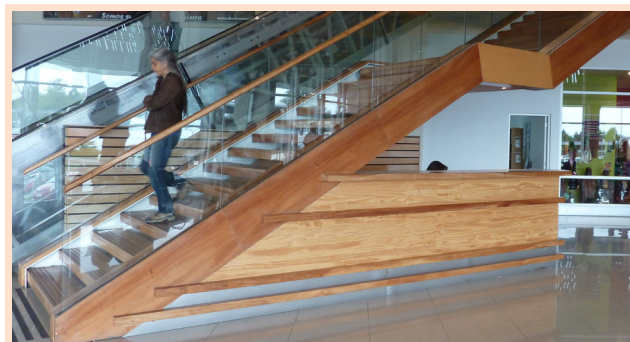
► ESCALERAS

Las condiciones de accesibilidad en escaleras son importantes ya que evitan accidentes y facilitan su uso a personas con movilidad reducida.

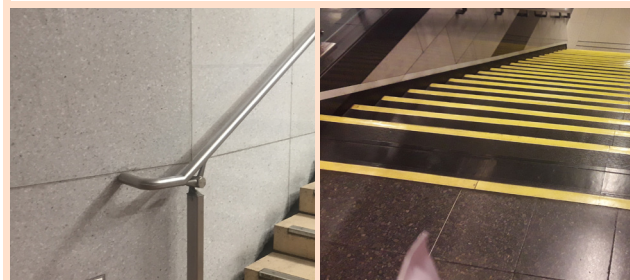
- Indicar mediante un cambio de textura y contraste de color el inicio y término del cambio de nivel.
- Los pasamanos son necesarios como apoyo, a ambos lados, de color contrastante y continuos. Deben sobresalir al menos 0,2 m del inicio y término de la escalera.
- Un contraste de color en un extremo o en todo el ancho de los peldaños contribuye a la seguridad de personas de baja visión para identificar los peldaños.
Ver Ficha 5: Ramas y circulaciones verticales



Las orugas y dispositivos similares están prohibidos en lugares de uso público ya que no califican como dispositivos de uso autónomo.



Bajo los 2.1 m de una escalera se protege el área con barreras o elementos de resguardo colocados de forma permanente para evitar accidentes.



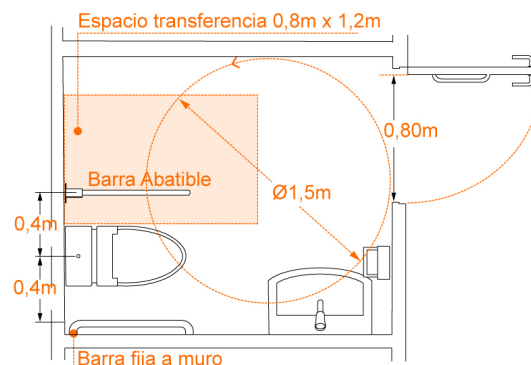
Pasamanos y contraste de color en la nariz de los peldaños son elementos que favorecen la seguridad del usuario en especial de personas mayores.

► SERVICIOS HIGIÉNICOS ACCESIBLES

Aquellos lugares de atención donde el público debe esperar más de media hora por atención deberían contar al menos con una opción de baño de diseño universal. Las condiciones mínimas esperables son:

- Espacio interior que permita el giro en 360° de una silla de ruedas.
- Espacio libre de transferencia a un costado del inodoro.
- Lavamanos libre bajo cubierta y grifería de fácil manipulación
- Inodoro de altura entre 46 a 48 cm.

Ver Ficha 4: Baños públicos accesibles



USO DE LOS ESPACIOS

► MESÓN DE ATENCIÓN

La norma chilena indica que los mesones de atención a público deben tener como mínimo 1,2 m de ancho, una altura terminada de cubierta de 0,8 m y un área libre bajo ésta de 0,7 m y una profundidad de 0,6 m. Se requiere un área libre de obstáculos frente a esta sección del mesón y contar con un espacio de 1,5 m de diámetro que permita el giro de la silla de ruedas. Esta medida puede incluir el área libre bajo el mesón. Art. 4.1.7 N°5



► SECTORES DE ESPERA

Las sillas con altura de asiento de 0,45 m, respaldos y apoya brazos facilitan a personas mayores el acto de sentarse y levantarse del asiento. Es necesario contemplar espacios definidos para la espera de personas en silla de ruedas o coches de niños, de tal forma que no interrumpen la circulación en los pasillos.



► SISTEMAS DE LLAMADA, AUTO CONSULTA Y ATENCIÓN

Todos los elementos que puedan ser operados directamente por el público como terminales de pago, auto consulta, número de atención, etc. tienen que cumplir con características accesibles en su diseño y ubicación.



- ▶ Los sistemas de auto atención tienen que estar ubicados en zonas conectadas a la ruta accesible y contar con un espacio libre que lo enfrente para permitir la aproximación y uso de una persona en silla de ruedas.
- ▶ Tienen que ser visibles y fácilmente detectable desde las zonas de circulación, incorporando señalización gráfica en altura si fuera necesario para facilitar su ubicación.
- ▶ Las llamadas por números de atención tienen que ser visuales y audibles para casos de personas ciegas o baja visión.

