



## OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ACCESIBILIDAD

### 8.1 SÍMBOLOS INTERNACIONALES DE ACCESIBILIDAD

La Comisión Internacional sobre Tecnología y Accesibilidad (ICTA) es la organización que diseña y difunde los símbolos de accesibilidad, dirigidos a informar a las personas con discapacidad de las condiciones de accesibilidad del centro de trabajo.

El Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) se aprobó en 1969, en el XI Congreso Mundial de Rehabilitation International (R.I.), celebrado en Dublín.



El símbolo que indica accesibilidad es identificable, legible para personas de cualquier parte del mundo, claro, sencillo, estético y fácilmente reproducible.

Este símbolo tiene la finalidad de informar de que el centro de trabajo dispone de accesos adaptados, especialmente para usuarios con problemas de movilidad.

La norma estatal de referencia para la aplicación del Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) es la Orden VIV/561/2010, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. En su artículo 43, sobre las aplicaciones del Símbolo Internacional de Accesibilidad, fija:

1. Con el objeto de identificar el acceso y posibilidades de uso de espacios, instalaciones y servicios accesibles se deberá señalar permanentemente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad homologado lo siguiente:
  - a. Los itinerarios peatonales accesibles dentro de áreas de estancia, cuando existan itinerarios alternativos no accesibles.
  - b. Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida y los itinerarios peatonales accesibles de acceso a ellas.
  - c. Las cabinas de aseo público accesibles.
2. El diseño, estilo, forma y proporción del Símbolo Internacional de Accesibilidad se corresponderá con lo indicado por la Norma Internacional ISO 7000, que regula una figura en color blanco sobre fondo azul Pantone Reflex Blue.

Para extender y normalizar su diseño en todo el mundo se han creado normas como la ISO 7000, que regula su uso en el ámbito internacional.

A nivel nacional, las características y dimensiones del Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad (SIA) se establecen en la norma "UNE 41501:2002 Símbolo de accesibilidad para la movilidad. Reglas y grados de uso". En cuanto a su uso, se regula la utilización del símbolo para la indicación de la accesibilidad, así como para la reserva o el uso preferente en dicho ámbito para personas con limitación en la movilidad.

La dimensión exterior del símbolo internacional de accesibilidad (SIA) deberá ser de 15 x 15 cm como mínimo.

La utilización del SIA no excluye el empleo de otros símbolos, referidos específicamente a la existencia de adaptaciones o eliminación de barreras para personas que presenten otras discapacidades, como por ejemplo las sensitivas.

En la siguiente tabla se exponen los principales símbolos internacionales de accesibilidad, sus características fundamentales y los requisitos que deben contemplarse en su utilización.

SÍMBOLO INTERNACIONAL	CARACTERÍSTICAS	REPRESENTACIÓN GRÁFICA
PARA PERSONAS CON DEFICIENCIA VISUAL O CIEGOS	El símbolo consiste en la figura de un hombre andando con bastón	
DE ACCESIBILIDAD CON PERRO-GUÍA	El símbolo consiste en una figura humana, andando con perro-guía	
PARA LAS PERSONAS CON SORDERA O DEFICIENCIA AUDITIVA	El símbolo consiste en una oreja con una línea diagonal	

Las principales recomendaciones sobre la señalización de la accesibilidad que deberán observarse para un uso correcto de los símbolos, son:

- Todos los accesos, recorridos y servicios deberán estar señalizados, con símbolos y letras en alto relieve y sistema braille.
- Las señalizaciones deberán tener acabado mate y contrastar con la superficie donde están colocadas.

## 8.2 DEFENSA DEL DERECHO AL TRABAJO

La sociedad actual está realizando un esfuerzo continuo para evitar las condiciones de exclusión de las personas con discapacidad, con el objeto de que estas personas puedan disfrutar plenamente de sus derechos y libertades, así como de los recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad a través de su trabajo.

Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación.

