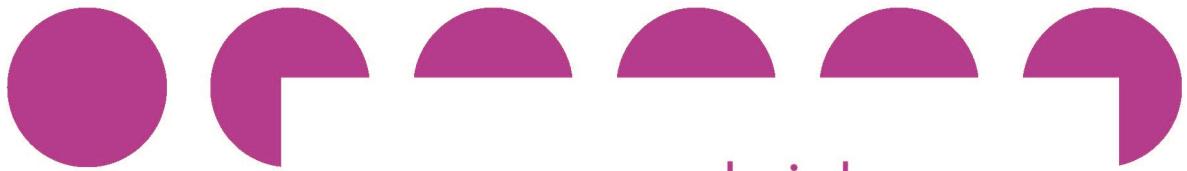
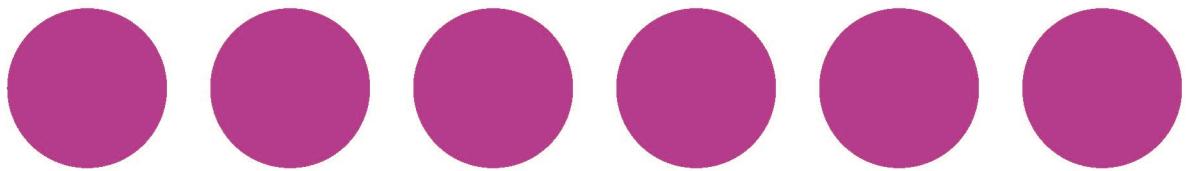
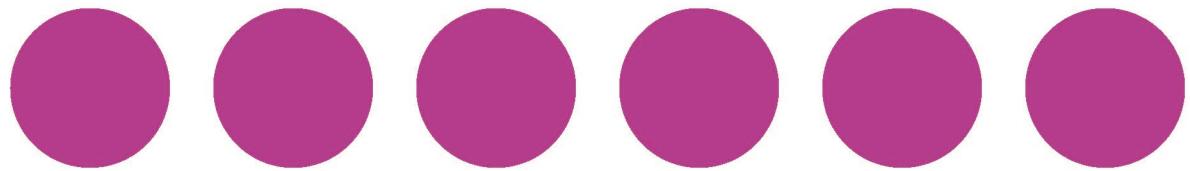
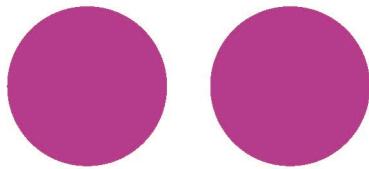
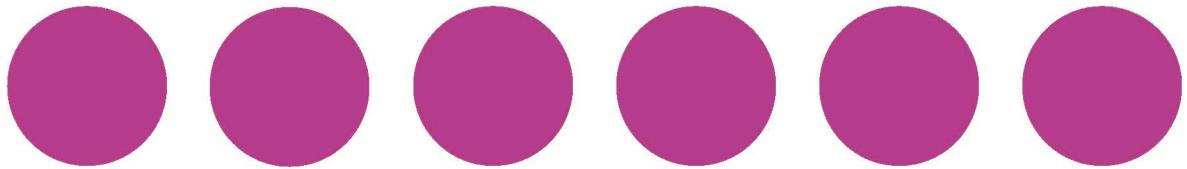
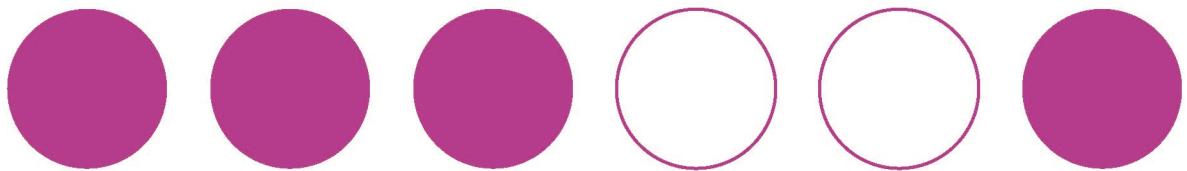


b i b l i o t e c a b á s i c a d o c o m e r c i o



p a s o l i b r e



Fundación para o Fomento
da Calidade Industrial e
o Desenvolvemento
Tecnolóxico de Galicia



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN
E INDUSTRIA
Dirección Xeral de Comercio



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN
E INDUSTRIA
Dirección Xeral de Comercio

b i b l i o t e c a b á s i c a d o c o m e r c i o

e d i t a : Consellaría de Innovación e Industria. Dirección Xeral de Comercio.

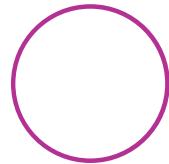
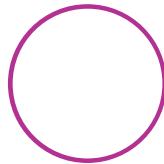
c o o r d i n a : Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia.

d a t a : Xullo 2008

d e p ó s i t o l e g a l : C 2787-2008

p a s o l i b r e

a p u n t a m e n t o s
p a r a a a c c e s i -
b i l i d a d e i n t e -
g r a l n o p e q u e n o
c o m e r c i o



PRESENTACIÓN

A Consellaría de Innovación e Industria márcase como un dos seus obxectivos principais acadar a plena profesionalización do sector comercial.

É unha satisfacción para mim presentar esta colección de manuais prácticos para o noso sector comercial que denominamos como "Biblioteca Básica do Comercio". Trátase dunha colección de manuais cos que queremos contribuir a unha maior formación dos/as profesionais do sector do comercio naqueles temas que sendo de máximo interese e actualidade teñen que ver coa súa actividade cotiá .

Pretendemos dotar ao noso comercio dunha ferramenta de apoio onde se traten temas fundamentais dunha forma sinxela e práctica dándolle prioridade á elaboración de pautas e recomendacións adaptadas ás suas necesidades.

Os cambios no comercio galego deben ir parello ás profundas transformacións que se están a producir no mercado. A clientela, cada vez más formada e informada, precisa de comerciantes que respondan ás súas necesidades.

O mantemento dunha posición competitiva require do desenvolvemento e potenciación dos elementos que o caracterizan: atención personalizada, especialización con respecto a outras fórmulas comerciais, maior coñecemento dos produtos e, polo tanto, a posibilidade dun mellor asesoramento ás persoas que se achegan aos establecementos comerciais, sendo ademais fundamental obter

unha diferenciación competitiva e un posicionamento baseado na calidade do servizo.

O obxectivo da Consellaría de Innovación e Industria é precisamente consolidar o comercio galego como un comercio de calidade e un sector económico de referencia.

Con esta iniciativa queremos dar un paso máis neste sentido e, agardo que a colección que presentamos sexa da súa máxima utilidade.

FERNANDO X. BLANCO
Conselleiro de Innovación e Industria

LIMIAR

Un dos principios inalienables da sociedade actual é a igualdade de oportunidades, a promoción dos dereitos humanos e das liberdades fundamentais; independentemente da diversidade de características físicas e psíquicas das persoas e das súas situacións ou capacidades ao longo da súa vida

Este pensamento trasládase tamén ao “deseño para todos e todas” dos servizos e espazos públicos ou privados de libre concorrencia, coa finalidade de garantir a liberdade de acceso e tránsito plenos, de xeito independente e en igualdade de condicións, de todos os cidadáns e cidadás, co que se acada “accesibilidade universal ou integral”.

A Consellaría de Innovación e Industria, a través da Dirección Xeral de Comercio da Xunta de Galicia, vén de crear a **Biblioteca Básica do Comercio**, unha colección de manuais-guías para contribuír á formación dos/as profesionais do sector, nos aspectos clave no desenvolvemento da súa actividade comercial.

Esta iniciativa formativa e de posta ao día dos/as comerciantes, representa, sen dúbida, un impulso máis a un comercio galego de calidade, competitivo e fortemente comprometido coa sociedade e co seu ámbito.

A Biblioteca Básica do Comercio complementa outras actuacións levadas a cabo pola Consellaría de Innovación, a través da Dirección Xeral de Comercio, que permitiu, con grande éxito, a implantación do Selo de Calidade do Comercio Galego.

A obra, cun enfoque divulgativo, áxil e fundamentalmente práctico, e cunha presentación amena, atractiva e de fácil comprensión, consta inicialmente de 13 títulos:

Apaga o candil: medidas e hábitos de aforro enerxético.

Coidadiño: prevención de riscos laborais no comercio.

Paso libre: accesibilidade e eliminación de barreiras arquitectónicas.

Bo día: a importancia da atención ao cliente.

Salta á vista: técnicas de escaparatismo.

Máis por menos: técnicas de mercadotecnia e vendas.

Con todas as da lei: a normativa básica do comercio.

Envolto para que volte: guía do empaquetado e presentación de artigos.

Coidando o meu ambiente: actuacións e prácticas que minimizan o impacto medioambiental.

O meu produto como "tic" queiras: TIC e comercio electrónico (e-commerce).

Galeg@ vende (Tomas I e 2): o respecto dos dereitos lingüísticos como ferramenta estratégica e competitiva.

Sei que me queres: técnicas e prácticas para a fidelización de clientes.

ANA MARÍA RÚA SOUTO
Directora Xeral de Comercio

ÍNDICE

1Qué é a accesibilidade?

2Entrada ao establecemento

Escaparate

Acceso ao establecemento

3O espacio de atención ao público

Zonas de paso

Mostrador

Probadores

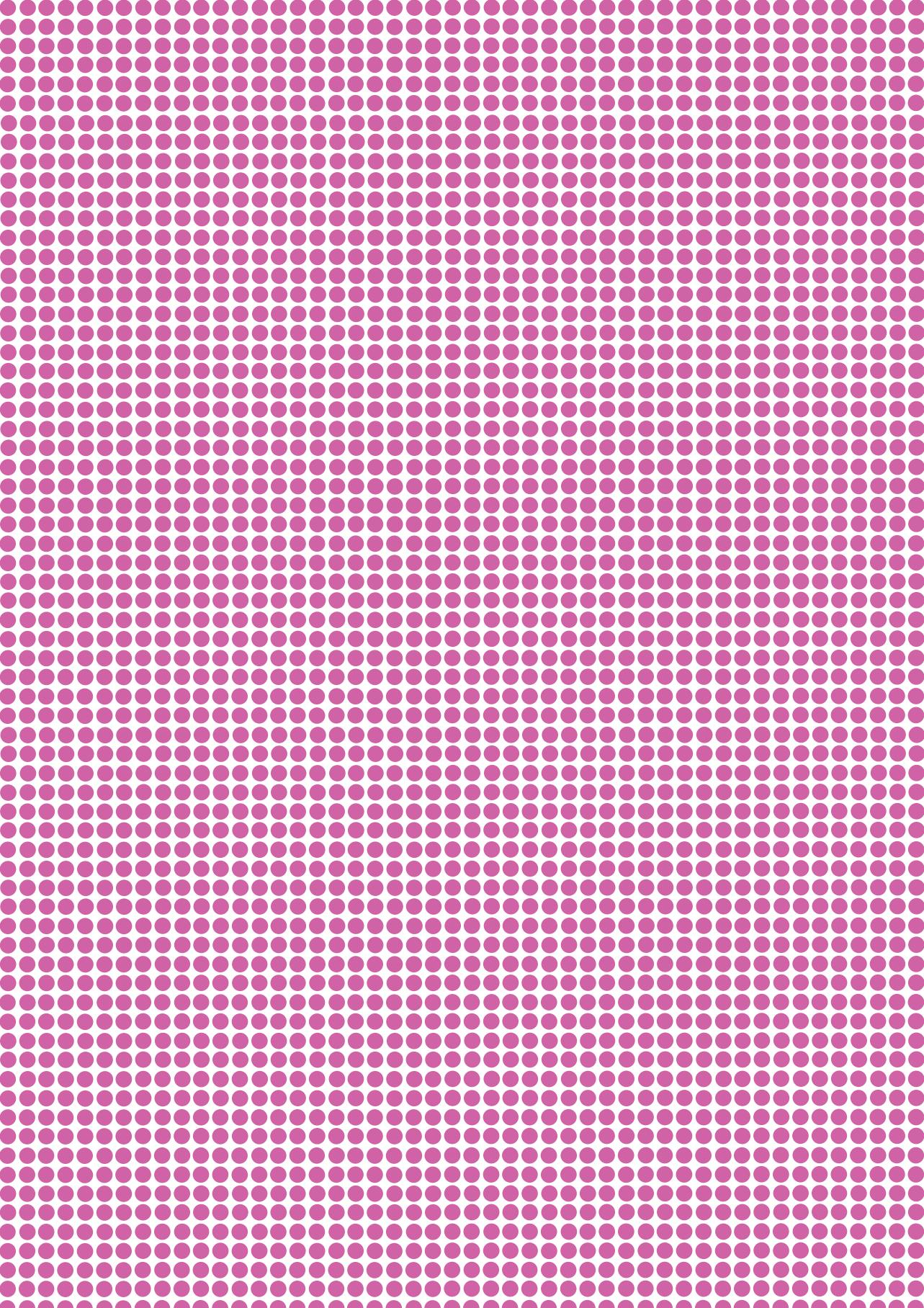
4Outros puntos concretos do establecemento

5Boas prácticas

Máis aló do concepto de accesibilidade

Novas ideas que se están poñendo en práctica

6Anexos



THE
WORLD
OF
DATA

QUÉ É A ACCESI- BILI- DADE?

É o conxunto de características que posúe o espazo físico do establecemento ou servizo que permite ser utilizado con comodidade, seguridade e de xeito autónomo por todas as persoas, contribuíndo a unha mellora da integración, a autonomía persoal, e a igualdade de oportunidades.

Deste xeito, facilita o acceso á túa actividade comercial ás persoas con discapacidade física, sensorial, ou psíquica, en estados do noso ciclo de vida con merma na mobilidade (pola idade, pola maternidade, lesións características físicas, lesións traumáticas, ...) ou outros problemas de comunicación.

“No teu establecemento, é deseable que todo o novo sexa accesible e o antigo teña o grao máximo de adaptación posible”. Unha boa accesibilidade é aquela que existe e pasa desapercebida para a maioría da túa clientela, aportándolle maior calidade de vida.



CÓMO GARANTES A ACCESIBILIDADE?

Para acadar esta calidade haberá que recorrer ás chamadas axudas técnicas, que poderán ser características da edificación, mobiliario, e outros elementos que pódense incorporar ao establecemento sen menoscabo do seu deseño.

Na exposición do contido, descríbense de xeito básico, os elementos fundamentais a ter en conta nas diferentes partes dos establecimentos e as súas características ideais e/ou desexables (**os datos deste documento son orientativos dun grao máximo de accesibilidade, existen outras opcións técnicas que poden ser tamén satisfactorias**), asemade algunas accións que poderán promocionar a accesibilidade integral.

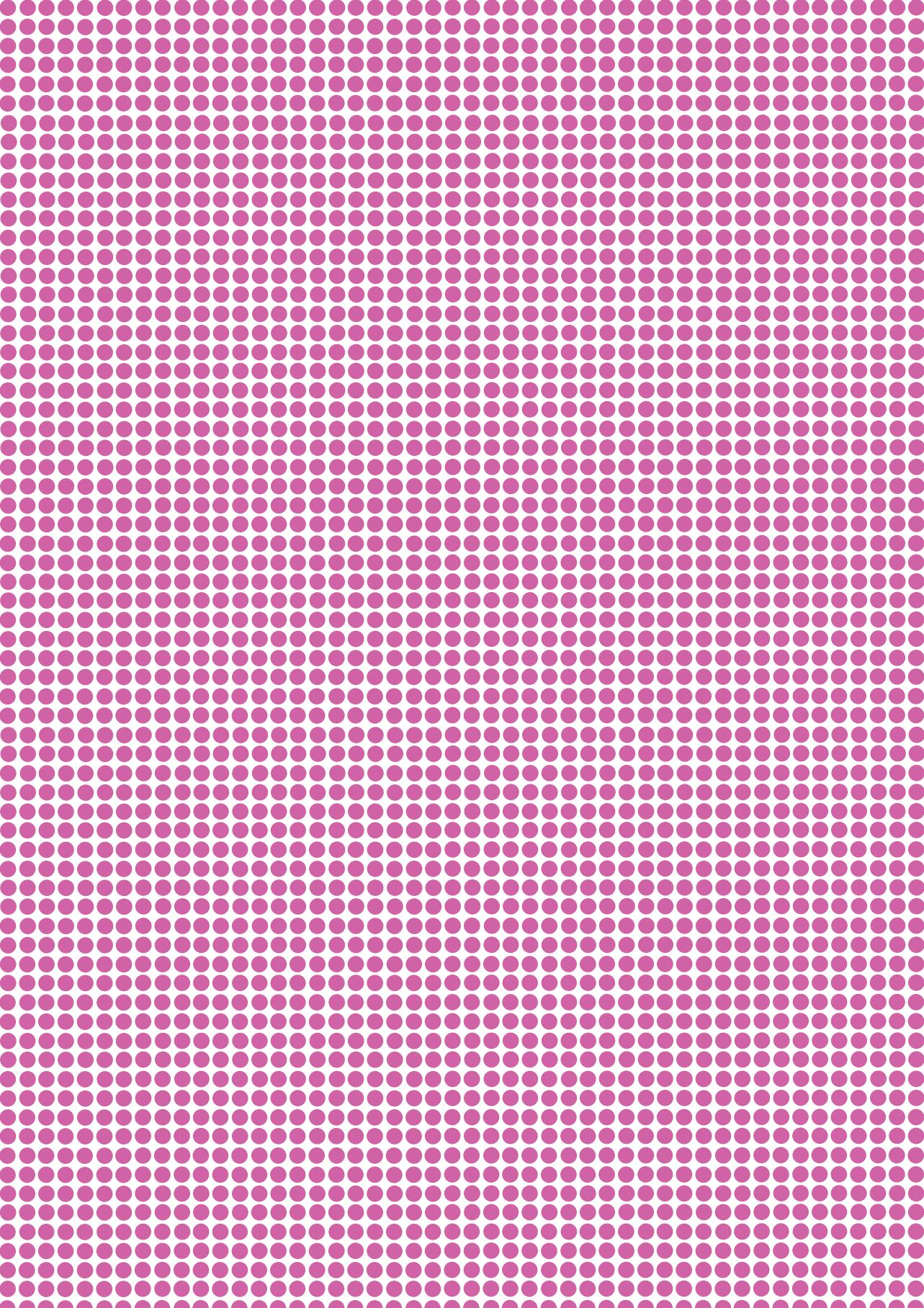
Ao adaptar os establecementos comerciais, permítes o acceso a todas as persoas sen discriminación.

CALES SON AS VANTAXES DUN ESTABLECIMENTO ACCESIBLE?

Cando creas un espazo aberto a todas as persoas contribúes á posibilidade de aumentar a clientela, e en consecuencia, de aumentar as vendas. Lograrás fidelizar as compras se consegues que as persoas que visiten o teu establecemento se sintan seguras e cómodas na túa tenda.

Outras vantaxes derivadas da accesibilidade e das que podes beneficiarte:

- 1** Mostras unha imaxe comercial comprometida coa sociedade.
- 2**Cando abres o local a todo o público, ofreces unha atención de calidad.
- 3**Posibilitas a plena participación cidadá na sociedade.



EL MUNDO
ESTÁ CAMBIANDO
Y USTED
DEBE SER PARTE
DE ESTE CAMBIO

ENTRADA AO ESTABLE- CEMEN- TO

Ao facer accesible o teu establecemento ás persoas con algún tipo de dificultade, lembra que estás contribuíndo a unha mellora da integración, autonomía persoal, e a igualdade de oportunidades para todas as persoas.



CÓMO GARANTES A ENTRADA A TODAS AS PERSOAS AO TEU ESTABLECIMENTO?

O ESCAPARATE

O escaparate é a primeira zona de contacto da actividade comercial que perciben as persoas.

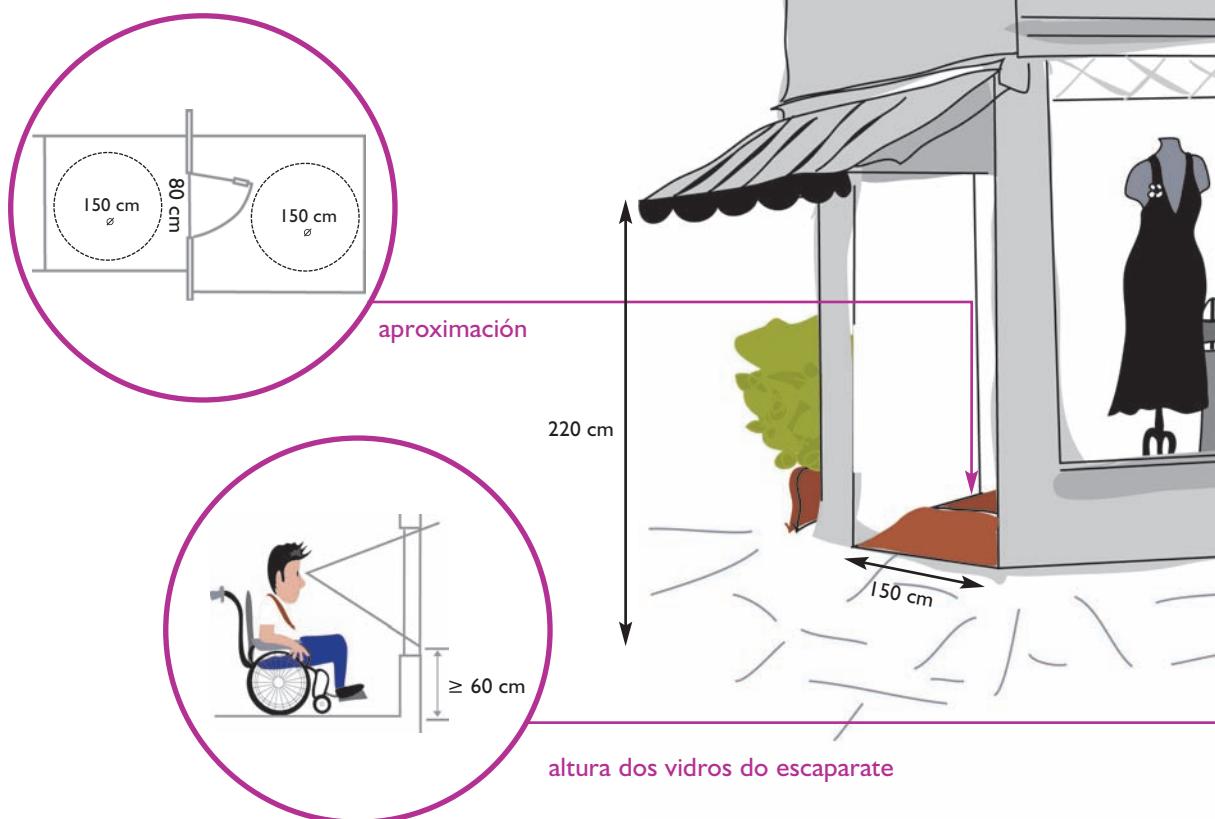
Ademais de ser unha parte atractiva do teu establecemento, é desexable que facilites a visualización dos artigos, e que o manteñas libre de obstáculos para que a xente poda achegarse sen incidentes. Para garantir isto recoméndase:

1 Os vidros estean colocados a unha altura menor de 60 cm., dispoñendo os artigos de xeito que poidan verse ben, tanto se as persoas están de pé coma sentadas.

2 É aconsellable que non haxa elementos saíntes da fachada de máis de 15 cm. situados a menos de 2,20 cm. de altura, tales como: molduras, anuncios, toldos, etc.

Ten en conta que 1 de cada 9 galegos e galegas teñen algún tipo de discapacidade física, psíquica ou sensorial.





ACESO AO ESTABELECIMENTO

Os primeiros obstáculos con que se atopan as persoas , que en ocasións limitan a súa capacidade de movemento son: os desniveis na entrada, as portas e as escadarias.

A continuación recólleñense algúns puntos a considerar, para facer accesible a entrada ao teu establecemento:

CANDO HAI UN DESNIVEL NA ENTRADA

1Se é menor de 3cm o ideal é que estea redondeado ou achaflanado a 45°. **2** Se é maior, e é posible, salvarse cunha rampla que terá preferiblemente un ancho de 1,50 m. e un desnivel de entre un 6% e un 12%. Se hai risco de caída pola súa configuración, sería recomendable que dispoña dun reborde ou varandas. **3**Se tes posibilidade de dispor varandas con tubos, é aconsellable que sexan de fácil agarre e se sitúen a unha altura comprendida entre 90 e 95cm. Non estaría de máis, colocar outra a unha altura de 65 e 70 cm.



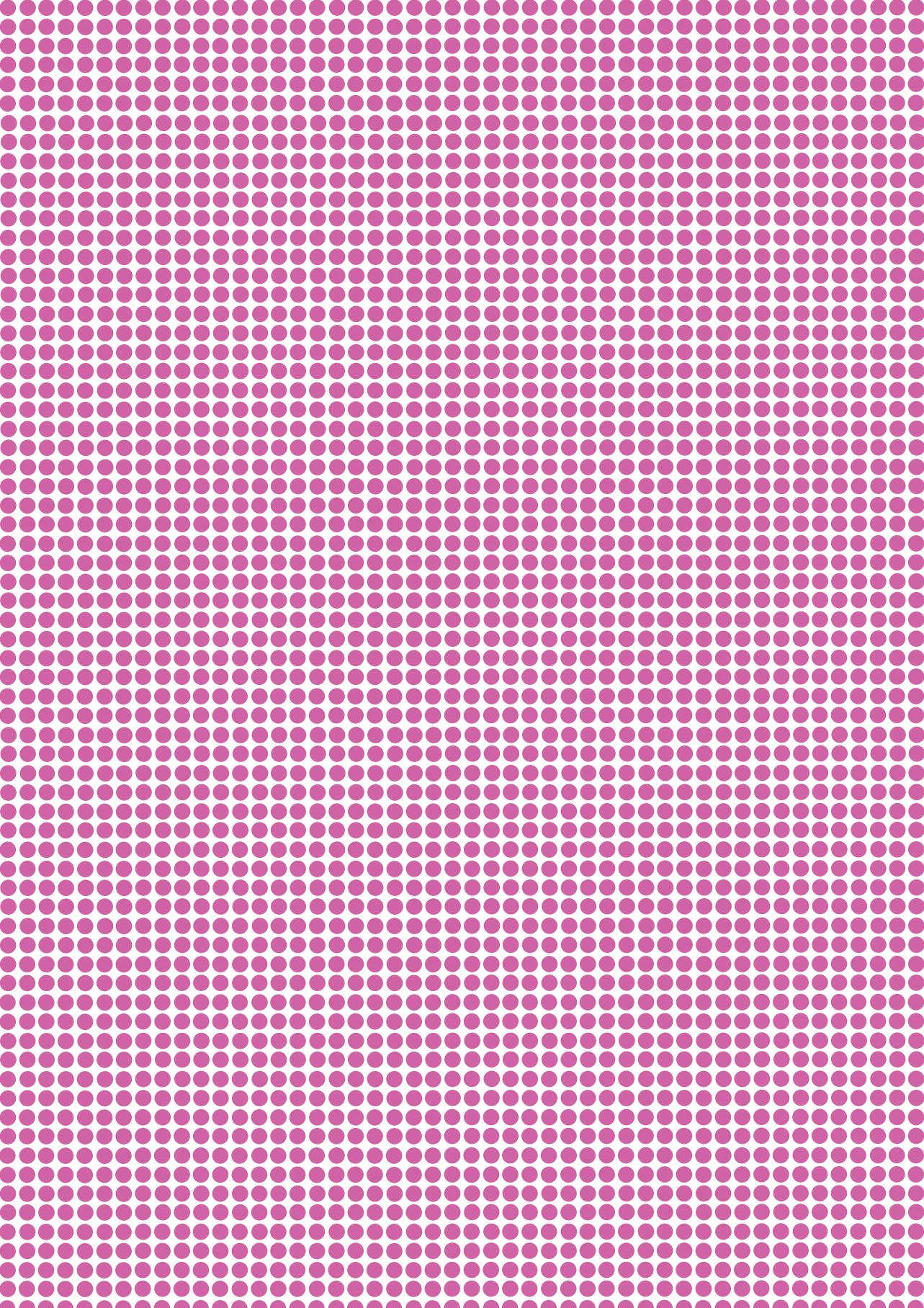
para evitar posibles danos en aceras e vías peonís, non é aconsellable dispoñer de elementos saíntes maiores de 15 cm.

NO TOCANTE AS PORTAS

4O aconsellable é que teñan un ancho libre de paso de 80 cm. e unha altura mínima de 2 m. **5**Cando as portas sexan de dúas follas, a lo menos unha, é apropriado que deixe un paso libre mínimo de 80 cm. **6**Na medida do posible disporán dun espazo a ámbolos dous lados, e libre do varrido da folla de 1,50 m. **7**As manelas e tiradores de cancela terán un deseño que permita o seu uso cunha soa man. **8**Contarán cun rodapé de 30 cm. que as protexa dos golpes. **9**As follas de cristal incorporarán unha franxa de cor vivo de mínimo 5 cm. a unha altura de 1,50 m.

SE NO TEU ESTABELECIMENTO TES ESCALEIRAS ESTAS

10As portas, é recomendable que abran cara ao exterior. **11**Se o teu local o permite, é preferible que sexan tramos rectos cun ancho de 1,20 m. **12**A altura máxima desexable dos chanzos será de 17 cm.



ESPAZIO
TERRA
CULTURA
EDUCAZIONE

O ESPAZO DE ATEN- CIÓN AO PÚBLICO

Ademais dunha atención de calidad, procura que as persoas se sintan cómodas e se poidan desprazar con normalidade e seguridade no interior do teu local. Seguindo estas recomendacións estás contribuíndo a mellorar a calidad de vida da poboación.



CÓMO GARANTES A ACCESIBILIDADE NO ESPAZO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO?

1As zonas de paso a ser posible terán un ancho de 1,20 m. Se hai estreitamentos, intenta deixar libre un mínimo de 90 cm.

2Se o teu establecemento o permite, cada planta terá un espazo libre de xiro que facilite o tránsito e o cambio de dirección dun diámetro de 1,50 cm.

3Non terán obstáculos que dificulten o desprazamento.

Se contas con zonas de paso no teu establecemento, permite o tránsito con facilidade.

O MOSTRADOR

O mostrador é a zona principal de atención ao público, para facer accesible o teu establecemento é aconsellable que garantas que a clientela poidase achegar sen dificultade, e para que isto se cumpra:

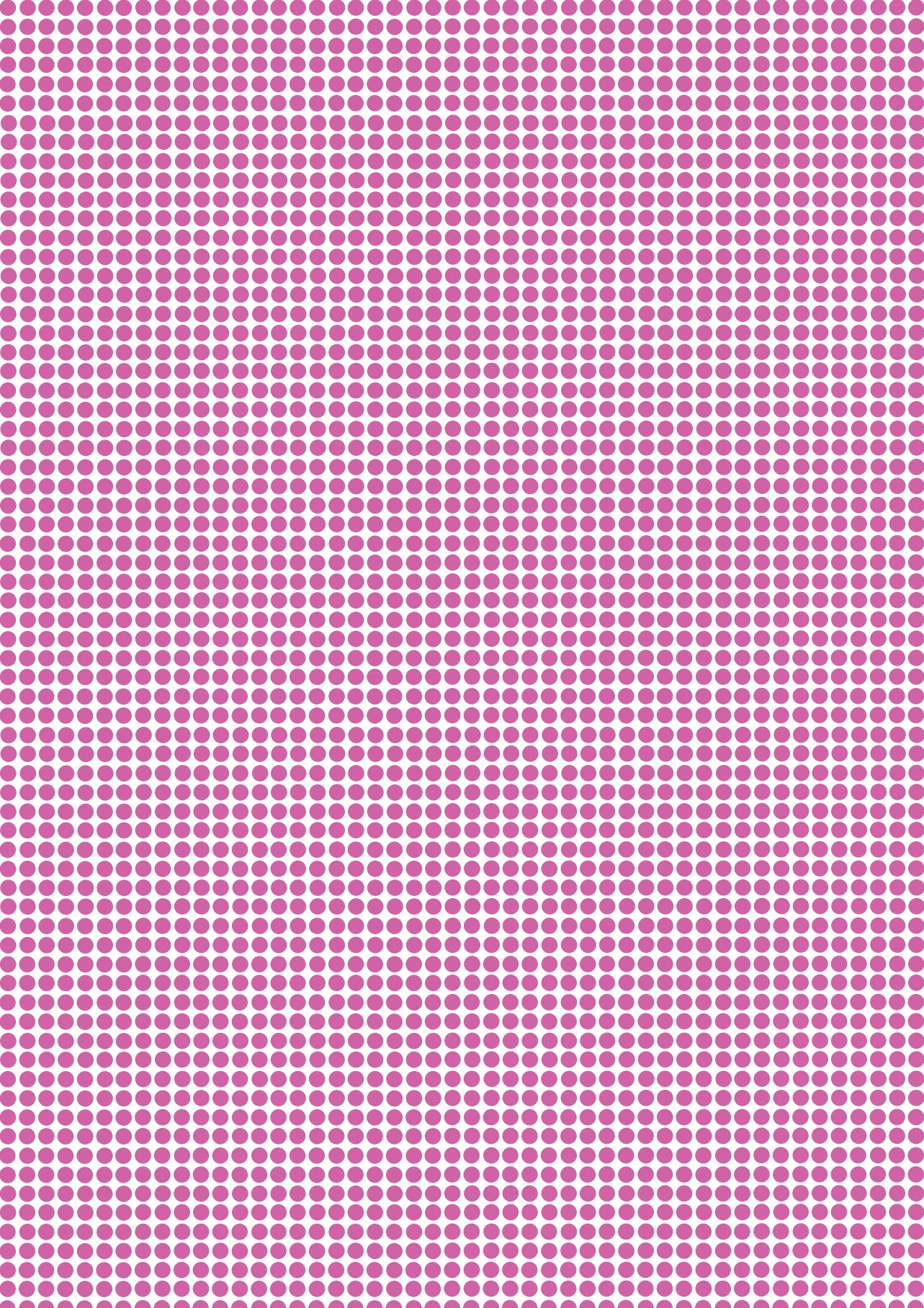
1O mostrador é dexesable que teña unha altura ideal de entre 85 a 90 cm. de alto e unha largura mínima de 80 cm. Se o teu local o permite, unha boa idea sería dispoñer de dúas alturas, garantindo así a accesibilidade a todas as persoas tanto de pé como sentadas. Se non hai posibilidade de aproximación lateral ou a actividade precisa dun tempo de atención, poderíase deixar libre un espazo de 70 cm. debaixo, facilitando deste xeito a aproximación frontal. 2O mobiliario do teu establecemento terá as arestas achatadas ou redondeadas.

OS PROBADORES

Se o teu establecemento conta con probadores, intenta dispor de a lo menos un deles cun espazo amplio e manexable que permitan probarse con comodidade os artigos.

1É aconsellable que o probador dispoña dun espazo de 1,80 m. x 1,70 m. 2É moi útil que conte cun asento xunto á parede, de 40 x 40 cm. e dunha altura de 45 cm. 3Para unha maior autonomía da clientela, as perchas poden colocarse a 90 cm. e a 1m. 20cm.





The image consists of a vertical column of text elements. The background is black with a repeating pattern of small, semi-transparent pink circles. Overlaid on this background are several large, semi-transparent white letters arranged vertically. The text elements are: 'GIGANTIC' at the top, followed by 'HUMOROUS', 'BODILY', 'TOUCH', 'ESTABLISHED', and 'PREDICTION' at the bottom. Each word is composed of individual letters that appear to be slightly staggered or overlapping, giving it a dynamic, printed-on-the-fly appearance.

OUTROS PUNTOS CON- CRETOS DO ESTABLE CEMEN- TO

Ademais de tódolos espazos xa analizados, existen outros aspectos do establecemento que podes coidar e acondicionar para conseguir un espazo perfectamente adaptado.



CÓMO GARANTES A ACCESIBILIDADE EN PUNTOS CONCRETOS DO TEU ESTABLECIMENTO?

Dentro de calquera establecemento poden existir algúns puntos críticos que deben sinalizarse apropiadamente para que sexan más visibles e reconecibles.

O pavimento ten unha función informativa e orientativa. Dependendo da súa textura, sonoridade e cor, ten a propiedade de transmitir unha linguaxe clara. Por iso é recomendable que:

1O pavimento sexa estable, sen rugosidades e antideslizante, tanto en seco como en mollado, e teña unha área de pavimento que faga posible o tránsito con seguridade.

2No caso de haber escalóns, o pavimento destes debe diferenciarse en textura e en cor, tanto no inicio como no fin. Podes acomodar os xa existentes dotándoos dunhas tiras adhesivas transversais que posúan esas características.

Deste xeito, facilitase en maior medida, o desprazamento no interior do teu establecemento. Expoñémoste algunas ideas nestas zonas concretas para que fagas do teu establecemento un lugar cun nivel máximo de accesibilidade para todos.

Seguidamente dámose algúna idea que che permita cuidar a iluminación e os contrastes do teu establecemento.

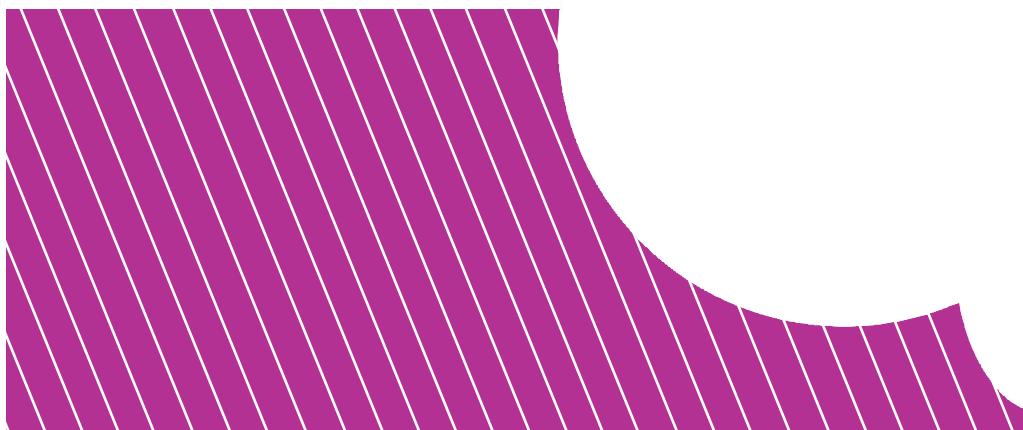
1A iluminación é aconsellable que sexa uniforme. Podes realizar gradacións para informar dos diferentes elementos sen que se produzcan contrastes que desorienten ou ceguen.

2O teito e o chan non serán brillantes.

3Recoméndase dispor as fontes de luz por riba da liña normal de visión.

4Evita sombras empregando unha iluminación difusa en varias direccións.

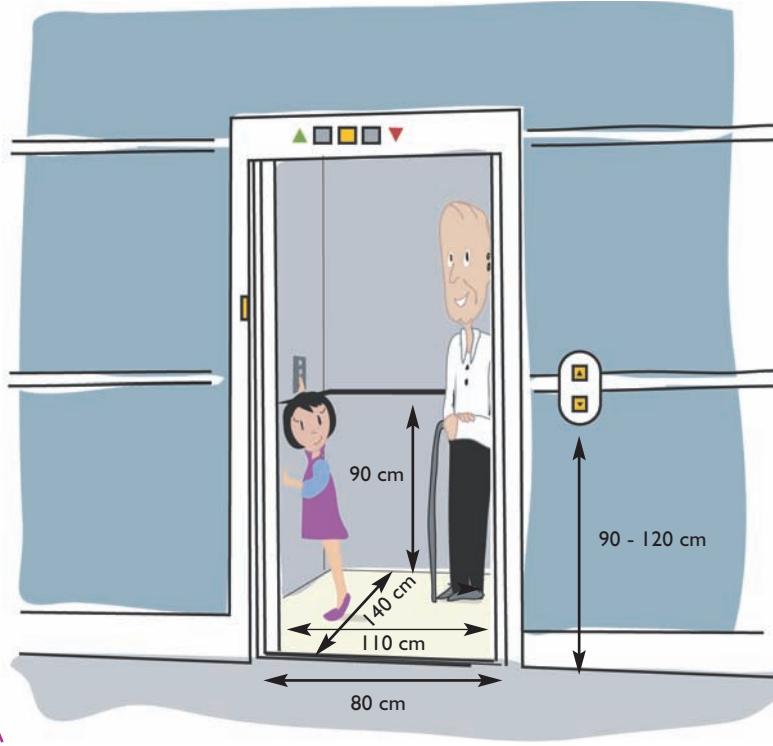
5Os carteis, se é posible, terán un contorno nítido e unha coloración viva, que contraste co fondo, ca parede e máis coa porta. A letra será grande e cunha separación proporcionada.



O BAÑO

Se dispós ou decides ter un baño público, tamén podes acondicinalo de xeito que sexa un espazo máis adaptado, e permita o uso e mobilidade a todas as persoas. Na medida do posible, intenta seguir estas recomendacións xerais:

- 1**O aseo ou o baño sinalizarase co símbolo internacional de accesibilidade.
- 2**É aconsellable que permita a aproximación frontal ao lavabo e lateral ao inodoro.
- 3**É recomendable deixar libre de obstáculos un espazo que permita dar un xiro de diámetro igual ou superior a 1,50 m.
- 4**O inodoro para ser adaptado, disporá de barras a unha altura de 70 cm. a ámbolos dous lados, sendo abatible aquela que se sitúe ao lado de aproximación.



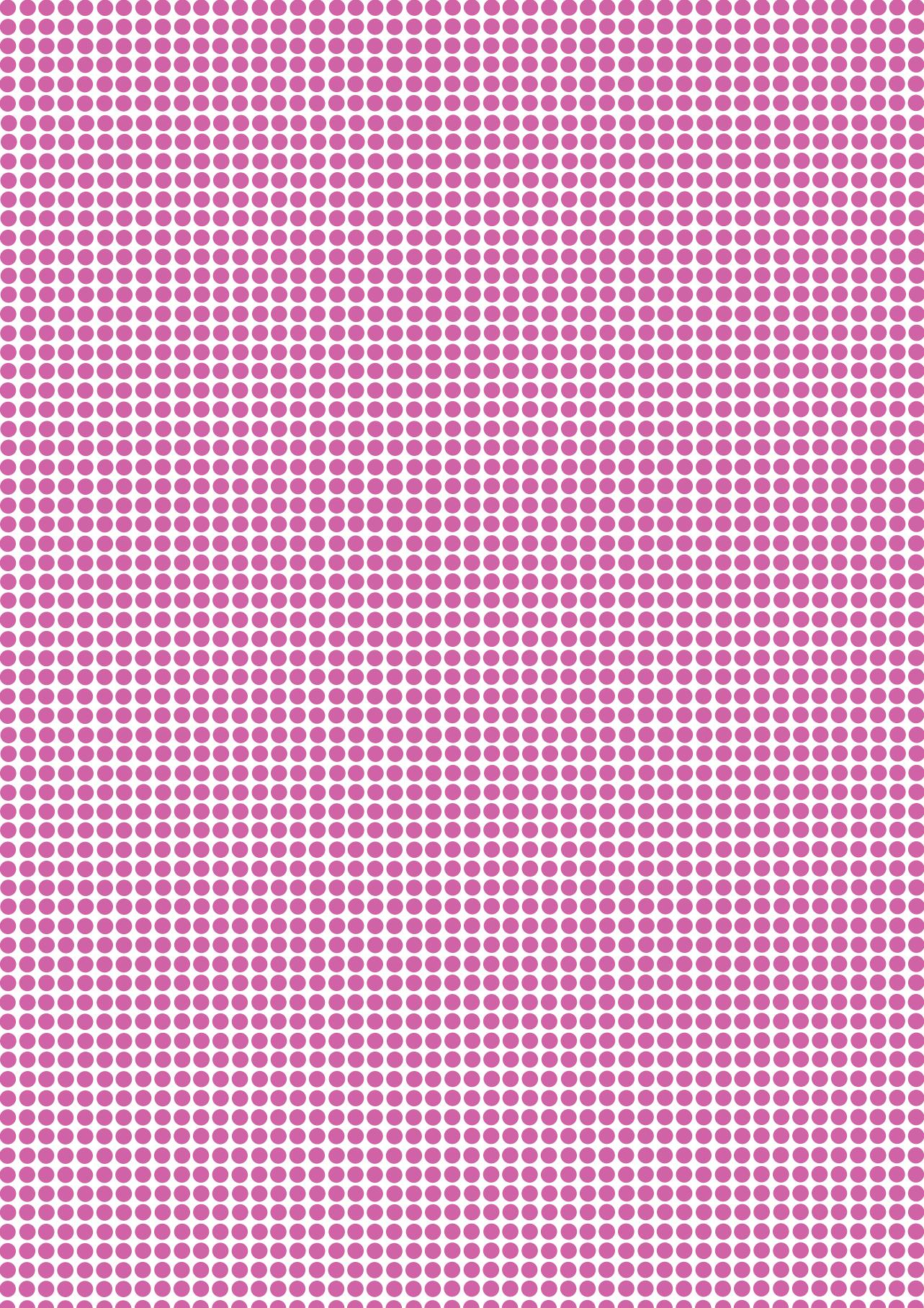
O ASCENSOR

Se o teu establecemento ten diferentes plantas sería deseñable dispor dun ascensor, ou dunha medida alternativa que contribúa a mellorar a accesibilidade a esas plantas, como por exemplo elevadores. No mercado podes atopar diferentes modalidades que se adapten as características do teu establecemento, como plataformas verticais e salvaescaleras, entre outras. Algunhas súxestións a ter en conta nos ascensores:

1O desprazamento é aconsellable que sexa lento, suave e silencioso.

2A cabina terá como mínimo 1,10 m. de ancho e 1,40 m. de fondo, disporá dun pasamáns fácil de agarrar a 90 cm. de altura, e as botoeiras situaranse a unha altura de entre 90 e 1,20 m. recoméndase que conteña a información en relevo.

3A separación entre a cabina e o pavimento exterior será como máximo de 2 cm.



DATE
REACH
RIGHT
MATERIAL
BUDGET
DURATION

BOAS PRÁCTI- CAS NA ACCESI- BILI- DADE

Podes desenvolver un concepto de accesibilidade más amplio, dando unha atención personalizada segundo as características propias da clientela, procurando que se sintan a gusto e ben atendidos no teu establecemento.

Enumeramos algunas recomendacións para que elimines as barreiras no trato coa clientela con algunha dificultade.



CÓMO PODES DESENVOLVER UN CONCEPTO DE ACCESIBILIDADE MÁIS AMPLO NO TEU ESTABLECIMENTO?

Garantes a Accesibilidade
Universal se respectas as características propias da clientela, e actúas con naturalidade no trato.

1Coas persoas con dificultade de movemento, adecúa o teu paso ás delas, e evita empurróns.

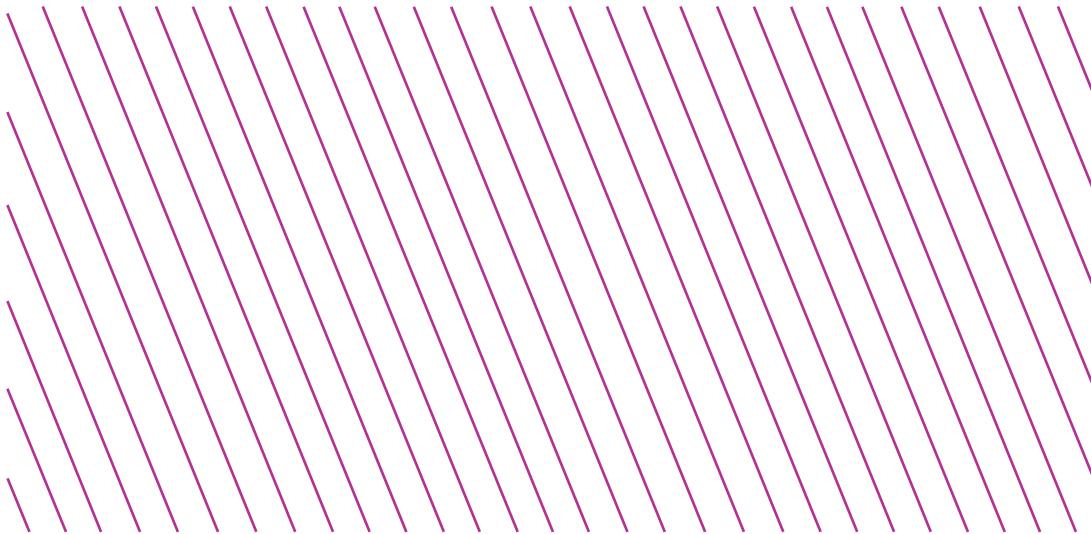
2Se queres axudar a unha persoa en cadeira de rodas, pregúntalle mellor a ela e non ao seu ou á súa acompañante, se precisa axuda e como podes axudala. Evita as freadas, ou os obstáculos ao seu paso.

3Cunha persoa con discapacidade visual, o primeiro a facer é presentarte, bríndalle a túa axuda, e cóllea do brazo.Trata de describir co máximo detalle, e evita palabras sen significado. Avisaa de posibles obstáculos que atoparemos ao seu paso.

4Se tes un cliente ou clienta con dificultades na fala, dálle tempo para explicarse, e no caso de non entenderlle, pídelle que busque outro xeito de expresarse.

5Se o teu cliente ou a túa clienta ten problemas auditivos, fálalle cara a cara, con claridade, e de xeito natural. Constrúe frases sinxelas para que te entenda. Se non coñecemos a linguaxe de signos, e recomendable falarlle lentamente ou incluso podemos escribirlle o que lle queremos dicir.

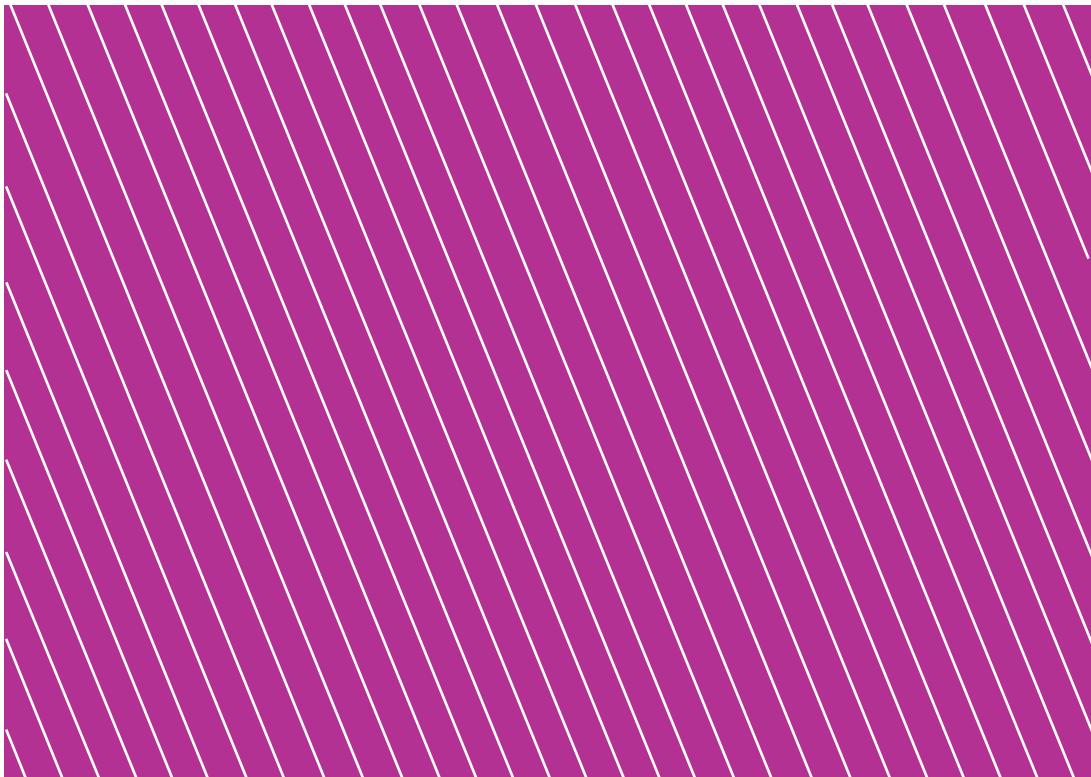
6Se a nosa clientela ten limitacións na compresión, o máis importante é comportarnos de xeito natural, e intentar buscar o modo de responderlle para que nos poidamos comunicar. Tratémoslle segundo a súa idade.



NOVAS IDEAS QUE SE ESTÁN POÑENDO EN PRÁCTICA

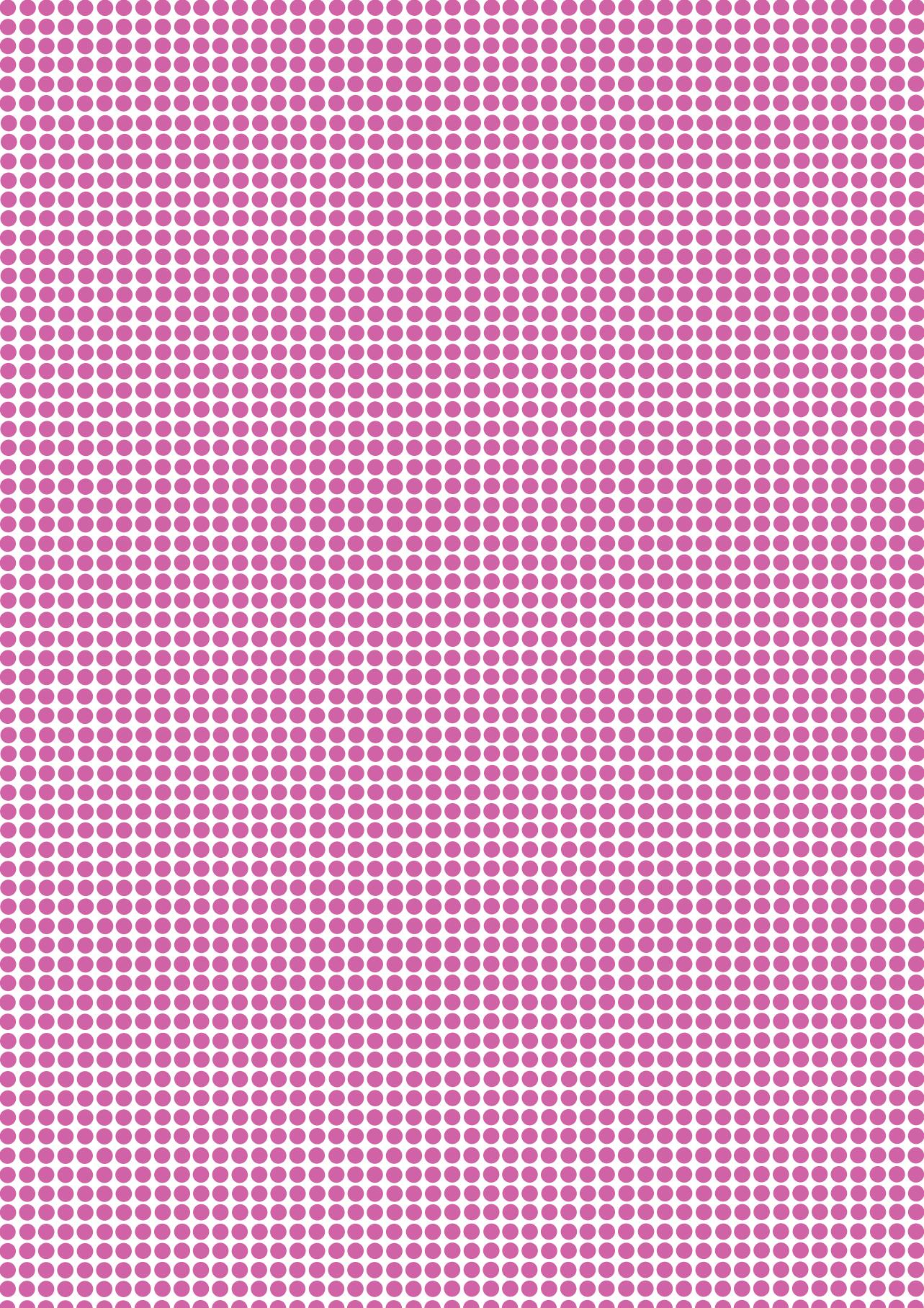
Existen novas ideas que se están a pór en práctica en materia de accesibilidade, amosámosche algunas para que as coñezas.

1Un mapa que reproduce as plantas de venda en relevo, deste xeito as persoas poden coñecer a estrutura e organización do espazo. **2**Franxas ou guías de pavimento diferenciados en cor e textura situados nos corredores, que facilitan o movemento ás persoas con deficiencias na vista.



3Estanterías regulables en altura, que permiten o alcance en posición de sentado ou sentada.

4Sistemas que transmiten mensaxes claras ás persoas con dificultades auditivas, aproveitando os puntos de luz e a través dun micrófono conectado ás persoas con audífono.



ANTWERPEN

ANEXOS

GLOSARIO

ADAPTADO Considérase a aquel espazo, elemento, ou mobiliario adaptado, que se axusta a normativa vixente garantindo poder ser usado por todas as persoas sen discriminación. Diferencíamolo do termo practicable, xa que áinda que fai referencia aos anteriores elementos para facilitar o uso a tódalas persoas, non abarca tódolos requisitos de accesibilidade da normativa vixente. **ACCESIBILIDADE** Característica do espazo, urbanismo, edificacións, do transporte e dos sistemas e medios de comunicación sensorial, que permite o seu uso a calquera persoa con independencia da súa condición física, psíquica ou sensorial. **AXUDA TÉCNICA** Unha axuda técnica "para persoas con discapacidade", é calquera produto, instrumento, equipo ou sistema técnico usado por unha persoa con discapacidade, fabricado especialmente ou dispoñible no mercado, para previr, compensar, ou neutralizar a deficiencia, discapacidade ou minusvalía.

BARREIRAS ARQUITECTÓNICAS Calquera impedimento, traba ou obstáculo que limite ou impida o acceso, a liberdade de movemento, a estancia e a circulación con seguridade das persoas. **CONVERTIBLE** Espazo que non cumple cos requisitos da normativa vixente, pero é posible a súa transformación e facelo practicable. **DEFICIENCIA** Unha deficiencia é toda perda ou anormalidade dunha estructura ou función psicolóxica, fisiolóxica ou anatómica. **DISCAPACIDADE** Restricción ou ausencia (debida a unha deficiencia) da capacidade de realizar unha actividade na forma ou dentro da marxe que se considera normal para un ser humano. **DESEÑO PARA TODOS** Concepto que alude a espazos, contornos, instrumentos, servizos, dispositivos ou ferramentas, etc., adaptados de tal xeito, que o seu uso é extensible a toda a poboación, na medida en que sexa posible. **PRACTICABLE** Está referido ao espazo que, áinda de non cumplir con tódolos requisitos da normativa, facilita o uso na medida do posible.

NORMATIVA

1Código de accesibilidade. Servizo de Equipamentos e Promoción da Accesibilidade. Subdirección Xeral de Atención ás persoas con discapacidade. Consellería de Asuntos Sociais. Xunta de Galicia.

2LEI 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade das persoas con discapacidade. BOE núm. 289.

DIRECCIONES DE INTERESE

CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA

Edificios Administrativos

San Caetano, s/n

15704 Santiago de Compostela

Telf.: 981 54 55 12

Fax: 981 57 34 69

DIRECCIÓN XERAL DE COMERCIO

Edificios Administrativos

San Caetano, s/n

15704 Santiago de Compostela

Tel. 981 54 43 41

Fax. 981 54 55 41

Mail: dxcomercio@xunta.es

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

"Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas", Instituto biomecánica de Valencia, Ministerio Asuntos Sociales, 2005

"Libro blanco de la accesibilidad", Rovira-Beleta, E., Cuyás, Editorial UPC, 2006

"Manual de accesibilidad integral para las edificaciones administrativas adscritas a la Administración General del Estado", Vía Libre, Grupo Fundosa, editado por el Ministerio de Economía y Hacienda

"Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades", ACCEPLAN: Plan de accesibilidad 2003-2010, febrero, 2003

b i b l i o t e c a b á s i c a d o c o m e r c i o

b i b l i o t e c a b á s i c a d o c o m e r c i o



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN
E INDUSTRÍA
Dirección Xeral de Comercio



Fundación para o Fomento
da Calidade Industrial e
o Desenvolvemento
Tecnolóxico de Galicia