

# ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LOS COMERCIOS DE LA PROVINCIA DE LA PAMPA

GUÍA DE RECOMENDACIONES ELABORADA POR  
EL CONSEJO PROVINCIAL DE ADULTOS MAYORES



GOBIERNO DE  
**LA PAMPA**

Ministerio de Desarrollo Social

Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia

Dirección de Adultos Mayores

## REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD DE LOS COMERCIOS Y ESTABLECIMIENTOS DE USO PÚBLICO

La accesibilidad de cualquier tipo de establecimiento y especialmente de los de uso público debe entenderse como una cadena de múltiples eslabones, y en el momento que uno de éstos no responde a las necesidades de todos los potenciales usuarios deja de ser accesible el conjunto, ya que pierde la perspectiva integral necesaria.

Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas sencillas, agradables desde el punto de vista estético y no especialmente onerosas.

Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. **Un escalón o una puerta estrecha** son verdaderas **BARRERAS** que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento o hacer uso de un servicio.

Por otro lado, **la accesibilidad es una oportunidad de negocio** porque si su comercio, hotel o restaurante no es accesible, está actualmente perdiendo un gran número de clientes potenciales.

**Es también una obligación legal.** Diversas normativas estatales exigen a los comercios y establecimientos de uso público cumplir con las condiciones mínimas de accesibilidad.

**No beneficia exclusivamente a las personas con discapacidad**, sino que un comercio o establecimiento público accesible, ofrece un entorno, producto o servicio más confortable y fácil de utilizar para todas las personas.

La adecuación del comercio, restaurante o alojamiento a las necesidades de las personas **mejora la imagen de las empresas**, ya que les identifica como “socialmente responsables”.

## ¿QUÉ ES UN COMERCIO ACCESIBLE PARA TODOS?

La Accesibilidad Universal es una condición imprescindible que deben cumplir los comercios y demás establecimientos abiertos al público, para que estos puedan ser utilizados por las personas con discapacidad, con movilidad reducida y personas mayores, de forma autónoma, segura y normalizada.

**UN COMERCIO O ESTABLECIMIENTO PÚBLICO SE CONSIDERA ACCESIBLE, CUANDO SUS CARACTERÍSTICAS PERMITEN A TODAS LAS PERSONAS, CON INDEPENDENCIA DE SUS CAPACIDADES, ACCEDER AL LOCAL O ESTABLECIMIENTO, CIRCULAR, ORIENTARSE, IDENTIFICAR, ENTENDER Y HACER USO DE LOS SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS DISPONIBLES, Y ADEMÁS COMUNICARSE CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

# ACCESO

En todo establecimiento comercial o de uso público, debería existir al menos una entrada accesible fácilmente localizable desde la vía pública. Además, para que las puertas de vidrio sean identificadas por personas de visión reducida, se debería señalar con franjas horizontales o con un logotipo de color contrastado.



# COMUNICACIÓN BÁSICA

La comunicación clara y entendida entre dos personas o más, es fundamental para que el comercio también sea accesible. Es decir, las personas encargadas de atender el público deben tener criterios de inclusión de derechos de cada una de las personas que recibe, ya que la información oral es también un indicador de accesibilidad importante. Para esto el empleado o propietario que atiende el comercio deberá utilizar un lenguaje correcto y amable, y para ellos se han elaborado las siguientes sugerencias:

- Hablar claramente a las personas mayores.
- Evitar las palabras “abuelo”- “abuela” y recurrir a llamarlos Sr o Sra.
- Mirar a la cara; repreguntar si comprendió.
- Es importante que se respeten los tiempos de las personas mayores, a elegir y poder tener la mercadería a mano.
- Es fundamental que los precios e información de los productos estén impresos con letra y tamaño legible para que puedan cumplir con su objetivo.

En los **LOCALES GASTRONÓMICOS**, una entrada accesible será la principal pauta de ingreso para todas las personas, sin excepción. Para ello debe existir un itinerario accesible hasta el salón comedor, sin desniveles o con rampa.