Para garantizar la plena igualdad en el trabajo, se deben mantener o adoptar medidas específicas destinadas a prevenir o compensar las desventajas ocasionadas por motivo de o por razón de discapacidad. Entre ellas:

- La adopción de normas internas en la empresa que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad.
- Planes y calendario para la implantación de las exigencias de accesibilidad y para el establecimiento de las condiciones más favorables y de no discriminación.

El impulso de las medidas de igualdad de oportunidades para la presencia integral de las personas con discapacidad en el centro de trabajo incumbe, en primer lugar, al empresario, que ha de identificar las necesidades e implantar las soluciones más adecuadas. Todo ello con el objetivo último de que éstas puedan ser partícipes de una vida laboral en iguales condiciones que el resto de los trabajadores.

Es sabido que las empresas que emplean a un número de 50 o más trabajadores vienen obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad. De manera excepcional, las empresas pueden quedar exentas de esta obligación, de forma parcial o total, siempre que se apliquen las medidas alternativas determinadas reglamentariamente.

Para todo ello, se dispone como guía el Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que tiene por objeto (art. 1):

- a. Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos, a través de la accesibilidad universal y del acceso al empleo.
- b. Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garanticen las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Con relación a la accesibilidad en el centro de trabajo, se puede indicar que entre los principios de esta ley se encuentra la accesibilidad

universal (art. 3) y que se aplica, entre otros, al ámbito del empleo (art. 5). Además, en el ámbito del empleo, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación serán de aplicación con carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral (art. 22.2).

En consecuencia, esta ley fija (art. 40.2) que los empresarios están obligados a adoptar las medidas adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo y la accesibilidad de la empresa, en función de las necesidades de cada situación concreta, con el fin de permitir a las personas con discapacidad acceder al empleo, desempeñar su trabajo, progresar profesionalmente y acceder a la formación, salvo que esas medidas supongan una carga excesiva para el empresario.

Para determinar si una carga es excesiva se tendrá en cuenta si es paliada en grado suficiente mediante las medidas, ayudas o subvenciones públicas para personas con discapacidad, así como los costes financieros y de otro tipo que las medidas impliquen y el tamaño y el volumen de negocios total de la organización o empresa.

- Vulneración del derecho a la igualdad de oportunidades

Se entenderá que se vulnera el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad cuando, por motivo de o por razón de discapacidad, se produzcan discriminaciones directas o indirectas, discriminación por incumplimientos de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables (art. 63).

A efectos de determinar si un ajuste es razonable, se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que suponga para las personas con discapacidad su no adopción, la estructura y características de la persona, entidad u organización que ha de ponerla en práctica y la posibilidad que tenga de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda (art. 66.2).

Las discrepancias entre el solicitante del ajuste razonable y el sujeto obligado podrán ser resueltas a través del sistema de arbitraje, sin perjuicio de la protección administrativa o judicial que en cada caso proceda (art. 66.2).

- Medidas de defensa

Las medidas de defensa, de arbitraje y de carácter judicial, contempladas en esta ley serán de aplicación a las situaciones previstas en el apartado anterior, con independencia de la existencia de reconocimiento oficial de la situación de discapacidad o de su transitoriedad (art. 64.2).

El Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, siempre que no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso proceda (art. 74.1).



El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito (art. 74.2).

Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias y de las administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias (art. 74.3).

- Tutela judicial y protección contra las represalias

La tutela judicial del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad comprenderá la adopción de todas las medidas que sean necesarias para poner fin a la violación del derecho y prevenir violaciones ulteriores, así como para restablecer al perjudicado en el ejercicio pleno de su derecho (art. 75.1).

La indemnización o reparación a que pueda dar lugar la reclamación correspondiente no estará limitada por un tope máximo fijado «a priori». La indemnización por daño moral procederá aun cuando no existan perjuicios de carácter económico y se valorará atendiendo a las circunstancias de la infracción y a la gravedad de la lesión (art. 75.2).

Se adoptarán las medidas que sean necesarias para proteger a las personas físicas o jurídicas contra cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda producirse como reacción ante una reclamación o ante un procedimiento destinado a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades (art. 75.3).

- Legitimación

Sin perjuicio de la legitimación individual de las personas afectadas, las personas jurídicas legalmente habilitadas para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos podrán actuar en un proceso en nombre e interés de las personas que así lo autoricen, con la finalidad de hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades, defendiendo sus derechos individuales y recayendo en dichas personas los efectos de aquella actuación (art. 76).

- Criterios especiales sobre la prueba de hechos relevantes

En aquellos procesos jurisdiccionales en que de las alegaciones de la parte actora se deduzca la existencia de indicios fundados de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad, corresponderá a la parte demandada la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de la conducta y de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad (art. 77.1). Lo anterior no es de aplicación a los procesos penales ni a los contencioso-administrativos interpuestos contra resoluciones sancionadoras (art. 77.2).

- Objeto de las infracciones

Se considerarán infracciones administrativas las acciones y omi-

siones que ocasionen vulneraciones del derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en el ámbito de empleo, cuando se produzca incumplimiento de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, especialmente cuando se deriven beneficios económicos para la persona infractora (art. 80).

- Infracciones

En todo caso, y sin perjuicio de lo que se establezca en la legislación autonómica, tendrá la consideración de infracción grave: el incumplimiento de las exigencias de accesibilidad, así como la negativa a adoptar las medidas de ajuste razonable (art. 81.3.b).

- Garantía de accesibilidad de los procedimientos

Los procedimientos sancionadores que se incoen, deberán estar documentados en soportes que sean accesibles para las personas con discapacidad, siendo obligación de la autoridad administrativa facilitar a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de los derechos previstos en dichos procedimientos (art. 90).

### 8.3 COMPORTAMIENTO CON LAS PERSONAS SEGÚN SU DISCAPACIDAD

Para favorecer la completa integración social de las personas con discapacidad, es básica una correcta interacción con ellas. Para ello se debe tener en cuenta que, con mayor o menor intensidad, es frecuente que la persona con discapacidad:

- *Identifica la falta de autonomía personal y, en consecuencia, el tener que depender de los demás en determinadas situaciones, como su problema más importante.*
- *Aspira a vivir en situación de igualdad, en un entorno sin barreras, y a ser tratada como el resto.*

Las recomendaciones generales para el trato o atención a la persona con necesidades especiales de movilidad o comunicación son:

- *Evidentemente, lo primero será identificar cuáles son las limitaciones o discapacidades de la persona con la que tratamos.*
- *Considerar a esta persona como a las demás, el trato natural es el más adecuado.*
- *Evitar, en todo momento, tanto las actitudes paternalistas o las manifestaciones de compasión, que pueden ofenderle, como poner en evidencia sus necesidades especiales, ya que puede molestarle.*
- *Si se tiene la duda de cómo actuar ha de preguntarse a la persona con discapacidad, qué desea y cómo ha de ser tratado.*
- *En definitiva, para trabajar con estas personas, hay que ponerse en su lugar, conocer sus limitaciones, dificultades, necesidades, etc.*

Con el objetivo de que la convivencia sea más igualitaria, amable

y digna para todos, se presentan algunas pautas o recomendaciones sencillas, para que el trato a las personas con necesidades especiales por su movilidad o comunicación sea fácil y fluido.

#### • Comportamiento con una persona con limitaciones en la movilidad

Con la persona que utiliza productos de apoyo para caminar (andador, muletas, etc.) se debe tener en cuenta lo siguiente:

- *Es buena práctica que el centro de trabajo disponga de sillas de ruedas, si el desplazamiento por el mismo puede ser demasiado largo para las personas con limitaciones de movilidad.*
- *Cuando se acompaña a una persona que utiliza un producto de apoyo para desplazarse (muletas, etc.) se debe ajustar el paso al suyo. Se debe estar atento y protegerlo para evitarle posibles empujones.*
- *Nunca se debe indicar a una persona con limitaciones en la movilidad que se dé prisa.*
- *Se le debe ofrecer asistencia para transportar los objetos o paquetes que trae.*
- *Nunca se le debe separar de sus muletas, bastones o andador.*

