

Comercio y Servicios Accesibles

Los supermercados, grandes tiendas y el comercio en general tienen una posibilidad concreta de diferenciarse en la calidad de su servicio: entregando facilidades que compensen las distintas limitaciones de sus clientes e incorporando elementos y características que permitan una mejor experiencia cliente.

Los **servicios accesibles** son una gran oportunidad de ampliar el rango de usuarios y consumidores de los productos y servicios ofrecidos. Al otorgar servicios que se acomodan a las capacidades de los clientes se favorece la inclusión de un gran número de personas con dificultades en su movilidad o percepción del entorno (adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas, personas con coches de niños, etc.), se incrementa la satisfacción del usuario, se diferencia de la competencia y genera fidelidad por la marca.

Las empresas de servicios comprometidas con la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación responden visiblemente a su responsabilidad social y son más valoradas.

Las empresas accesibles ganan en clientes y los clientes ganan en servicios que satisfacen mejor sus necesidades..

RUTA ACCESIBLE | CONCEPTO Y REQUISITOS

La “**ruta accesible**” es el trayecto en el espacio público y en la edificación que garantiza la movilidad de las personas de todas las edades y habilidades. Asegura el desplazamiento autónomo y sin interrupciones, desde el origen hasta el destino. Su ancho mínimo es variable, en veredas de 1,2 m a 2 m, en el espacio público de 1,5 m y en la edificación de 1,5 a 1,1 m. Su altura libre mínima es de 2,1 m y su pavimento estable y homogéneo, sin elementos sueltos, antideslizante, libre de obstáculos, gradas o cualquier elemento que dificulte el desplazamiento y la percepción del recorrido.



ACCESOS

La accesibilidad de un establecimiento comercial comienza en sus accesos, tanto desde las veredas, para el caso del ingreso peatonal, como desde los estacionamientos para aquellos clientes que ingresan en vehículo.

► DESDE LA VEREDA

El acceso peatonal debe ser continuo, conectando la vereda con la edificación, sin que se interrumpa la cadena accesible hasta llegar a la entrada en forma autónoma. Para todos los clientes los itinerarios desde la vereda hasta el acceso deben estar libres de peldaños, obstáculos y ser un lugar seguro para transitar.



► ACCESOS: ESTACIONAMIENTOS

Los estacionamientos para personas con discapacidad se ubican contiguos y conectados a los accesos principales. En caso de estacionamientos subterráneos, es necesario ubicarlos todos juntos y en el nivel más cercano a la superficie, práctica que favorece la asistencia o evacuación en caso de ser necesario. Se conectan por medio de una ruta accesible con el acceso a la tienda o a los ascensores.

Las rampas mecánicas suelen sobrepasar las pendientes máximas para sillas de rueda. **No son accesibles y requieren la opción de un ascensor o rampa.**

Las dimensiones y número total de estacionamientos para PcD están determinados en el Art. 2.4.2 OGUC (Chile).

Una adecuada señalización y demarcación son fundamentales para fomentar el correcto uso de estos espacios. Velar por su buen uso refleja la consideración que una empresa muestra por sus clientes con discapacidad. Ver Ficha 3: Estacionamientos Accesibles.

► CAMBIOS DE NIVEL EN EL ACCESO

Un acceso a desnivel con la vereda tiene que ser resuelto mediante una rampa con pendiente máxima de 8% y descansos de 1,5 m de largo cada 9 m de desarrollo. Ver Ficha 4: Rampas

Para dar seguridad a personas que requieren de apoyo en la marcha se necesitan pasamanos continuos a ambos lados de rampas y escaleras. Para las personas con discapacidad visual es importante que las escaleras tengan características accesibles. Los peldaños se destacan con un color contrastante y se advierte el cambio de nivel al inicio y término de la escalera por medio de una franja de 0,6 m de ancho de diferente textura (o pavimento táctil de alerta) enfrentando el inicio y término.

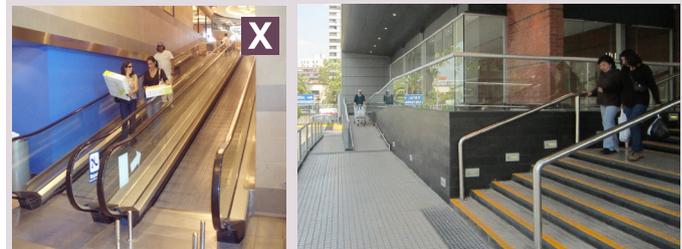


Un estacionamiento accesible responde a cuatro características: dimensiones, señalización, demarcación y conexión. Cuando se cumplen estas cuatro condiciones mejora notoriamente el uso legal de estos espacios.



Las barreras en los accesos que tratan de evitar el robo de carros en supermercados impiden también el acceso a personas en silla de ruedas y entorpecen su evacuación.

Más información en este [link](#).



CIRCULACIÓN Y USO | ESPACIOS Y SERVICIOS

► **CARROS ADAPTADOS**

Disponer de scooter para uso de personas que no pueden caminar trayectos largos soluciona en parte el proceso de compra, pero se debe considerar también a usuarios de silla de rueda.

Se recomienda disponer de un número de carros diseñados para ofrecer autonomía en el proceso de compra a personas en silla de ruedas, a quienes resulta imposible arrastrar o depositar mercadería en un carro común.



Carros de supermercado para ser llevados desde una silla de ruedas y scooter eléctricos son parte de la oferta de servicios accesibles que valora el cliente con discapacidad.

► **DISPOSICIÓN DE PRODUCTOS**

La ubicación y diseño de los exhibidores de productos y vitrinas de frío tienen que considerar la aproximación de un scooter o silla de ruedas para permitir la elección y retiro de las compras. Las barras de protección para máquinas de frío, alturas de contenedores de fruta, canastos del pan, pesaje, etc. son puntos que hay que considerar para no afectar la aproximación del usuario.



Elementos que impiden aproximarse a pesar de tener la altura correcta o alturas de atención inalcanzables son importantes en la funcionalidad de la persona y servicios que se ofrecen.

► **PROBADORES**

Aquellos locales que cuenten con probadores, debieran reservar al menos uno con las dimensiones necesarias para el uso por parte de personas con discapacidad. Este servicio se indica en el exterior del sector de probadores. Su uso no es exclusivo, un vestidor con señalización SIA (símbolo internacional de accesibilidad), indicará que existe una unidad accesible.

Un vestidor accesible mide como mínimo 1,8 m x 1,5 m libre en su interior, con una puerta que abre hacia afuera, de tipo corredera o cortina de ancho mínimo 0,8 m. Requiere barras de apoyo en los muros (por lo menos a lo largo de dos de ellos) a 0,95 m de altura y una banca fija de 0,46 m de altura. El espejo se instala a partir de 0,3 m de altura y los ganchos para colgar prendas o muletas a 1,2 m del suelo.



Probadores accesibles, indispensables en el comercio de venta de ropa. Sin ser exclusivos existe la opción de utilizar uno de estos espacios. Deben estar visiblemente señalizados desde el exterior.



► ELEMENTOS DE AUTO ATENCIÓN

Los lectores de precios, expendedores de números de atención o cualquier otro dispositivo que sea para el uso de clientes deben considerar una altura de manipulación no mayor a 1,2 m. Esa es la altura máxima de alcance vertical para una persona en silla de ruedas, es una medida universal de uso.

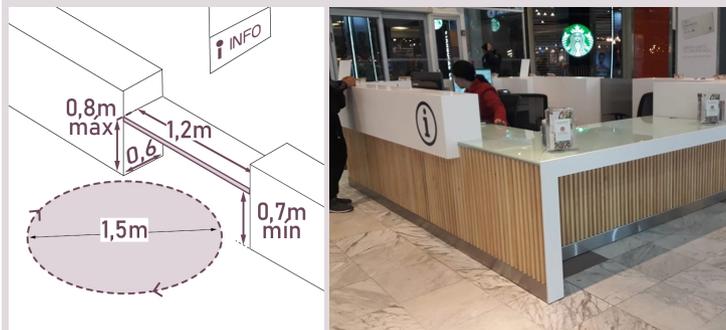
Los elementos de auto atención se instalan y se mantienen libres de obstáculos que impidan la aproximación o uso del público.



► MESONES DE ATENCIÓN

Los mesones de atención tienen que disponer de un tramo más bajo que la altura estándar. Esta parte de menor altura permite atender a personas en silla de ruedas o de baja estatura sin conflictos de aproximación y uso del mesón.

La norma chilena exige una altura máxima de 0,8 m sobre cubierta y 0,7 m libre bajo cubierta. El largo del mesón se estableció en 1,2 m y el ancho en 0,6 m. Este diseño permite visualizar al interlocutor, firmar o rellenar algún documento y oír a la persona tras el mesón.



La norma chilena estableció medidas mínimas para los mesones de atención.

► ASIENTOS

El tamaño de las tiendas actuales hace necesario proporcionar asientos para personas mayores o con dificultades de movilidad distribuidos en distintos sectores del local, especialmente en cajas de pago preferentes, servicio al cliente, pasillos frente a cajas de pago, o todo lugar que signifique un recorrido o espera prolongada. Permite a clientes que no están en condiciones de permanecer largos periodos de pie, un descanso entre las compras o esperar su turno para ser atendido. Preferir asientos individuales con apoya brazos, los que resultan de gran ayuda para levantarse especialmente a personas mayores.



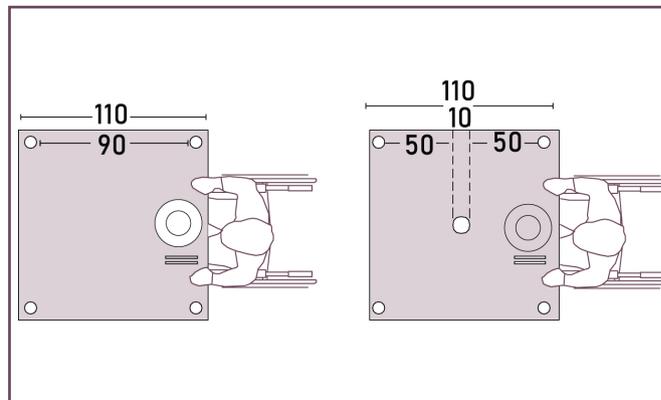
► MESAS

En restaurantes y lugares de consumo de alimentos el pasillo de circulación hacia las mesas tiene que considerar un ancho de 0,9 m que permita el desplazamiento de una silla de ruedas.

Un ancho libre de mesa de 0,9 m con una altura libre mínima de 0,7 m permitirá la aproximación y uso cómodo desde una silla de ruedas.

Las barras de atención en pubs y cafés tienen que considerar una superficie de atención de altura máxima de 0,9 m con un espacio libre inferior de 0,7 m y 0,4 m libres de profundidad.

Si el mobiliario es fijo hay que considerar espacios libres sin silla para ser utilizado en silla de ruedas.



► CAJAS DE PAGO PREFERENTES

Las cajas de pago de uso preferentes son de gran ayuda para personas que no pueden permanecer largos ratos de pie. Es importante señalar esta preferencia y que sea visible desde la distancia. Los símbolos que acompañan la señalización tienen que identificar a las personas a las que se les otorga preferencia en la atención, como personas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad. El pasillo de circulación de la caja de pago preferente requiere un ancho mínimo de 0,9 m para el paso cómodo de una silla de ruedas o coches de niños.

Se recomienda que el personal de cajas de pago esté instruido en protocolos de atención y que colaboren en la preferencia de los clientes.



La "Caja de pago preferente" se señala visiblemente en altura y también en su acceso. Con los símbolos es suficiente, no se añaden términos como "Discapacitados".



▶ ALTURAS DE USO Y MANIPULACIÓN

Al menos la caja de pago definida como “accesible” o “preferente” debe contar con un terminal de pago inalámbrico o de cordón extensible con el fin de que la persona en silla de ruedas o de baja estatura tenga alcance visual al visor del equipo y la posibilidad de utilizar el teclado en forma personal y privada.

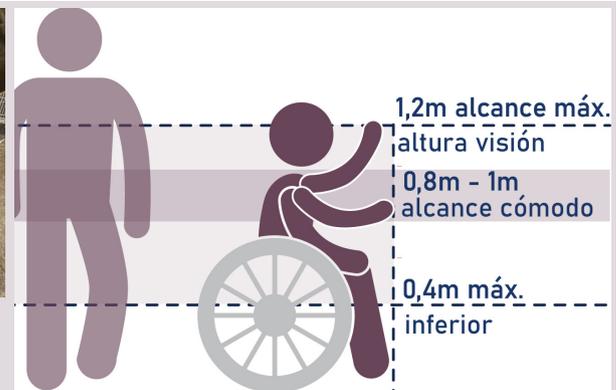
La instalación de cualquier elemento que requiera ser manipulado por el público tiene que considerar las alturas de uso y aproximación adecuadas y no superar nunca los 1,2 m de altura.



La altura de instalación de los terminales de pago van a determinar la posibilidad de usar o no el equipo.



Entre los 0,8 m y 1 m de altura se considera una medida de alcance óptima para manipular y usar elementos. Un rango promedio de altura que sirve tanto a personas de pie como sentadas.



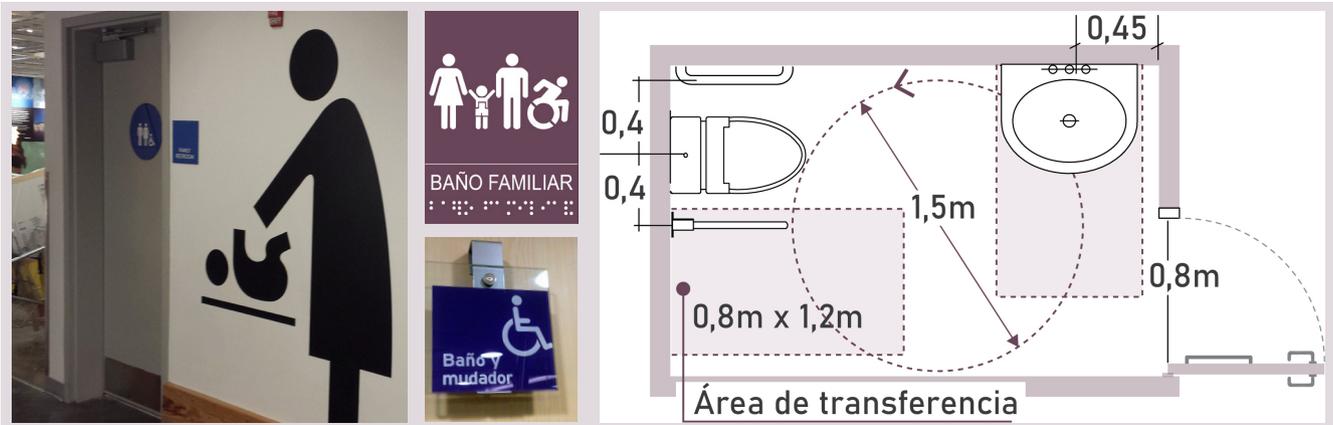
▶ SERVICIOS HIGIÉNICOS ACCESIBLES

Los establecimientos comerciales que cuentan con baños públicos están obligados a contar con un recinto accesible. **Se recomienda un recinto único para ambos sexos con acceso independiente.**

Este diseño permite su uso a personas que necesitan asistencia en el baño, la que puede ser realizada por alguien del sexo contrario. En estos casos se dan las condiciones para **implementar el uso familiar** de estos espacios añadiendo un mudador.

Más que un recinto “exclusivo” debe ser un lugar siempre disponible y permanecer abierto (sin llave) y aseado al igual que el resto de la batería de baños.

El baño accesible debe responder a medidas mínimas de diseño para un cómodo uso por parte de personas con discapacidad. Ver Ficha 4: Baños Accesibles.



SEÑALIZACIÓN Y LENGUAJE

La señalización sobre accesibilidad debe hacer referencia a espacios o recintos, no a características de las personas.

► SEÑALIZACIÓN DE SERVICIOS ACCESIBLES

Para comunicar la accesibilidad de un recinto se utiliza solamente el símbolo SIA (símbolo internacional de accesibilidad), cuya imagen oficial es una silueta de silla de ruedas blanca sobre fondo azul.

Es un símbolo que **identifica espacios o condiciones accesibles, no condición o discapacidad de las personas**. Quienes requieran estos recintos o servicios entenderán que son posibles de usar o interactuar sin importar su condición física, sensorial o intelectual.

El único espacio exclusivo de uso para personas con discapacidad es el estacionamiento. Todos los otros lugares que se señalizan con el SIA son preferentes y se extienden a otras personas (caso de cajas de pago y baños). Las palabras están demás, los símbolos aclaran el concepto.



El símbolo internacional de accesibilidad (SIA) se usa para indicar entornos o servicios accesibles



El símbolo internacional de accesibilidad (SIA) comunica una caja de atención accesible y una mesa.





La señalización se incorpora también a la información de rutas de evacuación. Para ello hay que considerar las rutas accesibles y protocolos de evacuación necesarios para clientes o trabajadores con discapacidad.

Ver: Ficha 16:| Criterios de evacuación accesible



► COMUNICACIÓN

Cuando sea necesario referirse a la condición de una persona los términos correctos son: “persona con discapacidad”, “persona en silla de ruedas o con movilidad reducida” “persona sorda o ciega”, “persona con discapacidad intelectual”.

► CAPACITACIÓN CONTINUA

Los mejores esfuerzos en otorgar condiciones de accesibilidad pueden verse frustrados por un trato incorrecto hacia personas con discapacidad por parte del personal a cargo de la atención a público. Es necesaria una capacitación permanente en cuanto a trato, lenguaje, normas y derechos, formas de prestar asistencia, evacuación en caso de emergencias, orden de elementos, etc. La capacitación debe ser repetida en el tiempo para incorporar a nuevos colaboradores.



SERVICIOS PARA DISCAPACIDADES SENSORIALES

- Servicio de rotulado de productos en Braille o con códigos QR que permiten ser leídos desde un teléfono celular, permitiendo a las personas ciegas, identificar en forma autónoma los diferentes productos, especialmente en aquellos que pudieran significar riesgos importantes como químicos o medicamentos.
- Implementación de servicios audiovisuales, especialmente en aquellas áreas que requieren explicación de productos o servicios puede ofrecerse la posibilidad de videos subtitrulados y con intérprete de lengua de señas. Algunas empresas han optado por servicio de fono ayuda con sistema de video conferencia con intérprete de lengua de señas.
- Rotulados de precios de mayor tamaño para que puedan ser leídos con facilidades por personas con presbicia, condición frecuente alrededor o después de los 40 años. Disponer lupas como ayuda a una mejor lectura.



PERROS DE ASISTENCIA

Los perros de asistencia están entrenados para realizar labores y funciones específicas en beneficio de una persona con discapacidad. Existen entrenamientos específicos: Perros de servicio, para personas con discapacidad motora, perros guía, para personas con discapacidad visual, perro de señal, para personas con discapacidad auditiva y perro de asistencia para personas con autismo, entrenado para asistir a una persona con discapacidad del espectro autista en sus actividades de la vida diaria, permitiendo a su familia incrementar su seguridad, libertad, movilidad y tranquilidad.

Todas las personas con discapacidad **tienen derecho a ser acompañadas permanentemente por un perro de asistencia** y a entrar a cualquier lugar de uso público, ya sea de propiedad privada o pública (por ej. supermercados, centros comerciales, hospitales, establecimientos educacionales, espacios recreativos, edificios de uso público, medios de transporte, etc.). No se puede negar la entrada de un perro de asistencia. Quien incurra en ello arriesga una multa. *Ver más información legal*



(Foto Corporación junto a Tí)



Los espacios accesibles son un beneficio para todos los clientes y abren oportunidades laborales para trabajadores con discapacidad.



OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN FICHAS TEMÁTICAS ACCESIBLES:

