

# SEVIJJA

UNA CIUDAD INCLUSIVA PARA TODOS

---

# INCLUIR TRANSFORMA

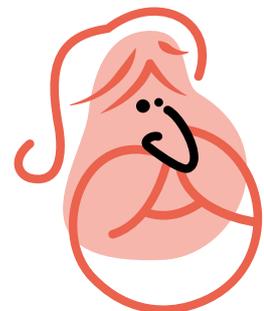
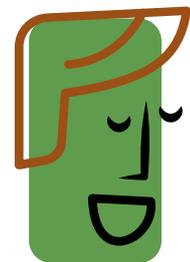
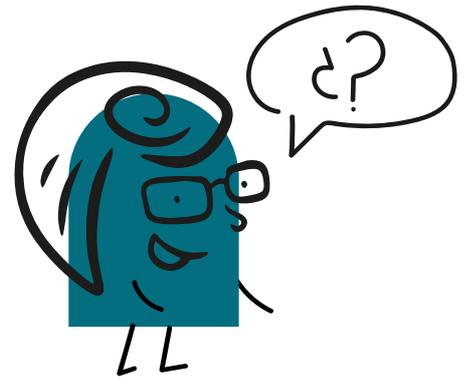
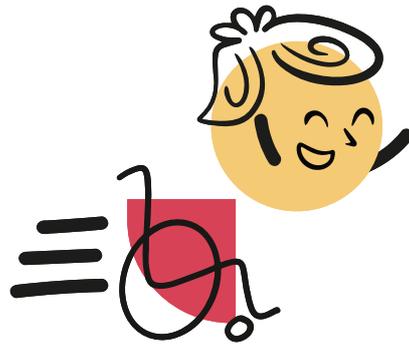


# ¿Qué puedo hacer yo?

Mucho más de lo que imaginas.

La accesibilidad no es solo una cuestión de infraestructuras, sino también de **actitud y atención al cliente**. Desde tu rol, puedes marcar la diferencia para que Sevilla sea un destino donde todas las personas, independientemente de sus necesidades, disfruten de una experiencia plena, digna y sin barreras.





# ÍNDICE

Pág.

Atender con empatía, incluir sin barreras

---

4

Personas que caminan despacio

---

7

Personas que utilizan silla de ruedas

---

8

Personas con dificultad para hablar

---

9

Personas con dificultad para oír

---

10

Personas con dificultad visual

---

11

Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

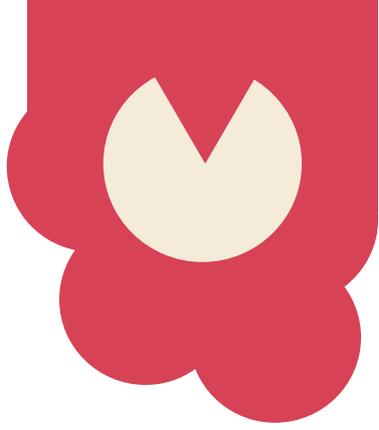
---

15

Personas con otras necesidades de accesibilidad

---

16



Alrededor del **16%** de la población mundial tienen un alto grado de discapacidad.

(Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023))

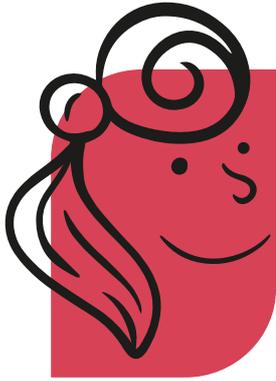
Las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas por **2 o 3 personas**.

(Bowtell, 2015)

# Atender con empatía, incluir sin barreras

El trato que ofrecemos es tan importante como las condiciones del espacio. Una atención inclusiva no solo mejora la experiencia: **fideliza**.

Aquí tienes algunas pautas para hacerlo posible.

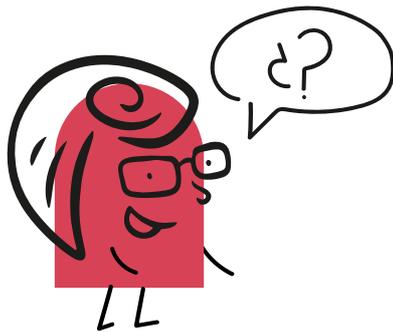
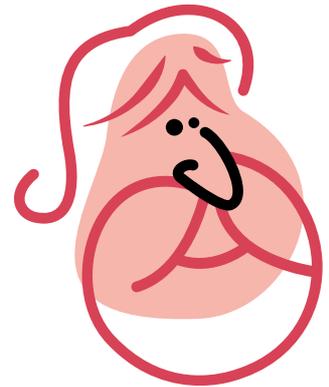


## **Naturalidad ante todo.**

No cambies tu tono ni tu trato. La inclusión empieza por lo normal.

## **Habla con la persona, no con quien la acompaña**

Dirígete directamente. El respeto se demuestra con la mirada y la palabra.



## **¿Puedo ayudarte? siempre va primero**

Antes de actuar, pregunta. Ayudar sin permiso no es ayudar.

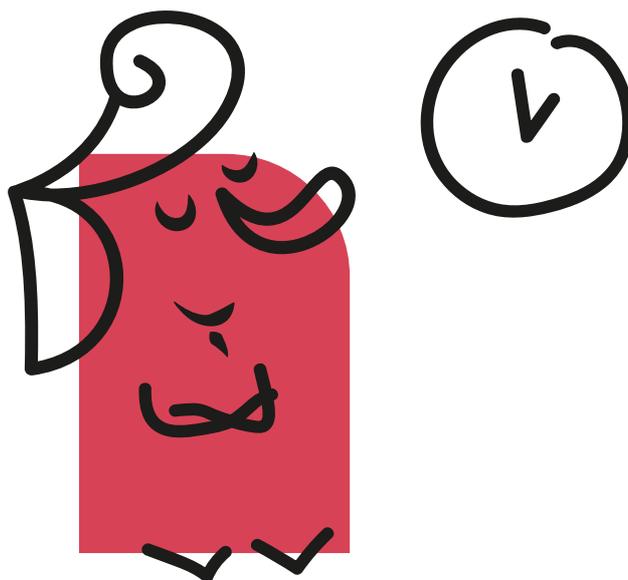
## **No hay palabras prohibidas, solo buenas intenciones.**

Es natural decir a una persona ciega “nos vemos luego” o a otra en silla de ruedas “anda más deprisa”.



## Escuchar sin prisas

Asegúrate de que el mensaje se entiende y deja tiempo para responder. La paciencia también es inclusión.

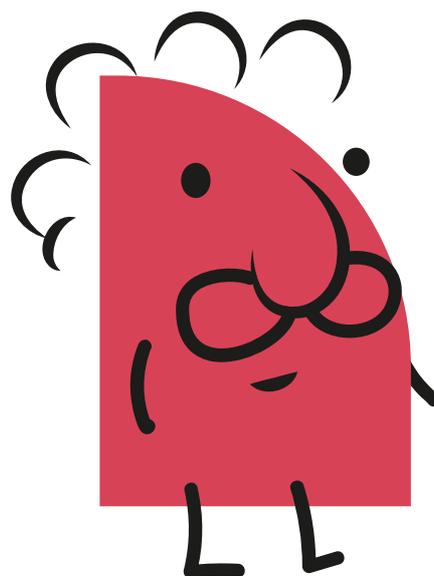


## Conocer tu espacio, ofrecer confianza.

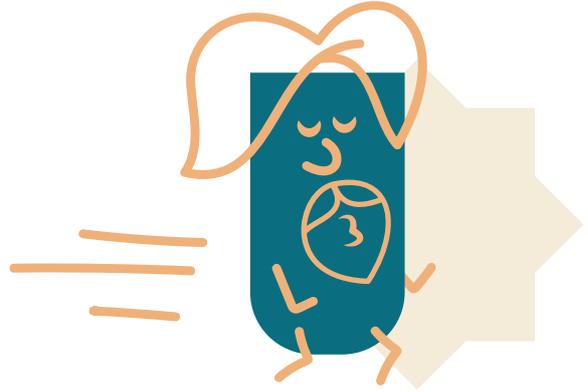
El personal debe saber qué nivel de accesibilidad tiene el establecimiento para informar con honestidad

## Apoyar es acompañar con respeto.

Evitar la sobreprotección y tratar a las personas como corresponde a su edad y necesidades



# Personas que caminan despacio



No todas las personas caminan al mismo ritmo y eso implica que debemos adaptar nuestro ritmo, no nuestra actitud. En esta sección encontrarás consejos para atender con respeto y empatía a quienes se desplazan de forma diferente.

Camina al ritmo de la persona. Acompañar bien es avanzar juntos, sin prisas.

Observa el camino. Anticiparte a obstáculos es una forma de cuidar.

Ofrece el itinerario más directo y accesible. La comodidad también es parte de la experiencia.

Adapta tu posición en las escaleras: un paso por debajo al bajar, uno por encima al subir. Acompañas mejor con seguridad.

Ofrece tu ayuda con respeto. Puedes llevar su equipaje, siempre dejando que conserve sus apoyos.

Proporciona un asiento cómodo si hay que esperar. Un buen descanso también es un buen servicio.

# Personas que utilizan silla de ruedas

Colócate frente a la persona y a una distancia cómoda. Así facilitas la comunicación sin forzar posturas incómodas.

Si no solicita ayuda, acompaña con atención y permanece disponible por si surge algún obstáculo.

Si necesitas manejar la silla, pregunta primero cómo hacerlo. Sigue sus indicaciones y mantén una marcha lenta y segura.





# Personas con dificultad para hablar

Comprender a la persona es más fácil cuando te adaptas a su ritmo y forma de hablar.

Si no has entendido el mensaje, díselo. Juntos podéis encontrar otra forma de comunicarlo.

Algunas personas sordas se comunican con lengua de signos. Si no la conoces, muestra interés y busca apoyos visuales o escritos.

# Personas con dificultad para oír

## Comunicación clara y cercana

Hablar de forma pausada, con contacto visual y el rostro visible, favorece la comprensión y genera confianza.



## Lenguaje sencillo y completo

Las frases completas y bien estructuradas ayudan a mantener una conversación fluida y accesible para todos.

## Apoyo visual que acompaña

Los gestos naturales y los recursos escritos complementan el mensaje y enriquecen la comunicación.

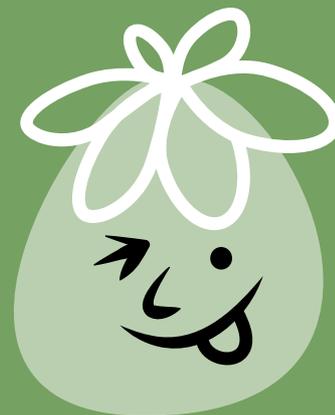




# Personas con dificultad visual

Muchas personas con discapacidad visual viajan, disfrutan y participan plenamente de la vida turística. La forma en que las atendemos puede marcar la diferencia entre una experiencia incómoda o una experiencia memorable.

# Transformar el diálogo en conexión



## Iniciar con cercanía

Nombrar a la persona y presentarse al comenzar la conversación genera confianza y facilita el intercambio.

## Hablar con claridad y respeto

Expresarse con frases completas, sin gritar, mirando al interlocutor y evitando términos vagos mejora la comprensión.

## Describir mejor que señalar

Los gestos pueden complementarse con descripciones como “a tu derecha” o “justo delante”, que aportan referencias útiles.

## Llamar la atención con delicadeza

Un toque suave en el hombro o la mano permite iniciar la conversación sin causar sobresalto.

# Guías que no necesitan mapa

## Un mapa mental vale más que mil señales

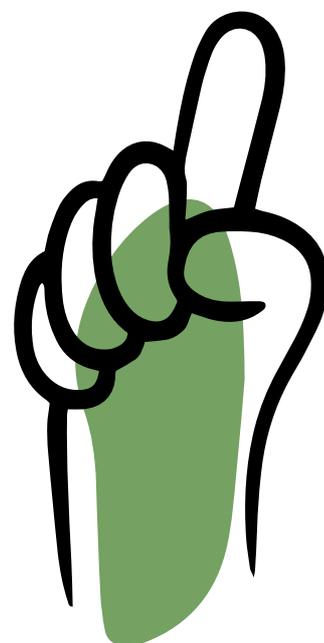
Contar cómo está organizado el espacio y ofrecer una vuelta de reconocimiento ayuda a moverse con autonomía y sin tropezones. Si algo se mueve de lugar, que sea con aviso. Lo que para ti es detalle, para otra persona puede ser desorientación.

## El mejor apoyo no tira, se ofrece

Ofrecer el brazo, sin tirar ni empujar, es una forma elegante y respetuosa de guiar.

## Avisar a tiempo es evitar sorpresas

Un “hay una escalera” o “giramos a la derecha” vale más que un “¡cuidado!” a última hora.



# Convivencia con perros de asistencia



## Acceso sin límites

Los perros de asistencia pueden entrar en todos los espacios, igual que la persona a la que acompañan. Y sin coste adicional.

## No están para jugar

Mientras trabajan, no deben ser tocados ni distraídos, a menos que su usuario lo autorice.

## Más que compañía

La ley los protege porque son clave para la autonomía y seguridad de quienes los necesitan.

# Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo

## Mensajes claros, comprensión real

Hablar con calma, usando frases sencillas y bien estructuradas, facilita la comprensión. Si hace falta, se pueden usar ejemplos para apoyar la información.

## Una idea, una frase

Las explicaciones breves y directas ayudan a evitar confusiones. Si algo no se entiende, es mejor reformular que repetir lo mismo.

## Tiempo para decidir, sin presión

Algunas personas pueden necesitar más tiempo para tomar decisiones. La paciencia y el respeto marcan la diferencia. No es no, y sí es sí. Si la persona toma una decisión, no se debe intentar convencerle de lo contrario



## Existen personas que presentan otras necesidades que debemos tener en cuenta.

No siempre se ven, no siempre se explican, pero siempre importan. Porque al final, todo se resume en esto: observar con atención, preguntar con respeto y atender con paciencia.

La verdadera accesibilidad no está solo en los espacios, sino en la forma en que elegimos mirar, escuchar y acompañar.



# Congresos y Turismo de Sevilla S.A.

[smartoffice@sevillacityoffice.es](mailto:smartoffice@sevillacityoffice.es)