Con las personas que utilizan silla de ruedas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- *Para hablar con una persona que se encuentra en una silla de ruedas hay que situarse de frente a ella. Si se consulta un tema relacionado con ella, siempre nos dirigiremos a ella y sólo a su acompañante si participa en la conversación. En el caso que se encuentre en un grupo, se debe intentar hablar con el resto de personas dentro de su campo visual.*
- *Siempre se le debe ofrecer ayuda antes de empujar la silla de ruedas.*
- *Se le debe informar del itinerario y de los detalles del mismo.*
- *Se debe advertir con anticipación la maniobra que se va a realizar.*
- *No se debe empujar la silla deprisa ni realizar maniobras con brusquedad.*
- *Al parar la silla se la debe bloquear con los frenos.*
- *Para salvar un escalón se debe inclinar la silla hacia atrás sobre las ruedas traseras.*
- *Para transferir una persona en silla de ruedas a otro emplazamiento, se debe frenar la silla y retirar los reposapiés.*
- *No debemos apoyarnos en la silla de ruedas, ya que se invade su espacio personal.*

Cuando se camina acompañado de una persona de talla muy baja hay que aminorar la marcha, ya que el tamaño de sus piernas hace que sus pasos sean mucho más cortos.

#### • Comportamiento con una persona con limitaciones visuales

Para un comportamiento adecuado con una persona con discapacidad visual, se deben contemplar las siguientes recomendaciones:

- *Siempre que nos dirigimos a una persona con discapacidad visual, nos identificaremos (quién o qué somos), hablándole de frente para que perciba que nos dirigimos a ella.*
- *Si se consulta un tema relacionado con ella, siempre nos dirigiremos a ella y sólo a su acompañante si participa en la conversación.*
- *Se debe ser concreto y preciso en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como "aquí", "allí", "eso", etc.*
- *Se debe utilizar las palabras "ver", "mirar", etc., con naturalidad.*
- *Podemos indicar, si es necesario, qué está ocurriendo o se está haciendo cuando se produce un silencio.*
- *Siempre se le debe ofrecer ayuda antes de hacer nada.*
- *Si debemos guiarle, se le debe ofrecer nuestro brazo, nunca agarrarle el suyo.*
- *Debemos avisarle que hay escaleras y colocar su mano en el pasamanos.*
- *Se le debe advertir de los obstáculos que se encuentren en su paso.*
- *Cuando se pretende dejar a la persona invidente sola, se le debe advertir antes.*
- *Cuando pretenda entrar en un automóvil, debemos poner su mano en el mecanismo de apertura o en la parte superior de la puerta abierta.*

#### • Comportamiento con una persona con limitaciones auditivas

Entre las personas con discapacidad auditiva se pueden distinguir dos grupos, que tienen necesidades de interacción muy diferentes, según el lenguaje de comunicación que utilicen: oral o de signos.

Para un comportamiento adecuado con una persona con discapacidad auditiva, se deben contemplar las siguientes recomendaciones, tanto si utiliza el lenguaje oral como si emplea el lenguaje de signos:

- *Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Esta acción nos puede ayudar en dos sentidos: facilitamos su confianza en nosotros y podemos percibir su expresión facial, de entender o no lo que le indicamos.*

- Para llamar su atención se puede dar un par de leves toques en su hombro o brazo. Otra alternativa es golpear suavemente la mesa para que sienta las vibraciones. Si se trata de un grupo que se encuentra en una sala, se pueden apagar y encender las luces intermitentemente para llamar su atención.
- Debemos permanecer quietos mientras nos comunicamos y no adoptar ninguna postura que dificulte la lectura labial, como darle la espalda, girar la cabeza, agacharnos, etc.
- Se debe hablar con naturalidad, con un ritmo medio y vocalizando correctamente, no es necesario exagerar la vocalización, ya que puede ser contraproducente, al poder distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Podemos ayudarnos con gestos y signos sencillos que faciliten la comprensión de lo que comunicamos.
- Igualmente, para facilitar la comprensión de lo que pretendemos comunicar, se debe buscar una zona iluminada, para que la persona con discapacidad auditiva perciba más claramente la información visual, al encontrarse el área suficientemente iluminada.
- Si no se entiende algo que nos ha dicho, hay que pedirle que lo repita. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien la información que le proporcionamos, hay que repetírsela o utilizar sinónimos. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para facilitar la comprensión.
- Cuando se comunica con una persona con discapacidad auditiva, se debe mantener la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, etc.) que puedan dificultar la vocalización o la emisión del mensaje.
- Si nos encontramos ante un problema de comunicación, se debe mantener la tranquilidad, sólo es cuestión de seleccionar la estrategia más adecuada para hacernos entender.
- Nunca se debe gritar a una persona sorda, ya que al gritar nuestro rostro se crispa y percibirá un rostro hostil.

#### • Comportamiento con una persona con limitaciones para la comprensión

Para un comportamiento adecuado con una persona con limitaciones cognitivas o discapacidades intelectuales, se deben contemplar las siguientes recomendaciones:

- Debemos ser especialmente naturales y sencillos en nuestra forma de hablar.
- Se debe transmitir la información de forma secuenciada y, si es preciso, explicarse varias veces, pero de diferente manera, hasta asegurarnos que nos ha entendido.

- Se deben eliminar los elementos ambientales que puedan distraer la atención de la persona con limitaciones de comprensión, tales como ruido o música de fondo (si es posible).

La alteración del comportamiento es habitual en personas con determinadas discapacidades intelectuales, por lo que se deben evitar las situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.

#### • Comportamiento con una persona con limitaciones en la comunicación

Puede darse el caso de tener que interactuar con una persona con limitaciones en la comunicación, pero no en la comprensión, es decir, con una persona que tiene problemas para transmitirnos su mensaje, ya que si se trata de problemas para recibir nuestro mensaje, será por sufrir alguna de las discapacidades atendidas en los apartados anteriores. Para un comportamiento adecuado con una persona con limitaciones en la comunicación indicada, se deben contemplar las siguientes recomendaciones:

- Tanto si debemos abordar a una persona con dicha limitación como si es ella la que nos reclama, debemos entablar una conversación tranquila, sin transmitirle nuestros nervios (si es que los tenemos), lo que favorecerá su comunicación.
- Debemos dirigirnos directamente a la persona con dicha limitación y sólo a su acompañante si participa en la conversación o nos indica que sea así.
- Se debe preguntar el método de comunicación de la persona y enterarse de cómo dice "SÍ" o "NO".
- Se debe intentar hacer preguntas a las que se pueda responder "SÍ", "NO" o "NO SÉ". En todo caso, se deben evitar las preguntas que impliquen respuestas difíciles o largas.
- Debemos estar preparados para una pronunciación y un ritmo distintos a los acostumbrados, lo que nos puede dificultar la comprensión de su mensaje. Es buena práctica ir escribiendo lo que nos indica y exponérselo para su aprobación, una vez que haya acabado.
- Si el ritmo de transmisión de la persona con dicha limitación es muy lento y disponemos de la suficiente capacidad para vislumbrar su mensaje antes de que termine, se puede preguntar a la persona (en cuanto advirtamos dicho ritmo) si podemos presentarle lo que entendemos que nos intenta comunicar. En tal caso, se debe dejar un tiempo prudente para no errar más de lo conveniente.
- En caso de que sea necesaria alguna aclaración, porque no hemos comprendido lo que nos comunica, se le debe rogar que nos aclare nuestra duda de la forma que crea más idónea.
- Si la persona emplea un producto de apoyo de comunicación y debemos utilizarla, sólo se manipulará si nos ha concedido permiso.

“*La sociedad está realizando un esfuerzo continuo para evitar las condiciones de exclusión de las personas discapacitadas*”