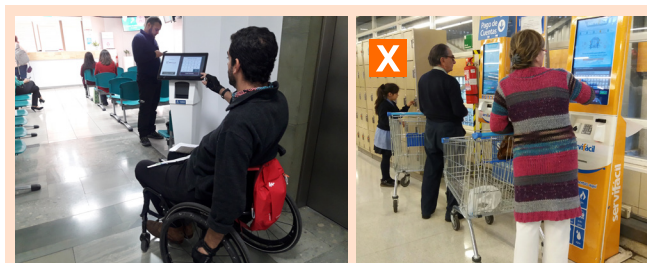
▶ Los teclados o elementos que son manipulados por el público se ubican a una altura máxima de 1,2 m.

La pantalla tiene que ser visible desde el nivel de los ojos de una persona sentada. Cuidar la ubicación para evitar la proyección de luz solar o artificial directa sobre la superficie de la pantalla.

- ▶ Las instrucciones escritas tienen que considerar un lenguaje fácil y breve, idealmente apoyado de pictogramas de fácil comprensión. Las opciones de escritura Braille aumenta el número de usuarios que se beneficia de la información. Los contrastes de color entre los diferentes elementos de manipulación favorecen el uso a personas de baja visión.

▶ PASILLOS DE CIRCULACIÓN

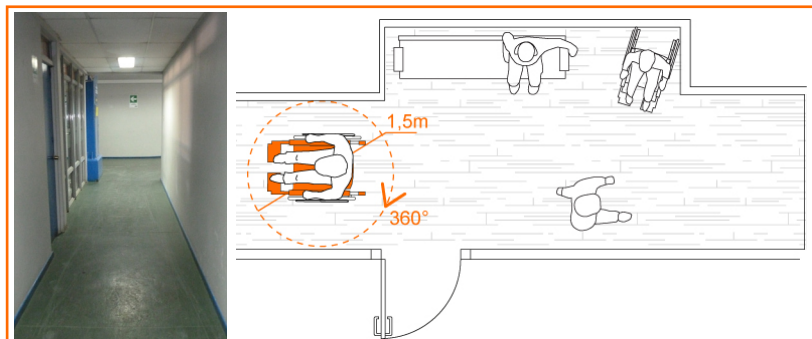
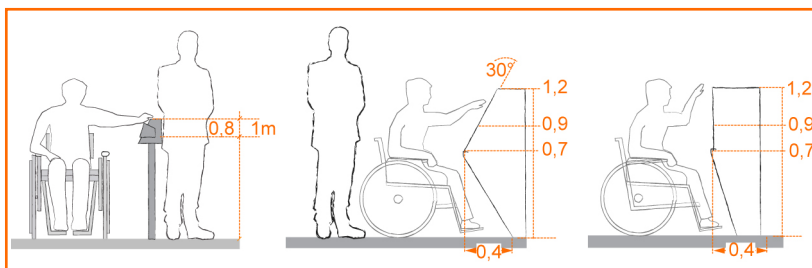
Los pasillos de circulación hacia oficinas de atención a público requieren mantener un ancho libre de obstáculos de mínimo 1,5 m.



Las alturas de manipulación de los equipos de auto atención son vitales para poder acceder desde una silla de ruedas o para personas de baja estatura.



Los avisos visuales de turno de atención tienen que ir acompañados por señales audibles.



SEÑALIZACIONES

Para señalar espacios o servicios accesibles se utiliza el símbolo internacional de accesibilidad (SIA). Se requiere señalización en los siguientes casos:



- ▶ Cuando la entrada o circulaciones accesibles se diferencian del acceso o itinerarios estándares. En ese caso la señalización debe ser visible en el punto en que las rutas se diferencian (accesos alternativos solo pueden darse en edificaciones antiguas).
- ▶ Cuando se prestan servicios accesibles en sectores específicos como cajas, mesones de apoyo, mesones de atención o cualquier servicio accesible que se diferencia por alguna razón de la atención común.
- ▶ La señalización debe ser visible y fácilmente identificable desde la ruta accesible. Se pueden añadir palabras al símbolo de accesibilidad que identifiquen el servicio, como “caja”, “acceso”, o flechas de orientación.
- ▶ La iluminación, contraste, color y tamaño de letra de un letrero colaboran en una fácil, rápida lectura y comprensión. Una presentación clara de la información beneficia a todas las personas.
- ▶ Los acabados deben ser mate sin vidrio o material con brillo para evitar reflejos.



RECURSOS DE COMUNICACIÓN PARA DISCAPACIDADES SENSORIALES

Las oficinas de atención a público, en especial aquellas que realizan trámites esenciales requieren de medios alternativos de comunicación para que las personas con discapacidades sensoriales puedan ser atendidas en igualdad de condiciones.



Los más usuales hacen referencia a la accesibilidad a la comunicación mediante lengua de señas (ícono de dos manos abiertas), servicio de bucle magnético (oreja cruzada con una línea y una letra T), información disponible en formato Braille y formatos de lectura fácil, de texto grande y contraste adecuado para personas con baja visión.

El bucle magnético es un sistema de comunicación para personas que utilizan audífonos y presentan dificultades para oír en espacios con ruido ambiente. El bucle magnético filtra los sonidos de fondo mejorando así la comprensión. El sistema requiere de una instalación en la sala o sector.

Hoy en día están disponibles una serie de innovaciones tecnológicas que permiten la comunicación mediante un sistema de video interpretación on line con intérpretes de diversas lenguas o idiomas como apoyo y facilitador en instancias de atención de público, entrevistas laborales, call centers, eventos, etc.

OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN FICHAS TEMÁTICAS ACCESIBLES:

