



Via Libre

# ¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD? --- ATENCIÓN AL CLIENTE



**¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?**

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

## EDICIÓN Y DIRECCIÓN TÉCNICA

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad

**COLABORA:** Real Patronato sobre Discapacidad / CERMI / UNED

**ISBN:** 978-84-88934-65-9

**DEPÓSITO LEGAL:** M-721-2020

Colabora:



# ÍNDICE

¿A qué nos referimos con la accesibilidad? \ **7**

¿Por qué la accesibilidad es importante en el  
trato a mis clientes? \ **11**

Elementos que garantizan la accesibilidad universal \ **15**

Pautas generales de atención a personas con discapacidad \ **23**

Normativas \ **33**



**1.**

¿A qué nos referimos con la Accesibilidad?

# 1. ¿A QUÉ NOS REFERIMOS CON LA ACCESIBILIDAD?

La Ley General de la Discapacidad (LGD)<sup>1</sup>, define accesibilidad universal como:

*"la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse."*

De forma ideal, la accesibilidad se incorporará desde el diseño; es lo que se conoce como "diseño para todas las personas". En el caso que nos ocupa, la accesibilidad es la condición que posibilitará el ser clientes a todas las personas, de manera plena y en igualdad de condicione

1. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, «BOE» núm. 289, de 03/12/2013 <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>

Según el *European Concept for Accessibility*<sup>2</sup>, la accesibilidad se entiende como una cadena de múltiples eslabones; en el momento en el que uno falla porque no responde a las necesidades de todas las potenciales personas usuarias, se rompe toda la cadena y deja de ser accesible el conjunto.

## 1.1 Accesibilidad como derecho

Las disposiciones legales de no discriminación, tanto internacionales como de ámbito estatal, establecen que es **ilegal** que la participación social dependa de las capacidades de cada persona. En este sentido, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad<sup>3</sup> define la discriminación por discapacidad así:

*"Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el*

2. *European Concept for Accessibility Network. (2003). European Concept for Accessibility, Luxembourg: Info-Handicap.* <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/13-2003-european-concept-for-accessibility-2003/file>

3. *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.* <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

*efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.”*

El último capítulo de esta guía incluye un listado de normativa del que es necesario destacar la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*<sup>4</sup> y en la que se detallan y requieren mejoras en el grado de accesibilidad universal que los empresarios ofrecen a sus clientes y usuarios.

De manera general, esta ley obliga a cualquier servicio de atención al público a adoptar, las siguientes mejoras respecto a los requisitos que existían previamente:

---

4. Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre «BOE» núm. 76, de 28 de marzo de 2014, páginas 26967 a 27004  
<https://www.boe.es/eli/es/l/2014/03/27/3>

1. Un aumento de la información sobre el servicio (especialmente contractual).
2. Una mayor definición y ampliación de los soportes y canales de acceso a dicha información.
3. Garantía de atención personal directa (sea presencial o remota).

En especial -en lo que tiene que ver con la información-, toda empresa o servicio público debe:

1. Proporcionar, de forma clara y comprensible, **información precontractual que sea relevante, veraz y suficiente**. Es decir, se deberá informar al cliente sobre las características del contrato, oferta o servicio: precio total, formas y plazos de entrega y pago, condiciones de cancelación o devolución, garantía, servicio posventa, existencia o no de compromiso de permanencia, etc. Dicha información se dará siempre antes de que el contrato se firme o la compra se efectúe. De esta manera,



si el potencial cliente tiene unas necesidades o preferencias de accesibilidad que no se cumplen en alguna de las fases del proceso, estará a tiempo de renunciar a la compra o a la firma del contrato.

2. Ofrecer dicha información en un **soporte duradero** (no solo por teléfono o de forma presencial) y que aquel sea accesible. Es decir, si la información está disponible en papel, debe facilitarse también en formato electrónico accesible, y viceversa.
3. Contar con el **consentimiento expreso** de la persona usuaria -frente a la aceptación por defecto o silencio- para determinadas operaciones: pagos adicionales, expedición de la factura electrónica, envíos y suministros de bienes y servicios, uso por parte de la empresa de técnicas de comunicación automatizadas, llamadas con fines de comunicación comercial y, cuando proceda, la pérdida del derecho de desistimiento.

Los incumplimientos legales respecto a la accesibilidad que afectan a clientes, consumidores y usuarios son **denunciables**. En este sentido, existe la **Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)**<sup>5</sup>, perteneciente al **Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social**, a la que se pueden dirigir consultas, quejas y denuncias que tengan que ver con situaciones de falta de accesibilidad y discriminación por motivos de discapacidad. Si la queja o denuncia se refiere a una situación que es responsabilidad de alguna administración pública, se puede tramitar también a través de la **oficina del Defensor del Pueblo**<sup>6</sup>.

---

5. Oficina de Atención a la Discapacidad, España. Recuperado de: <http://www.oadis.mscbs.gob.es/>

6. Oficina del Defensor del Pueblo, España. Recuperado de: <https://www.defensordelpueblo.es/>



# 2.

¿Por qué la  
Accesibilidad es  
importante en  
el trato de mis  
clientes?

## 2. ¿POR QUÉ LA ACCESIBILIDAD ES IMPORTANTE EN EL TRATO DE MIS CLIENTES?

### 2.1 Beneficios para Consumidores y Usuarios

Según el *Informe Olivenza de 2018*<sup>7</sup>, se estima que, en el conjunto de la Unión Europea, entre el 11 y el 14 % de la población de 15 a 64 años presenta limitaciones para realizar actividades básicas debido a problemas de salud de larga duración.