Para facilitar la circulación a todas las personas, todos los espacios del lugar deberán estar en una misma planta, caso contrario, los desniveles se salvarán por medio de ascensores o rampas alternativas a las escaleras y los espacios en los que es obligatorio regresar o hacer un cambio de sentido, estarán libres de obstáculos.

En el caso de **una TIENDA DE ROPA, UNA PERFUMERÍA O MERCADO** en las que los clientes se sirven directamente los productos, los muebles deben tener características determinadas para ser accesibles a todas las personas.

**PROBADORES:** En las tiendas de ropa, las entradas a los espacios de cambio de vestimenta deberán ser accesibles, sin desniveles, la puerta o hueco de paso por la que se entra a ellos debería tener un ancho mínimo que permita ingresar con una silla de ruedas o andador. En su interior se recomienda colocar un asiento o banco fijo al suelo, que permita colocarse con la silla de ruedas y hacer la transferencia desde ésta al asiento.

# EL CONSEJO PROVINCIAL DE ADULTOS MAYORES, EN SU 5TA SESIÓN, SUGIERE LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

- En los lugares donde hay escalones o rampa, e incluso en los lugares donde no están estos elementos, deberían existir **PASAMANOS**, que sirvan de apoyo y ayuda en el acceso.
- No deberían existir baños para personas con discapacidad o adultos mayores. **TODOS** los baños deberían estar adaptados para **TODAS** las personas, sin importar su condición.
- Las rampas fijas o móviles son elementos fundamentales para el acceso a todos los espacios, de personas que tengan movilidad reducida y adultos mayores.
- En los lugares donde el acceso es continuo, que puede tornarse resbaladizo o arenoso, las **CINTAS ANTIDESLIZANTES** con colores llamativos, pueden evitar accidentes.

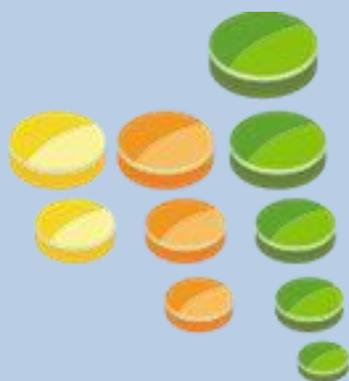


- Muchas veces, los **BORDES DE ESCALONES** son imperceptibles, por lo que señalar los mismos aportan seguridad en el ascenso y descenso.
- Productos **AL ALCANCE DE LA MANO Y LA VISTA.**
- **VEREDAS:** no deberán colocarse sillas y mesas que impidan la normal circulación de los peatones. Tampoco deberá haber ningún elemento como cartel, toldo, macetas que pueda ser un factor de riesgo o un obstáculo para la circulación. Las veredas deben ser espacios de circulación libres para que una persona pueda circular ya sea con una silla de ruedas, con un bastón, andador, cuidador, carrito de bebe, etc.

TODOS TENEMOS DERECHO A ACCEDER Y ELEGIR EL COMERCIO Y LOS PRODUCTOS QUE ESTÁN A LA VENTA. TODOS TENEMOS DERECHO A UNA CIUDAD ACCESIBLE Y AMIGABLE.

EL CONSEJO DE ADULTOS MAYORES HA TRABAJADO EN LA CONSTRUCCIÓN DE ESTA GUÍA A LOS FINES DE GENERAR MEDIDAS REALES QUE INCLUYAN ESTA POBLACIÓN QUE HOY ESTÁ EN SITUACIÓN DE DESVENTAJA, NO POR LOS AÑOS DE LAS PERSONAS SINO POR LAS BARRERAS QUE LA PROPIA SOCIEDAD HA IMPUESTO.

SOLICITAMOS QUE ADAPTE SU ESPACIO COMERCIAL PARA QUE PODAMOS DISFRUTAR DEL MISMO A CUALQUIER EDAD.



# GOBIERNO DE **LA PAMPA**



## **Ministerio de Desarrollo Social**

Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia

Dirección de Adultos Mayores