En España, algo más de 4,5 millones de personas, un 9 % de la población figuraban, a principios de 2017, en los registros de valoración para el reconocimiento de la discapacidad; de ellas, casi 3.400.000 tenían reconocido un porcentaje de discapacidad igual o superior al 33 %.

---

7. Observatorio Estatal de la Discapacidad (2018) Informe Olivenza 2018 sobre la situación general de la discapacidad en España <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/2019/04/OED-INFORME-OLIVENZA-2018.pdf>

Por otro lado, las personas mayores de 65 años ya son un 20 % de la población española, y se estima que llegarán a ser el 30 % en 2050, lo que da lugar a una mayor incidencia de todo tipo de discapacidades con la edad, al igual que la mayor esperanza y calidad de vida, así como las estrategias de envejecimiento activo, hacen que las personas mayores cada vez usen más todo tipo de servicios.

Y además las necesidades especiales afectan a todas las personas, ya que sus capacidades se pueden ver comprometidas al vivir distintas circunstancias, como puede ser embarazo, llevar carritos de bebé, ir cargados con maletas, tener lesiones transitorias, ser extranjeros en otro país, tener medidas distintas a las normalizadas, como puede ser por sobrepeso, distintas tallas, los niños también necesitan unas características específicas... A esto se ha de sumar las diferencias en cuanto al género, el origen cultural, étnico y social, la lengua que hablamos, nuestra ideología y la orientación política, religiosa y sexual. Por tanto, la clientela de cualquier establecimiento incluye

nuevos factores de diversidad que se deben tener en cuenta.

La clave para atender de manera adecuada a esta clientela tan diversa está en la accesibilidad: *“La accesibilidad es imprescindible para el 10 % de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100 %».*

## **2.2 Beneficios para la Empresa.**

Desde el punto de vista empresarial la mejora de los niveles de accesibilidad aumenta la satisfacción y fidelidad de los clientes existentes y permite ampliar su número. Esto se debe a que se amplía el sector poblacional al que se dirige el producto.

Este segmento de población muestra gran fidelidad a la hora de elegir los servicios, repitiendo así, una vez que queda satisfecho con el trato.

Así mismo no debemos olvidar que una empresa o una organización puede ejercer también el rol de consumidor, y por tanto aquellas interesadas en recibir servicios accesibles buscarán empresas

que los ofrezcan y rechazarán aquellas que no tengan en cuenta estos parámetros.

Otro caso ilustrativo de que las necesidades en materia de accesibilidad van más allá de las personas particulares, es el consumo en grupo o “multicliente”. Actividades como la asistencia al cine, al teatro, a un concierto o un restaurante, así como el turismo y los viajes, se suelen hacer en compañía de otras personas. Si el establecimiento, el servicio o el destino no es accesible, se estará perdiendo como cliente no solo a la persona con discapacidad, sino a todas las personas que con ella se encuentren.

Es importante perder el “miedo a la accesibilidad”, al esfuerzo y coste que puede suponer que un producto o servicio sea accesible. Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas; al contrario, existen muchas técnicas sencillas, agradables desde el punto de vista estético y que no implican una gran inversión económica. La mayoría de las veces es solo una cuestión de previsión, aprovechamiento de recursos y sentido común. Eso sí, es mucho

más barato, práctico y sencillo hacer un espacio o servicio accesible desde el principio que emprender reformas o modificaciones posteriores.



# 3.

Elementos que  
garantizan la  
Accesibilidad  
Universal

## 3. ELEMENTOS QUE GARANTIZAN LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La Accesibilidad Universal es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las diferentes personas y una adecuada actitud, conocimiento y trato, un entorno tanto físico como virtual y una gestión, que permita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones. Esto supone que los factores implicados para lograrla son múltiples y se encuentran enlazados entre sí.

### 3.1 Medio físico

La Ley 3/2014, en su Artículo único, 5 recoge un párrafo fundamental para este apartado:

*“Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.”*

Los requisitos básicos de accesibilidad para el territorio español figuran en el **Código Técnico de la Edificación**<sup>8</sup> (CTE) y, dentro de él, en el **Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad** (CTE-DB-SUA). No se van a destacar en el presente documento parámetros concretos, pero sí los elementos básicos a tener en cuenta para que un espacio pueda considerarse bien diseñado teniendo en cuenta cuestiones en materia de accesibilidad.

Los elementos a tener en cuenta son: para conseguir una correcta circulación horizontal y vertical se **ha de tener en cuenta la entrada o acceso principal**, y accesos e itinerarios interiores, considerando los anchos de paso y desniveles, así como la forma de salvarlos a través de rampas, escaleras o ascensores, para que sea accesible a todas las personas, dejando las adaptaciones singulares y las actuaciones basadas en prestaciones para los casos en los que no hay

---

8. Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación «BOE» núm. 74, de 28 de marzo de 2006, páginas 11816 a 11831, Documento Básico de Seguridad de Utilización y Edificación <https://www.codigotecnico.org/images/stories/pdf/seguridadUtilizacion/DBSUA.pdf>

otra alternativa. Para conseguir esta correcta circulación también han de ser considerados los pavimentos, zonas de circulación y mobiliario, siendo necesario en las zonas de espera colocar mobiliario que permita el descanso. En cuanto a la comunicación, los sistemas de información, señalización y dispositivos tienen que tener las características y alternativas sensoriales necesarias para facilitar la comprensión, así como las características físicas que permitan su alcance e interacción. En todos los elementos se ha de cuidar el contraste e iluminación. Es necesario garantizar la disponibilidad de aseos y aparcamientos adaptados.

También es necesario que la empresa elabore un plan de evacuación propio que tenga en cuenta a las personas con necesidades especiales, y que el personal conozca los procedimientos específicos y pautas concretas. El Documento Básico de Seguridad en Caso de Incendio del Código Técnico de la Edificación (CTE- DB- SI)<sup>9</sup> cita “En

---

9. Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación «BOE» núm. 74, de 28 de marzo de 2006, páginas 11816 a 11831, Documento Básico de Seguridad en Caso de Incendio <https://www.codigotecnico.org/images/stories/pdf/seguridadIncendio/DBSI.pdf>

edificios que deban tener un plan de emergencia conforme a la reglamentación vigente, éste preverá procedimientos para la evacuación de las personas con discapacidad en situaciones de emergencia”, estableciendo requerimientos concretos del medio físico para permitir esta evacuación, que ha de ser complementada con una correcta formación del personal que sepa cómo proceder en cada caso.

La norma técnica UNE 170001-1:2007 de Accesibilidad Universal<sup>10</sup> establece los requisitos DALCO para garantizar la accesibilidad de cada elemento como parte de la cadena global de accesibilidad. Estos criterios son: Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación. También es de referencia la norma internacional, adoptada por la Asociación Española de Normalización y Certificación, UNE-ISO 21542:2012 Edificación. Accesibilidad del entorno construido<sup>11</sup>.

---

10. UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0040254>

11. UNE-ISO 21542:2012 Edificación. Accesibilidad del entorno construido. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0050139>



## 3.2 Producto

En el proceso de creación y desarrollo del producto ha de ser una prioridad conocer las necesidades reales de los clientes y la sociedad actual, Hacer un “estudio de mercado” previo al diseño del producto permitirá conocer las necesidades y preferencias de las personas que lo utilizarán, pudiendo implementar estas características en el producto. De igual manera se ha de poner a prueba el prototipo con los distintos usuarios, así como hacer un seguimiento para comprobar la satisfacción de los clientes y atendiendo a las sugerencias hacer las modificaciones necesarias.

Para que un producto se adapte a las necesidades de toda la población, independientemente de sus capacidades se han de seguir los principios de diseño universal establecidos por el Centro para el Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte<sup>12</sup>. Estos principios son: Procurar un uso equiparable a personas con distintas

capacidades, un uso flexible, simple e intuitivo, con información perceptible y tolerancia al error para minimizar riesgos y consecuencias adversas, se ha de exigir un bajo esfuerzo físico para hacer uso del mismo, así como procurar tamaños y espacios apropiados para su uso.

## 3.3. Comunicación e información en el local

Una regla básica de la accesibilidad es la existencia de distintos formatos de presentación de la información (visual y auditivo, táctil) de igual forma la información se ha de presentar en los idiomas oficiales de la zona, y en alguno de los más hablados.

Por otra parte, los **canales de comunicación** han de considerar las diferencias generacionales en cuanto a la brecha digital, planteando un lenguaje que sea comprendido de manera sencilla por todas las personas.

---

12. Center for Universal Design - North Carolina State (1997) Principles of Universal Design University [http://www.ncaonline.org/resources/articles/universal\\_design.shtml](http://www.ncaonline.org/resources/articles/universal_design.shtml)

## » Señalética

La señalética consiste en la utilización de símbolos (gráficos, auditivos o táctiles) para que todas las personas, con independencia de sus capacidades, puedan orientarse en el espacio de forma segura y entender la información de forma fácil, intuitiva, cómoda y útil para la finalidad que pretendan. A parte de respetar los distintos formatos, se han de cuidar aspectos como el contraste, tamaño, la altura de ubicación y la distancia desde zonas practicables.

Los símbolos gráficos que se usan en señalética se denominan **pictogramas**. Existe un sistema internacional de pictogramas elaborado por ISO al que están adscritos más de 150 países a través de sus organismos nacionales de normalización<sup>13</sup>.

Es necesario que se reflejen las condiciones reales de accesibilidad del establecimiento, de forma física en el mismo, colocando esta información tanto en el exterior como en el interior, y en la

---

13. Online Browsing Platform – Graphic Symbols <https://www.iso.org/obp/ui/#search>

página web para que pueda ser consultada de forma previa. Ya hay muchas aplicaciones móviles que permiten a la persona usuaria acceder a la información de un establecimiento. Se describen algunas de estas en el Área de tecnología inclusiva de Discapnet<sup>14</sup> y en Apps accesibles de Fundación Vodafone<sup>15</sup>.

## » Documentos impresos

Si la información se ofrece impresa ya sea distribuida en papel o cartelería es necesario seguir algunas pautas como las características del soporte, cuidando la encuadernación, tipo de papel y diseño, el formato del texto y la información gráfica, teniendo en cuenta las fuentes utilizadas, tamaño y contraste, la accesibilidad del contenido, tratando de utilizar un lenguaje sencillo y conciso, y ofrecer formatos alternativos, como puede ser el braille o la lectura fácil.

---

14. Apps Accesibles – Tecnología Inclusiva. Discapnet <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/aplicaciones-moviles/apps-accesibles-utilidades/accesibilidad>

15. Aplicaciones Accesibles – Fundación Vodafone <https://www.fundacionvodafone.es/apps-accesibles>

Para comprobar estas pautas y otras aplicables en la elaboración de documentos, se pueden consultar la Guía de accesibilidad en documentos PDF<sup>16</sup> y la norma UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos<sup>17</sup>.

### » Paneles de información y/o turnos

La información emitida de forma visual, como puede ser los paneles de información y/o turnos han de presentar alternativa sonora, siendo fundamental que el lenguaje sea claro y conciso. Que se exprese con el suficiente volumen, sin interferencias, con buena dicción y sin música o sonidos que camuflen el mensaje.

En espacios donde haya mucho ruido ambiente y también en aquellos donde la información sonora sea fundamental -como es el caso de cines, teatros

---

16. Observatorio de Accesibilidad (2014) Guía de Accesibilidad en Documentos PDF [https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:cb2e6930-56c5-41fe-b6cc-3abbb32f9ae9/Guia\\_Accesibilidad\\_PDF\\_Adobe\\_Acrobat\\_9-MINHAP-DTIC.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/dam/jcr:cb2e6930-56c5-41fe-b6cc-3abbb32f9ae9/Guia_Accesibilidad_PDF_Adobe_Acrobat_9-MINHAP-DTIC.pdf)

17. UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060036>

y salas de conciertos- es conveniente la instalación de un sistema de bucle magnético, sistema que aísla el mensaje y mejora su inteligibilidad a las personas usuarias de audífonos o implantes auditivos.

### » Contenido audiovisual

Si en el establecimiento o espacio de atención a clientes se presenta información audiovisual, aquella debe estar subtitulada conforme a la norma UNE 153010:2012<sup>18</sup> al igual que el contenido en redes sociales. El subtulado facilita que las personas con limitación auditiva comprendan el mensaje y evita que la información se pierda en ambientes muy ruidosos o al aire libre.

Los vídeos deberán incluir interpretación en lengua de signos (la norma UNE 139804:2007<sup>19</sup> regula el uso de la Lengua de Signos Española en redes informáticas).

---

18. UNE 153010:2012 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0049426>

19. UNE 139804:2007 Requisitos para el uso de la Lengua de Signos Española en redes informáticas. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0040404>

Por otra parte, se debe garantizar que la información que esté contenida en las imágenes se describa también en audio, para que el mensaje llegue completo a las personas ciegas o con baja visión. La norma que regula los requisitos para la audiodescripción es la UNE 153020:2005<sup>20</sup>.

### 3.4 . Accesibilidad en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)

La tecnología está siendo sin duda una gran aliada de la accesibilidad para multiplicar los canales de comunicación con la clientela. Cada vez más empresas, cuentan con una “sede virtual” para ofrecer información sobre sus productos y servicios, comunicarse con sus clientes y/o proporcionar un servicio de venta a distancia.

Estos sitios web, aplicaciones y contenidos digitales tienen que cumplir unas mínimas condiciones de accesibilidad. En lo que se refiere a la Administración, estas se hayan reguladas

---

20. UNE 153020:2005 Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?-c=N0032787>

en España por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público<sup>21</sup>. A su vez, este RD cumple la Directiva 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016<sup>22</sup>.

La normativa de accesibilidad Web WAI/W3C<sup>23</sup> (Web Accessibility Initiative) se trata de una actividad desarrollada por el World Wide Web Consortium (W3C) cuyo objetivo es facilitar el acceso a la tecnología, desarrollando pautas de accesibilidad y mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad Web. En estas pautas se basa la norma UNE 139803:2012

---

21. Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. «BOE» núm. 227, de 19 de septiembre de 2018, páginas 90533 a 90549 <https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112>

22. Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>

23. Web Accessibility Initiative. Resumen de los estándares de accesibilidad de W3C <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/es>

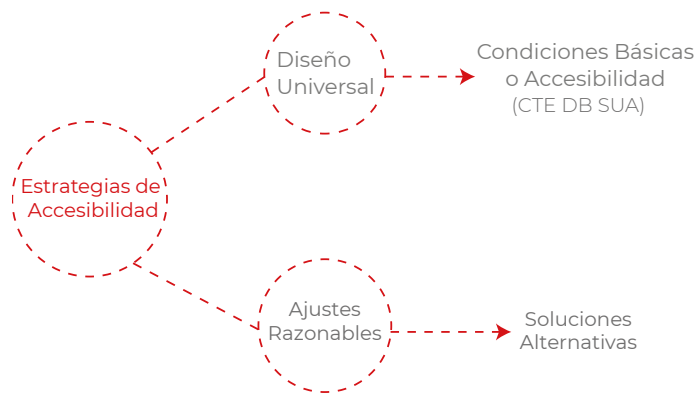
Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web<sup>24</sup>.

Es conveniente que los proveedores de servicios conozcan qué productos de apoyo emplean las personas para facilitárselos en la atención presencial, para incorporarlos en los sistemas propios o, fundamentalmente, para diseñar los sitios web y/o aplicaciones de la empresa de modo que sean compatibles con estas ayudas técnicas. Algunos de los más utilizados son los lectores de pantalla, magnificadores de pantalla, reconocimiento de voz y periféricos como la línea braille, señalizadores, pulsadores y teclados especiales.

La norma **UNE-EN 301549:2019<sup>25</sup>**, descargable de forma gratuita, establece los requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC en general, incluyendo documentos electrónicos.

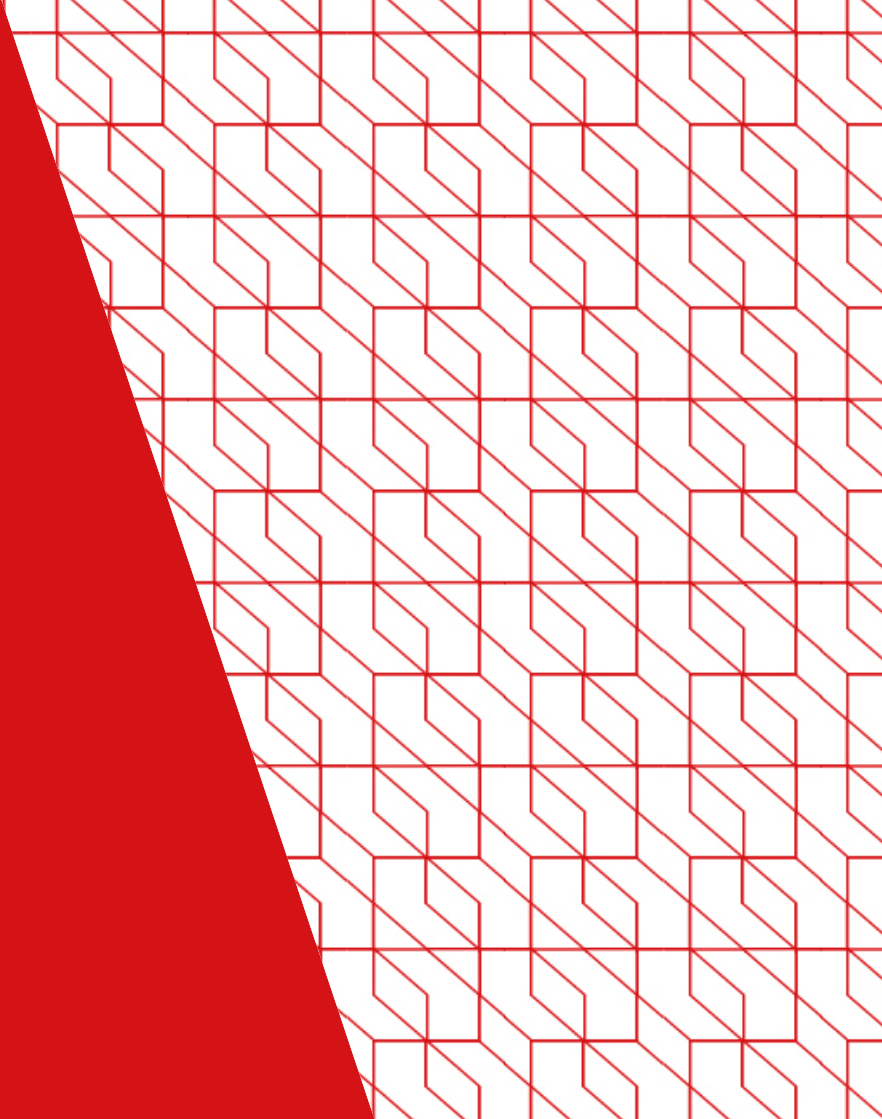
24. UNE 139803:2012. Requisitos de Accesibilidad para contenidos en la web <https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/UNE139803=2012.pdf>

25. Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio-2019/Mayo/Noticia-2019-05-16-Disponible-Norma-UNE-EN-301549-en-PAe.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio-2019/Mayo/Noticia-2019-05-16-Disponible-Norma-UNE-EN-301549-en-PAe.html)



# 4.

## Pautas generales de atención a personas con discapacidad



## 4. PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La misma importancia que tienen las condiciones de accesibilidad de los establecimientos la tiene el servicio ofrecido por su personal. Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida es determinante para la satisfacción con el servicio. Por eso es básico que el personal de atención al público cuente con una formación que le permita conocer las distintas necesidades de la clientela y desarrollar las destrezas necesarias para ofrecerles un trato y servicio adecuados. Las pautas generales y básicas de atención a clientes son:

### » Naturalidad

Comportarse de manera natural es fundamental para la interacción humana. La inseguridad del personal al tratar con clientes que tengan alguna necesidad o dificultad específica puede

traducirse en tensión e incomodidad. Las principales indicaciones son:

*Antes de proporcionar ayuda, pregunta a la persona qué necesita.*

*Hay que tratar a cada persona como corresponde a su edad y necesidades, nunca confundir una explicación clara y directa con sobreprotección o sensación paternalista.*

*No hay palabras tabú; es completamente natural decir a una persona ciega «nos vemos luego».*

*En situaciones de atención presencial se responderá siempre a quien haya preguntado, y no a su acompañante (incluido el/la intérprete de lengua de signos o de otro idioma).*

### » Respeto

Muchas veces se actúa con buena intención y aun así el resultado es molesto o perjudicial para el cliente. Para evitar este tipo de situaciones, es recomendable

*Si la persona utiliza algún producto de apoyo (andador, muletas, bastón, lupa, perro de asistencia o teléfono*

*móvil) no se le debe quitar ni alejar de ella.*

*Nunca se ha de invadir su espacio personal.*

*Hay que evitar el uso de términos anticuados y peyorativos, como “inválido”, “minusválido”, “sordomudo”, “retrasado” o “discapacitado”. Actualmente está plenamente aceptado el término “persona con discapacidad”.*

### » Diversidad

Siempre es el servicio el que debe adaptarse a la persona y no al revés. Si la persona solicita una adaptación, esto no es en sí una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva. En la medida de lo posible se ha de contar con productos de apoyo y el personal ha de estar formado para saber hacer uso de ellos, definidos por la norma UNE-EN ISO 9999:2017<sup>26</sup> como: “cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, controlar,

mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.”

### » Autonomía

Tanto el entorno como los servicios de atención al cliente deben favorecer su uso de la forma más independiente posible. Es mejor proporcionar la información en diferentes formatos para que cada persona pueda informarse por sí misma.

### » Dignidad

Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a todas las personas, invertir la exclusión y aumentar la igualdad de oportunidades de un modo sostenible y positivo. Es fundamental que ningún cliente sienta que se le está haciendo un favor al proporcionarle un servicio accesible, ya que, como ser humano, merece el mismo trato que cualquier otra persona.

---

26. UNE-EN ISO 9999:2017 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0058322>



### » Seguridad

Cualquier solución de accesibilidad debe velar por la integridad de quienes las utilizan y de sus ayudas técnicas.

### » Normalización y compatibilidad

Con independencia del trato personalizado, se debe buscar la integración de todas las personas, no tender a situaciones de discriminación (incluso si esta es positiva, es decir, que favorezca a la persona con discapacidad frente a las demás).

Otra habilidad básica a fomentar en el personal de atención —para cualquier tipo de cliente, es la paciencia: se ha de adaptar el ritmo del servicio a las necesidades específicas de cada uno.

## 4.1. Pautas de interacción según perfil de cliente

Para empezar, toda persona encargada de atender al público debe contar con unas habilidades sociales, comunicativas y de trato suficientes

y adecuadas para la interacción con diferentes perfiles. No obstante, algunas personas necesitan una atención específica según sus características o limitaciones funcionales. En los siguientes apartados se detallan, a grandes rasgos, estos perfiles y las adaptaciones en el trato que suelen requerir.

### 4.1.1. Personas con discapacidad física o movilidad reducida

La discapacidad física implica limitaciones para el movimiento de los miembros inferiores, superiores o ambos. Puede afectar a los desplazamientos, al alcance y/o la manipulación de objetos. Sus causas van desde dolencias congénitas a enfermedades osteo articulares, degenerativas, o ciertos traumatismos.

#### Si caminan despacio y/o utilizan muletas

- » Ajustar la velocidad del paso al suyo.
- » Si la persona solicita ayuda, ofrecer el brazo evitando agarrarle

- » Prestar atención a cualquier obstáculo en el itinerario, para avisarle si es necesario.
- » Indicar el itinerario más corto y accesible para llegar a donde se dirija.
- » Al subir y bajar escaleras, situarse un escalón por debajo de ella o él.
- » Ofrecer ayuda para transportar paquetes u otros objetos.

### Si utilizan silla de ruedas

- » Colocarse frente a la persona —nunca detrás ni en una posición que la obligue a girarse— y a cierta distancia para que no tenga que levantar la cabeza.
- » Si no pide ayuda para desplazarse, limitarse a prestar atención al trayecto y estar alerta para ayudar si surge un obstáculo o barrera.
- » Si es necesario, manejar su silla de ruedas, preguntar cómo ayudar y a la hora de

conducirla, mantener una marcha lenta y seguir sus instrucciones.

- » Algunas de estas personas llevan además un perro de asistencia. Por ley, estos animales pueden acceder a los mismos espacios que la persona a la que asisten. Nunca hay que tocar a un perro de asistencia sin permiso de su dueño.

### 4.1.2. Personas con discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es un conjunto de limitaciones para oír por la pérdida de una función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo de manera congénita o adquirida. Dependiendo del momento de aparición (prelocutiva o poslocutiva), así como del tipo y grado de la pérdida (sordera o hipoacusia), tendrá distintas consecuencias sobre el desarrollo comunicativo y lingüístico.

### Si tienen dificultades para hablar

- » Muchas personas sordas se comunican en lengua oral, pero puede que hablen con un ritmo o una pronunciación diferente. Hay que dejarle expresarse con tranquilidad y hacerle

saber si no se ha entendido algo de lo que ha dicho.

- » En otros casos, la persona sorda necesitará un intérprete de lengua de signos para comunicarse. La interpretación automática en lengua de signos es una tecnología incipiente, entretanto, ya existen servicios de atención virtual en lengua de signos.

### Si no oyen o lo hacen con dificultad

Hay personas sordas que pueden comunicarse sin intérprete de lengua de signos; puede que tengan algún resto auditivo y/o que lean los labios de su interlocutor. En estos casos, para hablarle:

- » El emisor ha de asegurarse de que le está mirando; si es necesario ha de llamar su atención con una seña antes de hablar, así como situarse a su altura, hablarle de frente y comprobar que la iluminación es suficiente para que pueda leer los labios.
- » Al hablarle, no tener nada entre los labios (un cigarrillo, un bolígrafo) ni dentro de la boca

(como un chicle), porque dificultará la dicción. Evitar también taparse la boca con la mano.

- » Tratar de vocalizar correctamente, pero sin exagerar ni gritar; hablar a velocidad habitual y con un volumen normal, no únicamente moviendo los labios. No hablar de modo rudimentario ni utilizando palabras sueltas; tampoco emplear jerga o argot complicados.
- » Si la otra persona indica que no ha entendido, repetir el mensaje con otras palabras. También se pueden utilizar gestos naturales y alguna palabra escrita.
- » En conversaciones en grupo, respetar los turnos de los demás interlocutores e indicar con un gesto cuándo se va a intervenir.

### 4.1.3. Personas con discapacidad visual

La discapacidad visual se da cuando existe una limitación total o parcial del sentido de la vista. Dentro de la baja visión se puede distinguir entre las deficiencias que afectan a la agudeza visual y las que tienen que ver con el campo visual.

La discapacidad visual puede ser congénita o sobrevenida. La representación del mundo que tienen las personas ciegas de nacimiento es muy diferente a la de quienes ven o han perdido la visión a lo largo de su vida.

### Pautas de trato

- » La puntualidad es básica en el trato con personas ciegas, porque el tiempo de espera se les hace más largo, avisar al ausentarse y procurar que se quede junto a una referencia que pueda tocar (una mesa, una pared...).
- » No seguir a una persona ciega sin decírselo; le puede crear inseguridad.
- » Si la persona ciega solicita la lectura de un documento, se ha de hacer literalmente, sin interpretaciones subjetivas de su contenido.
- » Los perros guía pueden acceder a los mismos espacios que la persona a la que asisten.
- » Si la persona ciega pide ayuda para dirigirse a un lugar, se ha de ofrecer el brazo y caminar

ligeramente por delante de ella, siempre en el lado opuesto al de su bastón o perro guía, si los usa. Lo más probable es que agarre el brazo por encima del codo o, si es más alta, del hombro. Si es un niño/a, se le puede tomar de la mano.

- » Advertir verbalmente de los obstáculos que aparezcan a su paso, así como de los cambios de dirección antes de tomarlos («Ahora giramos a la izquierda»). En escaleras se le ha de indicar si suben o bajan y si son fijas o mecánicas. Avisar también al cruzar una puerta o hueco y hacerlo por delante de ella.
- » Si la persona ciega va a permanecer mucho tiempo en el establecimiento y/o va a necesitar moverse por sus instalaciones, se le ha de explicar los itinerarios principales e incluso ofrecerle un recorrido guiado para que se familiarice con el espacio y después pueda desplazarse de forma autónoma. Es básico no cambiar de sitio sin avisar los objetos que vaya a utilizar.

## Pautas para la comunicación

- » Al dirigirse a una persona ciega, es necesario identificarse y decir su nombre en caso de saberlo para que sepa que le estás hablando a ella. También se puede llamar su atención tocándole ligeramente la mano o el hombro.
- » En una conversación de grupo, decir su nombre al dirigirse a ella.
- » Hablar a velocidad normal, de forma clara y sencilla, sin gritar y mirándola a la cara y sin obstáculos, para que pueda oír bien y por si tiene algún resto visual.
- » No usar palabras indeterminadas (“aquí”, “allí”, “esto”), sino otras que indiquen posiciones concretas, como “a tu derecha”, “delante de”, etc. Tampoco se debe sustituir la información oral por gestos, sobre todo para transmitir tamaños u otras características. Una posible alternativa es tomar las manos del interlocutor y acercarlas al objeto en cuestión y para que a través del tacto capte por sí mismo cómo es.

- » Ante situaciones de riesgo, evitar también los avisos de significado indeterminado, como “¡cuidado!” o “¡ay!”; emplear otros descriptivos, como “¡alto!”, “¡detente!” o similar, para que sepa qué tiene que hacer. A continuación, explicar en qué consiste el peligro y ayudarle.

### 4.1.4. Personas con discapacidad intelectual o cognitiva

Este tipo de discapacidad implica limitaciones para aprender, comprender, comunicarse y/o responder ante distintas situaciones de la vida cotidiana. Existen múltiples tipos, causas y grados de afectación, pero muchas personas con discapacidad intelectual son autónomas y no necesitan apenas apoyos.

- » Hablar de forma clara y pausada, con tono normal y lenguaje sencillo. Se ha de comprobar que ha comprendido el mensaje y, si no es así, transmitirlo de nuevo de otra forma.
- » Tener paciencia para esperar su respuesta: darle tiempo para pensar, decidir y expresarse

a su ritmo; no interrumpir ni terminar las frases por la otra persona.

- » Respetar siempre sus decisiones.
- » Si es necesario ampliar la información más allá de la comunicación oral, proporcionársela en soporte duradero, teniendo en cuenta que los textos hayan sido redactados siguiendo el método de lectura fácil y se incluya información gráfica complementaria.
- » Ante una situación difícil o de estrés, actuar como con cualquier otra persona: mantener la calma y aguardar con paciencia a que el cliente recupere el sosiego.

## 4.2. Atención remota

La atención remota puede resultar útil, práctica y atractiva para toda la población. Pero en el caso de algunas personas lo es aún más, incluso imprescindible, como aquellos que tienen limitaciones de movilidad, sea por una discapacidad, por una enfermedad o por residir en

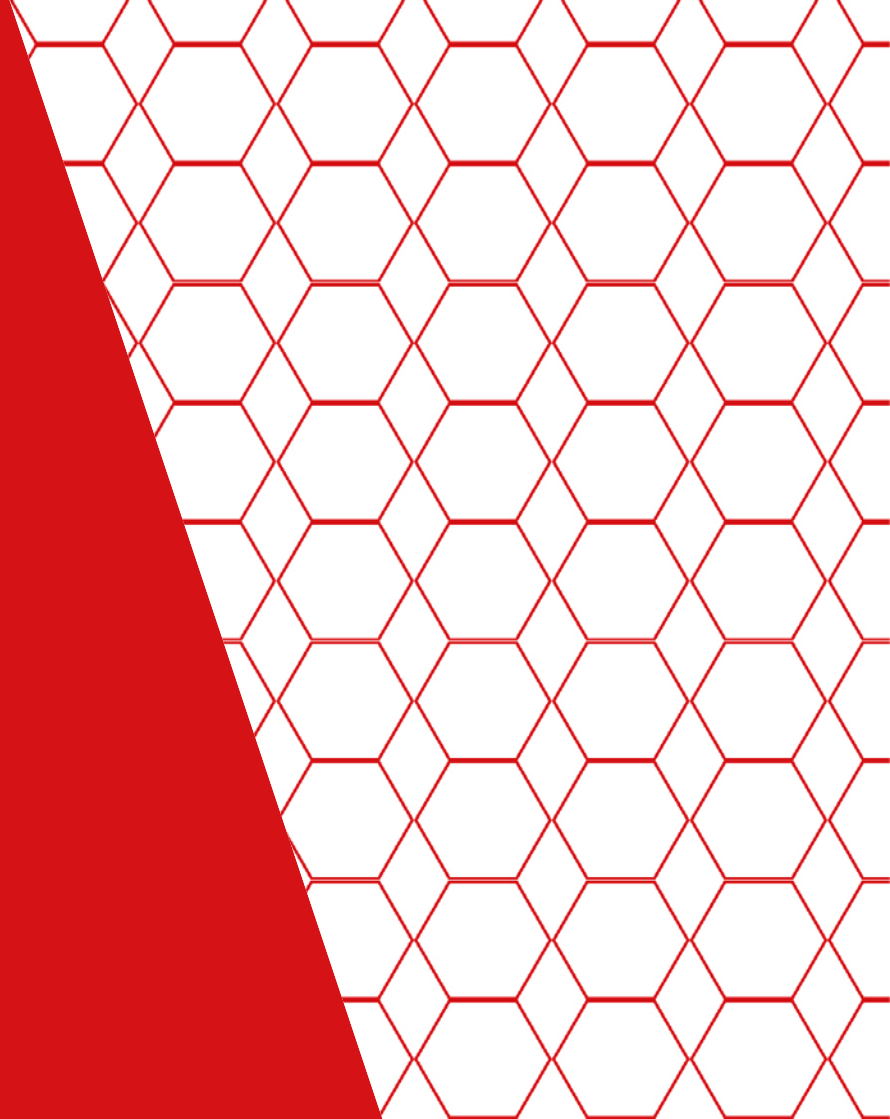
una zona mal comunicada o muy alejada de los centros comerciales.

La comunicación síncrona es la que se produce en tiempo real entre interlocutores como puede ser una llamada telefónica, una videollamada, el chateo mediante un servicio de mensajería instantánea, un formulario web o la conversación con un asistente virtual. Por otro lado, la comunicación asíncrona abarca desde la tradicional vía postal hasta el correo electrónico, los foros, la mensajería instantánea que no se responde de forma inmediata o los mensajes privados/directos en redes sociales, permitiendo la comunicación entre personas de forma no simultánea. Es imprescindible ofrecer varios canales alternativos en ambas modalidades para llegar a la mayor variedad de perfiles posible y la persona usuaria escogerá el que le resulte más cómodo. Relación de legislación y referencias normativas

Se recoge a continuación un listado sobre directrices de accesibilidad y discapacidad aplicable al ámbito de los servicios de atención al cliente.



Normativa





las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- » Real Decreto 3250/1983, del 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros-guía para deficientes visuales. Ministerio de la Presidencia del Gobierno.
- » Orden de 18 de junio de 1985, sobre el uso de perros guías para Deficientes Visuales. Ministerio de la Presidencia del Gobierno.
- » Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación
- » Ley 15/1995, de 30 de mayo, sobre límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.
- » Real Decreto 4/1999, de 8 de enero, por el que se modifica el artículo 7 del Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la ley 13/1982, de 7 de abril, se regula

el empleo selectivo y las medidas de fomento de empleo de los trabajadores minusválidos.

- » Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. Jefatura del Estado.
- » Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre «BOE» núm. 76, de 28 de marzo de 2014, páginas 26967 a 27004
- » Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- » Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en

materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

- » Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- » Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la administración general del estado.
- » Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- » Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sobre las

condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- » Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.
- » Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- » Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, 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 urbanos. Puede consultarse cada una de las comunidades en el siguiente

enlace del Centro Estatal para la Autonomía Personal CEAPAT:

- » [http://www.ceapat.es/ceapat\\_01/centro\\_documental/legislacion/index.htm](http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/legislacion/index.htm) zados.
- » Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- » Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- » Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- » Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
- » Leyes de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras de las Comunidades Autónomas<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> Puede consultarse cada una de las comunidades en el siguiente enlace del Centro Estatal para la Autonomía Personal CEAPAT: [http://www.ceapat.es/ceapat\\_01/centro\\_documental/legislacion/index.htm](http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/legislacion/index.htm)

- » Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)
- » WAI (Web Accessibility Initiative)
- » UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware.
- » UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidad del Software.
- » UNE 139803:2012 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.
- » UNE 153010 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva
- » UNE-EN 60118-4:2016 Electroacústica. Aurífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para aurífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.

- » UNE-ISO 21542:2012. Edificación. Accesibilidad en el entorno construido.
- » UNE 41500:2001 IN. Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.
- » UNE 41510:2001. Accesibilidad en el urbanismo.
- » UNE 41524:2010. Accesibilidad en la edificación. Reglas generales de diseño de los espacios y elementos que forman el edificio. Relación, dotación y uso.
- » UNE 170001-1:2007. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Requisitos DALCO.
- » UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.
- » UNE-EN 301549:2019 “Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC”
- » UNE-EN ISO 9999:2017 Productos de apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y terminología



Via Libre

Colabora:

