

GUÍA BREVE: CLAVES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS AUTISTAS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD



2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CENTRO ESPAÑOL SOBRE
TRASTORNO DEL
ESPECTRO DEL AUTISMO

Autoría:

Centro Español sobre trastorno del espectro del autismo
Confederación Autismo España
Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España

Edita:

Real Patronato sobre Discapacidad
www.rpdiscapacidad.gob.es
Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
www.mdsocialesa2030.gob.es

NIPO: 234-24-017-0

Catálogo de Publicaciones Oficiales de la Administración del Estado
<https://cpage.mpr.gob.es>

Elaborado: 2023
Publicado: septiembre 2024

Maquetación:

La Proyectora de Ideas

© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD.

Guía breve: Claves para la atención a personas autistas en los registros de la propiedad por
CENTRO ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO, 2024. Gestionado
por la Confederación Autismo España.



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



Contenidos

Presentación	5
1. El trastorno del espectro del autismo o autismo	6
2. Principales características y necesidades de las personas con autismo	10
3. El paradigma de la accesibilidad universal	14
4. Las principales barreras para la participación de las personas autistas en los Registros de la Propiedad	18
5. Ajustes razonables de procedimiento en los Registros de la Propiedad	22
6. Recomendaciones generales para la atención directa a personas autistas	30



Presentación

La presente guía busca ofrecer unas claves generales para una adecuada atención a personas en el espectro del autismo en los Registros de la Propiedad de España.

Para ello, presenta el concepto de Trastorno del espectro del autismo y analiza las principales características de esta condición, así como otros elementos de relieve para ofrecer una aproximación general sobre la misma, por ejemplo, las mejores narrativas para hablar sobre el autismo.

A continuación, se analizan las principales características y necesidades presentes entre las personas en el espectro del autismo para, posteriormente, abordar los conceptos de accesibilidad universal y ajuste razonable de procedimiento. En este último caso, y a través de un recorrido práctico a la potencial experiencia de una persona autista que interactúa con el Registro de la Propiedad, se ofrece un listado de posibles ajustes razonables de procedimiento que ofrecer a las personas con autismo.

Por último, se ofrece una recopilación de las principales recomendaciones para la atención directa a personas autistas.

Este documento es fruto de la colaboración entre el Centro Español sobre Trastorno del espectro del autismo, la Confederación Autismo España y el Colegio de Registradores de la Propiedad de España y tiene como objetivo ser un documento práctico que ayude a favorecer la inclusión social de las personas en el espectro del autismo y a mejorar las condiciones de accesibilidad de los Registros de la Propiedad, dando así cumplimiento a diferentes normas como las previsiones incluidas en el 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 o a varios objetivos incluidos en diferentes líneas estratégicas de la Estrategia Española en Trastornos del espectro del autismo de 2015.

1. El trastorno del espectro del autismo o autismo



El Trastorno del espectro del autismo es una condición de origen neurobiológico que **afecta** a la configuración del **sistema nervioso** y al **funcionamiento cerebral**.

Acompaña a la persona a lo largo de su vida y sus características principales son:

- Dificultades para la comunicación e interacción social.
- Y rigidez del comportamiento y del pensamiento.

Las personas con autismo pueden encontrar **barreras** para comprender el lenguaje verbal y no verbal, para comunicarse eficazmente y para interpretar de forma adecuada las interacciones sociales, que a menudo requieren manejar códigos complejos. También pueden presentar un patrón de pensamiento divergente que puede interpretarse como rígido, intereses focalizados y conductas que se perciben repetitivas o relacionadas con diferencias en el procesamiento sensorial.

El trastorno del espectro del autismo es una condición específica y diferenciada que puede aparecer o no **asociada a otras condiciones**, como la discapacidad intelectual; problemas neurológicos, como la epilepsia; o problemas de salud mental, como el trastorno por déficit de atención e hiperactividad, trastornos alimenticios, tics, trastorno obsesivo compulsivo y una serie de trastornos afectivos.

Aún no se han identificado los marcadores biológicos específicos del autismo, por ello, **la identificación se realiza a través de manifestaciones comportamentales**. Estas características aparecen descritas en los principales sistemas internacionales de diagnóstico y clasificación: la quinta edición del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5) de la Asociación Norteamericana de Psiquiatría (APA) y la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2022.

Ambas clasificaciones han desarrollado una serie de comportamientos indicativos del autismo, en todo caso, estos comportamientos deben ser tan relevantes como para afectar a la vida de las personas que los presentan.

Es importante recordar que el **autismo es un espectro**, es decir, las personas autistas se caracterizan principalmente por su heterogeneidad y sus diferentes necesidades.

En función de la intensidad de estas manifestaciones comportamentales, la investigación ofrece la siguiente **clasificación del autismo**:

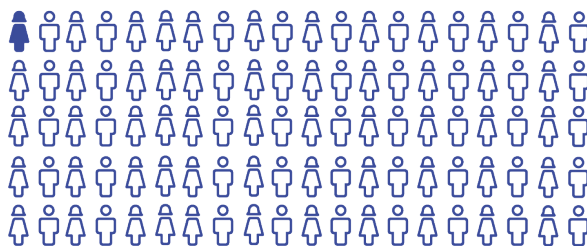
- 1- Grado 1 – “Personas que necesitan ayuda”.
- 2- Grado 2 – “Personas que necesitan ayuda notable”.

3- Grado 3 – “Personas que necesitan ayuda muy notable”.

Estos niveles o **grados no son absolutos** y, a veces, en la misma persona, o en momentos diferentes de su vida, puede haber fluctuaciones entre ellos o entre las categorías, pudiendo mostrar un funcionamiento Nivel 1 en comunicación social y Nivel 2 en comportamientos restringidos y repetitivos, por ejemplo.

De otro lado, y en cuanto a la **prevalencia del autismo**, es importante señalar que actualmente se acepta que su prevalencia global es de, al menos, el 1% en la población, aunque estudios recientes demuestran que este dato varía entre distintas regiones del mundo.

Prevalencia del trastorno del espectro del autismo (TEA):




1 caso de TEA por cada 100 nacimientos

En España, los datos disponibles más actualizados identifican en 2020 a 87.227 personas con una valoración oficial de grado de discapacidad en la categoría de “trastorno del desarrollo”. Esta categoría, a pesar de encontrarse desfasada respecto a las clasificaciones internacionales vigentes, incorpora a las personas con un diagnóstico de autismo que cuentan con un certificado de discapacidad. De todas ellas, 18.800 (21,55%) son mujeres y 68.427 (78,45%) son hombres.

Si se toman estas cifras en relación con la población empadronada en España, el porcentaje de personas con autismo sería de un 0,18 %. Esta estimación está muy alejada de la esperada considerando la prevalencia del autismo. Teniendo en cuenta que esta condición se presenta, al menos, en el 1% de la población, y tomando como referencia los datos provisionales del padrón de 2022, se puede **estimar que en España viven más de 470.000 personas con autismo**, aunque no todas están correctamente identificadas y diagnosticadas.

Al hablar de autismo o TEA, es importante también tener en cuenta la perspectiva de género. La investigación lleva señalando durante años que el autismo se presenta cuatro veces más en el caso de los hombres que en las mujeres. No obstante, en los últimos años han crecido los estudios que señalan una diferencia menor en esta proporción, considerando una ratio de hasta 3,2 niños por cada niña.



Las niñas y las mujeres han estado infrarrepresentadas en los estudios científicos sobre el autismo, de modo que es posible que la conceptualización que actualmente se maneja del diagnóstico de autismo no abarque adecuadamente importantes manifestaciones típicamente femeninas del espectro.

Las narrativas sobre el autismo

Según una encuesta realizada en Reino Unido en 2016 sobre la terminología preferente para las personas autistas y sus familias, se encontraron dos términos preferidos. La mayoría de las personas adultas autistas prefieren el término “persona autista”, mientras que “persona en el espectro” es preferido por algunas adultas autistas, familias y profesionales.

Por otro lado, Autismo Europa añade un tercer término que suele utilizarse en algunos países de Europa: “persona con autismo”. Estos tres términos están en línea con la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que utiliza siempre primero el término de “persona”. Así, se prioriza primero la persona y luego su condición, promoviendo la dignidad.

El Centro Español de Autismo aboga por la convivencia de narrativas para dar cabida a todas las sensibilidades dentro del espectro.

2. Principales características y necesidades de las personas con autismo



Las personas en el espectro del autismo presentan una **gran heterogeneidad**, no hay dos personas autistas iguales ni con las mismas necesidades exactas.

A continuación, se trasladan algunas de las **características y necesidades comunes más habituales**.



Condición invisible.

Las personas autistas no comparten rasgos físicos que permitan su identificación, por ello, el autismo es una condición invisible.

Esto hace imprescindible avanzar en la formación de los agentes sociales para dotarles de las herramientas necesarias para entender sus comportamientos y necesidades y ofrecerles un trato adaptado.



Rigidez del pensamiento.

Para muchas personas en el espectro es muy importante mantener rutinas que ordenen su día a día y lo hagan predecible y seguro.

Por ello, cuando enfrentan situaciones nuevas o desconocidas, es importante ofrecerles información de contexto con el tiempo suficiente para permitir una anticipación adecuada.



Procesamiento diferente de la información (comunicación comprensiva).

Este procesamiento particular de la información también presenta una gran diversidad. Aun así, se pueden encontrar algunas notas más comunes como la dificultad para comprender las normas que ordenan determinados contextos sociales y no se trasladan de forma explícita. Por ejemplo, la forma de interactuar con un superior en el trabajo.

Otra característica ampliamente extendida es su literalidad, derivado de estas dificultades para entender las normas sociales. Por ello, no es recomendable emplear frases con doble sentido o figuras retóricas para la comunicación con las personas autistas.

De otro lado, hay personas pensadoras visuales que enfrentan desafíos para entender la información escrita, o personas con autismo y discapacidad intelectual.



Formas de comunicación diferentes (comunicación expresiva).

También es común encontrar a personas con autismo cuyos sistemas de comunicación son alternativos a los habituales.

Dentro de la diversidad presente en el espectro se encuentran personas que no enfrentan barreras para la comunicación ya que emplean los sistemas compartidos por la mayoría, pero también se encuentran:

- Personas que se comunican de forma no verbal.

Estas personas pueden preferir una comunicación basada en Sistemas Alternativos y Aumentativos de la Comunicación o SAAC como los pictogramas o los PECS. También hay personas autistas que enfrentan episodios de mutismo durante los cuales se comunican de forma escrita.

- Personas que se comunican de forma verbal pero que pueden tener dificultades para entender o comunicar su opinión.



Hipersensibilidades respecto a determinados estímulos.

Muchas personas autistas conviven con la hipersensibilidad a estímulos tan comunes y habituales como la luz (natural y/o artificial) o el sonido.



Posibles condiciones asociadas.

Como ya se ha anticipado, el autismo puede presentarse en las personas de forma aislada o asociada a condiciones diferentes como la discapacidad intelectual (u otro tipo de discapacidad), problemas neurobiológicos o problemas de salud mental.



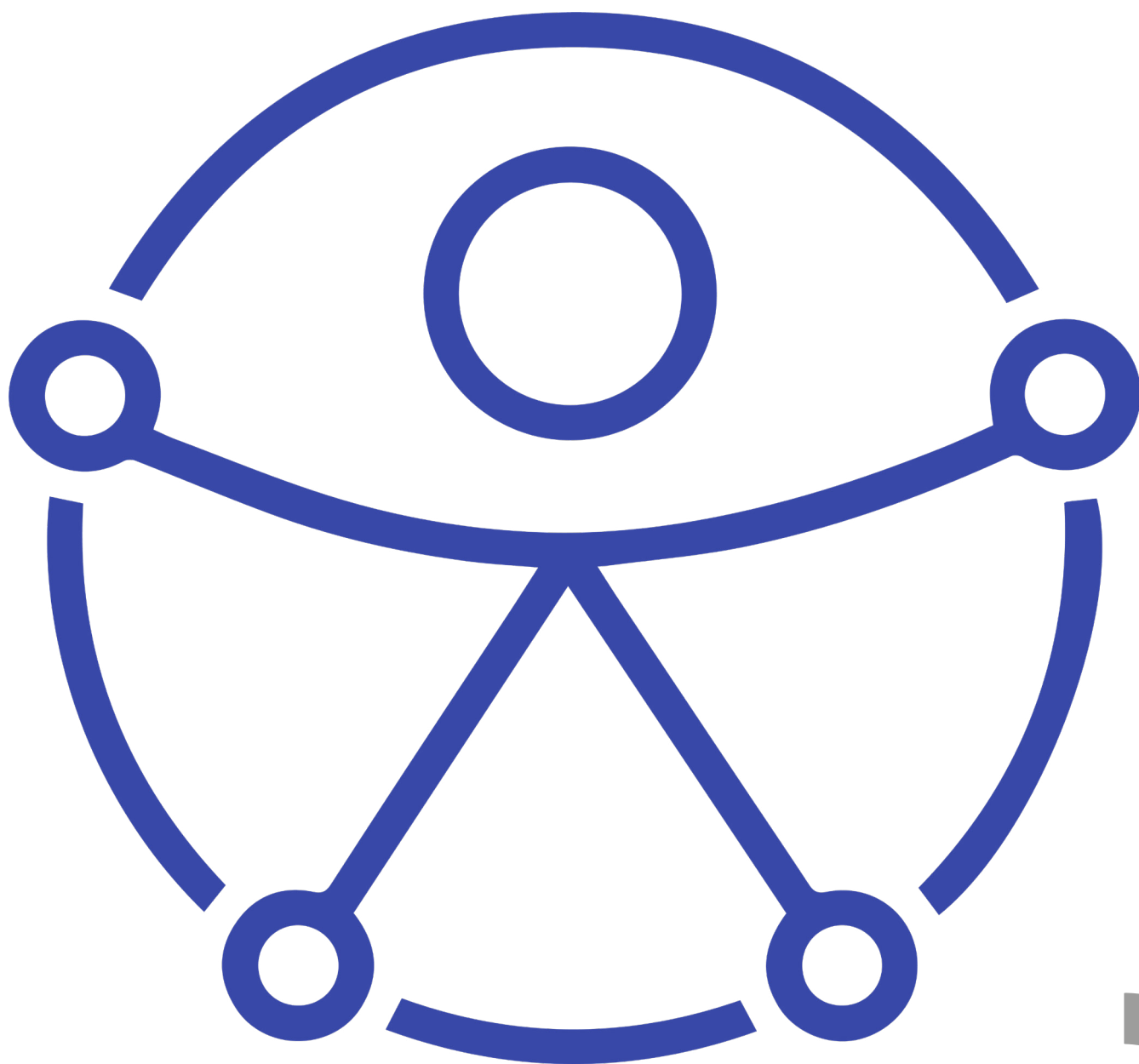
Enfrentan grandes desafíos emocionales.

Las personas autistas presentan unas características particulares, pero deben habitar entornos y contextos contruidos en base a las necesidades de una mayoría neurotípica.

Por ello, la interacción de las personas autistas en estos entornos suele tener un importante impacto emocional en ellas. Por ejemplo, es frecuente que una persona que se encuentra en un sitio desconocido en el que los estímulos no se controlan y no consigue entender lo que está pasando, pueda tener una crisis de ansiedad o de estrés.



3. El paradigma de la accesibilidad universal



En los últimos años ha cambiado sustancialmente la forma en la que abordamos los derechos de las personas con discapacidad y nos dirigimos a las propias personas con discapacidad. De un modelo médico que abordaba la discapacidad como una enfermedad y optaba por la sustitución de la capacidad de obrar, hemos pasado a un modelo psico-social o de derechos que pone el foco en las barreras que en los entornos dificultan la participación efectiva de las personas con discapacidad.

En este ejercicio de trasladar el foco de las personas a los entornos, es muy relevante el paradigma de la **accesibilidad universal**, que señala qué elementos debemos tener presentes para garantizar que todas las personas pueden ser usuarias de un servicio o producto.

El modelo de la accesibilidad universal o diseño para todas las personas se compone de:

Accesibilidad física



Es la cualidad de los entornos y de los elementos que pueden ser usados por personas con necesidades de movilidad diferentes.

Por ejemplo, los edificios que incluyen rampas junto a escaleras.

Accesibilidad sensorial



Es la cualidad de los entornos y los elementos que permite que puedan ser usados por personas con diferentes necesidades de visión o audición.

Por ejemplo, la información que se ofrece a través de SAAC, como el braille.

Accesibilidad cognitiva



Es la cualidad de los entornos y de los elementos que hacen posible que personas con diferentes perfiles cognitivos puedan comprenderlos y usarlos.

Por ejemplo, la señalización Wayfinding de entornos físicos.

Es importante señalar como las dimensiones de la accesibilidad física y la sensorial tienen un mayor recorrido en nuestro país que la dimensión de la **accesibilidad cognitiva**. Este último elemento fue

incluido en la norma básica de derechos de personas con discapacidad en el año 2022 y aun, a día de hoy, 2023, sus **condiciones mínimas exigibles siguen pendientes de desarrollo reglamentario**. Aun así, existen técnicas y herramientas ampliamente extendidas que pueden ayudar a abordar la urgente tarea de hacer comprensible todos los ámbitos de la vida.

Además, hay que tener presente que estos criterios deben aplicarse en entornos físicos, pero también en entornos virtuales. Los criterios de **accesibilidad web** que se deben aplicar en los sitios web de las entidades públicas son los incluidos en la Norma UNE-EN 301 549:2022 Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC. Esta es la norma técnica a la que alude directamente el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Esta norma recoge pautas incluidas en otras recomendaciones internacionales de referencia para la accesibilidad web como las Web Content Accessibility Guidelines o WCAG.

La accesibilidad web es un campo de estudio en desarrollo permanente, por ello, las administraciones tienen la obligación de realizar sucesivos exámenes de accesibilidad en sus portales para ir incluyendo las mejores aportaciones técnicas de cada momento.

En este sentido, y aunque el marco que trasladan las normas técnicas vigentes es cada vez más completo, algunos aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas autistas siguen quedándose fuera. Por ejemplo, la introducción de herramientas que permitan personalizar los estímulos sensoriales que producen los entornos web. De esto es buen ejemplo la [National Autistic Society](#) de Reino Unido.

Así pues, la tarea de adoptar el modelo del diseño universal o para todas las personas debe tener un **doble enfoque**:

- El de pensar y diseñar toda la actividad futura de los Registros de la Propiedad teniendo en cuenta desde el inicio las diferentes necesidades de accesibilidad que existen en la sociedad.
- Y el de ofrecer los **ajustes razonables de procedimiento** adecuados para lograr que los entornos y prácticas actuales sean accesibles.



4. Las principales barreras para la participación de las personas autistas en los Registros de la Propiedad



Antes de analizar los posibles ajustes razonables de procedimiento que se pueden implementar en los Registros de la Propiedad, es importante analizar las barreras presentes, es decir, aquellos elementos que dificultan que las personas con autismo accedan a los servicios de los Registros de la Propiedad en España.

Algunas de estas barreras son las siguientes:

→ Son **entornos poco familiares** que pueden resultar **fríos e intimidantes**.

Los Registros de la Propiedad, así como otras entidades públicas, no son entornos comúnmente habitados por todo tipo de personas, sino que la interacción se produce de manera excepcional en caso de necesidad.

Por ello, y por abordar cuestiones relevantes que afectan a los derechos y a las obligaciones de las personas, pueden resultar lugares fríos e intimidantes para muchas personas, especialmente para las personas en el espectro.

Además, en estos entornos se pueden producir interacciones rápidas que pueden resultar agresivas. Las personas en el espectro, así como otras muchas personas que encuentran barreras en la comprensión de la información, pueden necesitar adaptaciones del lenguaje para entender estos códigos y comunicarse de manera efectiva. Más allá de la dificultad que imprimen los códigos jurídico-administrativos, la forma en la que se dan también las comunicaciones orales puede constituir una importante barrera.

De otro lado, esta poca familiaridad del espacio en el que se encuentran los Registros supone una gran barrera para las personas autistas. Para muchas de ellas es un desafío realizar actividades nuevas o acudir a espacios desconocidos. El estrés que puede suponer la interacción con las administraciones públicas para cualquier persona se multiplica en el caso de las personas en el espectro.

→ No son entornos en los que se **controlen** los **estímulos sensoriales**.

Aunque la accesibilidad sensorial es una dimensión que lleva desarrollándose desde hace más tiempo, principalmente vinculada a las personas con discapacidad visual y/o auditiva, la participación social de las personas autistas le suma a esta dimensión nuevos elementos de reflexión.

Por ejemplo, muchas personas autistas tienen hipersensibilidad respecto a estímulos como la luz o el sonido. Así pues, los entornos en los que no se puede modular la cantidad y tipo

de luz que la ilumina o el sonido suponen barreras importantes.

Las oficinas de los Registros de la Propiedad, como otros muchos entornos, no se han diseñado teniendo en cuenta estas necesidades. Por ello, no encontramos salas de silencio u otros espacios en los que se pueda modular la luz, el sonido o el tránsito de personas.

- Sus profesionales **no** cuentan con las **herramientas** para identificar y **atender** de forma adecuada **a personas autistas**.

Una de las grandes barreras presentes en la mayoría de los contextos sociales es el desconocimiento sobre el autismo. Este desconocimiento de la mano del carácter de discapacidad invisible del autismo suele derivar en una mala atención a las personas autistas y, en ocasiones, en malentendidos y situaciones de tensión.

- Sus **normas de funcionamiento**, procedimientos, órganos y estructuras resultan totalmente **ajenos a la mayoría de la sociedad**, especialmente a las personas con autismo.

La Administración Pública se rige por unas normas predecibles, fijas y tasadas que aportan seguridad jurídica. Ahora bien, su estructura y su funcionamiento no responden a dinámicas que puedan encontrarse en otros entornos, no son intuitivas, son normas propias y específicas de las entidades públicas.

Esta situación hace que, a ojos de personas sin formación jurídica, sean grandes desconocidas y que la interacción con ellas resulte difícil.

- El **carácter técnico** del **lenguaje jurídico-administrativo**.

Según los últimos datos ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial en el año 2011, más del 80% de las personas cree que el lenguaje que usan las administraciones es “especialmente complejo y difícil de entender”.

El lenguaje jurídico-administrativo es un lenguaje técnico como el lenguaje médico, pero presenta una característica que lo convierte en problemático: todas las personas estamos llamadas a manejar este lenguaje para el ejercicio de derechos, libertades y obligaciones.

Aunque el artículo 6.1 del Código Civil imponga la obligación ciudadana de conocer el contenido de la ley, en ningún momento se establece el mandato de manejar su lenguaje. De

otro lado, la ley vigente sí señala la obligación de las entidades públicas y algunas entidades privadas de favorecer las condiciones mínimas de accesibilidad cognitiva.

→ Las particularidades de los **documentos** de estilo **jurídico-administrativo**.

Este tipo de documento no solo presenta como barrera el uso de su propio lenguaje técnico, sino que su estilo de presentación y estructura de la información son contrarios a las principales pautas para crear información comprensible y accesible:

- En cuanto a su **estructura**

No se suele priorizar la información más relevante para la comunicación, incluyéndose normalmente grandes referencias legales antes de ofrecer cualquier explicación sobre el contenido.

- En cuanto a su **presentación**

Son, normalmente, documentos muy planos en los que imperan textos justificados y la ausencia total de recursos o apoyos visuales. Muchas personas autistas son muy visuales en su proceso de comprensión de la información, necesitan estos recursos visuales para comprender mejor información que, de entrada, es difícil de entender.

→ La escasa adaptación del Registro online a los criterios de accesibilidad web para personas con autismo.

La accesibilidad web ha avanzado mucho en estos últimos años, tanto a nivel técnico como a nivel de implementación, pero los criterios vigentes son aún insuficientes para garantizar la participación de las personas en el espectro.

En las sedes electrónicas de la mayoría de las entidades públicas, se reproducen algunas de las ya citadas barreras, además de otras propias del canal de comunicación. Por ejemplo, estímulos visuales que pueden resultar incómodos y estresantes como el brillo de la interfaz, la presencia de colores muy saturados o el uso de elementos que incluyen movimiento. La usabilidad del entorno web también presenta un reto a nivel de accesibilidad cognitiva, es importante diseñar entornos con una navegabilidad accesible para favorecer la orientación de personas que enfrentan mayores desafíos cognitivos.

5. Ajustes razonables de procedimiento en los Registros de la Propiedad



Los ajustes razonables de procedimiento son los cambios o adaptaciones en los procesos que se realizan para asegurar el acceso y la participación de las personas con discapacidad.

Tal y como indica su nombre, son ajustes **razonables**, es decir, no todos los ajustes necesarios deben realizarse, solo aquellos que puedan acometerse con los medios disponibles. Más allá de la indeterminación de este concepto jurídico, la norma aclara que estos ajustes no pueden suponer “una sobrecarga o un esfuerzo extraordinario” para la entidad que debe ofrecerlos o facilitarlos.

El **desarrollo normativo** de los ajustes razonables de procedimiento es **desigual**. Se pueden encontrar previsiones muy específicas y tasadas junto a previsiones generales que solo obligan al operador a ofrecer, de forma general, los ajustes razonables que resulten pertinentes.

Algunos **ejemplos** de los ajustes razonables de procedimiento más relevantes que pueden darse en los contextos jurídicos son:

- Ajustes en el tiempo o en los plazos
- Ajustes en los medios técnicos
- Ajustes en los entornos físicos o virtuales.

Para entender mejor el funcionamiento y la aplicación de posibles ajustes razonables de procedimiento en el contexto concreto de los Registros de la Propiedad, les proponemos acompañar a una persona autista en su recorrido desde que tiene la necesidad de acudir al Registro, hasta que efectivamente termina el procedimiento que le ha llevado a mantener esta interacción.

En el momento de preparar el trámite y en la tramitación online de procedimientos

Muchos de los procedimientos que resuelven los Registros de la Propiedad pueden tramitarse de forma telemática, por ello, los ajustes razonables que se relacionan en este apartado sirven tanto para la preparación ante la tramitación presencial de procedimientos como para los procedimientos que se solicitan y resuelven de forma telemática.

Es importante favorecer la tramitación online de procedimientos, así como el recurso de la **videoconferencia** ya que eso ayuda a la persona autista a relacionarse con el Registro desde un entorno amable y natural.

Posibles ajustes razonables:

- **Mejorar la accesibilidad web del portal de referencia.**
- **Ofrecer información sobre los procedimientos de una forma clara y accesible.**

Es importante ofrecer recursos que ayuden a comprender mejor el objeto y la naturaleza de los procedimientos, así como su forma de tramitación, las posibles decisiones de la entidad y las vías de recurso. Estos recursos deberían construirse empleando lenguajes accesibles (**lectura fácil** o **lenguaje claro**). Estos recursos pueden ayudarnos a ofrecer la anticipación y la información de contexto que necesitan las personas autistas para enfrentarse a entornos o actividades desconocidas.

- **Ofrecer información clara sobre el contacto en caso de duda o problema técnico.**

En el momento de contactar con el Registro.

Es posible que la persona que ha consultado la información sobre un trámite del Registro en internet tenga dudas y no pueda continuar el proceso hasta resolverlas.

Esta persona llamará por teléfono o mandará un correo electrónico al número de contacto que se ofrece en la web.

Posibles ajustes razonables:

- **Favorecer que este contacto inicial entre la persona con autismo y el Registro lo gestione una persona especializada en atención a personas con discapacidad y ajustes razonables de procedimiento.**

Esta figura, el responsable de ajustes razonables de procedimiento, se propone como una figura similar al responsable de seguridad o de prevención de riesgos laborales que ya existe en los Registros.

Esta persona, especialmente formada en discapacidad y atención a personas con discapacidad, a través de esta comunicación previa, puede:

- Informar al Registro en cuestión de que una persona con autismo quiere hacer una gestión registral.
- Informar a la persona autista interesada sobre los requisitos jurídicos del acto que pretende realizar.
- Informar al responsable del Registro de las características y necesidades de la persona con autismo interesada.

- Adaptar la comunicación a las necesidades de la persona, especialmente en la comunicación oral.

El profesional que atiende el teléfono de contacto debe emplear un tono calmado, hablar despacio y usar palabras sencillas. Sería recomendable que este profesional se asegure de que la comunicación está siendo efectiva (por ejemplo, a través de preguntas directas).

Muchas personas autistas pueden asentir ante una pregunta directa sin comprender exactamente lo que se le pregunta cuando viven un momento estresante. El interlocutor debe tener esto presente y asegurarse de que la persona responde de forma sincera.

En el caso de la comunicación a través de correo electrónico, es importante tener presentes los criterios de la comunicación clara del lenguaje claro. Por ejemplo, no emplear conceptos técnicos sin explicación, usar un lenguaje sencillo que priorice las fórmulas gramaticales y léxicas más sencillas, etc.

- Ofrecer siempre como **alternativa** la **atención presencial** para la resolución efectiva de sus preguntas.

En la llegada a las oficinas del Registro.

Posibles ajustes razonables:

- Mejorar la señalización de los entornos.

Es importante ofrecer una señalización accesible y comprensible que permita que el mayor número de personas posible pueda orientarse y deambular de forma autónoma en un entorno desconocido.

Una mala o escasas señalización puede elevar el nivel de estrés que experimenta la persona autista que visita un entorno nuevo.

- Dar información a la llegada al Registro.

Sería recomendable que a la llegada a las oficinas del Registro se les pudiera anticipar información como cuánto tiempo van a esperar antes de ser atendidos, si tienen algún espacio o sala tranquila en la que puedan esperar o ser atendidas si así lo necesitan o si tienen a su disposición documentación en lenguajes accesibles relacionada con el trámite de su interés.

En la atención directa a personas autistas en el Registro.

Sería recomendable desarrollar un **protocolo** para ordenar las actuaciones necesarias para ofrecer los ajustes de procedimiento pertinentes en este momento.

Este protocolo podría incluir los siguientes extremos:

- **Entrevista previa con la persona con autismo y su persona de apoyo.** Esta entrevista podría gestionarla el responsable de ajustes razonables de procedimiento. Esta reunión previa preparatoria serviría para poner en común las necesidades de la persona y poder desplegar los ajustes razonables de procedimiento que se estimen oportunos durante toda la gestión del acto registral.
- **Atención en un lugar tranquilo,** este podría ser una sala habilitada a tal efecto o el propio despacho del registrador o del sustituto.
- Favorecer que la **persona de apoyo acompañe** a la persona autista en el proceso cuando así lo desee.
- Emplear un **lenguaje sencillo y claro** en las comunicaciones orales y escritas. También se recomienda hacer uso de recursos de apoyo o Sistemas Alternativos y Aumentativos de la Comunicación para completar la explicación. Por ejemplo, documentos en lenguaje claro o en lectura fácil.
- Ofrecer versiones adaptadas a lenguajes accesibles de los **documentos del trámite.**

- Poner a su disposición otros ajustes como la posibilidad de tener un **pequeño descanso** cuando se traslada mucha información.
- Ofrecer **información de contexto y anticipación** sobre los siguientes pasos o acciones que debe realizar para completar el trámite.

Otros posibles ajustes razonables:

- **Informar de forma periódica sobre el estado de tramitación del procedimiento.**

Dados los nuevos medios de publicidad registral, se podría enriquecer o completar la normativa vigente de forma que cuando la usuaria sea una persona autista, el personal encargado del asunto se comunique con ella de forma periódica para informarle de las distintas incidencias o simplemente del estado de tramitación de su solicitud, a fin de evitar situaciones de estrés derivadas de la incertidumbre.

Tal comunicación incluso podría automatizarse activando alguna aplicación informática para la ocasión que se comunique de forma accesible.

En la resolución del procedimiento.

Se trata del momento en el que la persona recibe los resultados de su petición, ya sea denegándola o aceptándola y dándole traslado del documento correspondiente.

Posibles ajustes razonables:

- **Ofrecer los resultados de una forma accesible y comprensible.**

Aunque lo ideal sería ofrecer una versión adaptada a lenguajes accesibles del documento de resolución.

- **Insistir en la posibilidad de consultar dudas sobre los resultados.**

Especialmente si estos resultados se trasladan por correo ordinario o electrónico, es importante ofrecer de forma clara información de contacto en caso de dudas.

Ante la vía de recurso.

La vía del recurso es una salvaguarda de derechos muy importante en sede administrativa, pero se trata de procedimientos especialmente complejos para los que se dispone de muy limitada información accesible de uso general.

Posibles ajustes razonables:

- **Recordar la existencia de este derecho de una forma accesible.**

Es importante que los operadores jurídicos tengan en cuenta el desconocimiento inicial sobre esta vía de reclamación de derechos y recuerden su existencia y ofrezcan información clara y accesible.

- **Generar recursos accesibles para explicar su funcionamiento.**



6. Recomendaciones generales para la atención directa a personas autistas



Por último, les ofrecemos las siguientes de recomendaciones generales:

1

Recuerda que las personas autistas pueden tener comportamientos que te resulten poco familiares o adecuados.

Al ser una condición invisible, es difícil identificar a simple vista a una persona autista. Recuerda que estos comportamientos nacen de su condición para no malinterpretarles y ofrecerles la ayuda pertinente.

2

Facilita la entrevista previa preparatoria y que le acompañe su persona de apoyo de referencia.

La entrevista previa preparatoria, preferiblemente a cargo del responsable de ajustes razonables de procedimiento, es una gran herramienta para conocer las necesidades de cada persona autista y poder anticipar barreras para así desplegar los ajustes de procedimiento que se estimen oportunos.

Además, algunas personas autistas preferirán ir acompañadas para enfrentarse a una situación nueva e intimidante y otras pueden ser personas con grandes necesidades de apoyo que requieran especialmente este apoyo para el ejercicio efectivo de su capacidad jurídica.

La persona de apoyo puede facilitar la comunicación, pero no es la interlocutora. Dirígete siempre a la persona autista y busca ayuda para la comunicación en su persona de apoyo si lo necesitas.

3

Asegúrate de que entienden la información.

Algunas personas que están en situaciones difíciles o estresantes pueden mostrarse complacientes y decir que “sí” o que entienden la información cuando no es así.

Puedes hacer preguntas concretas sobre la explicación para comprobar que lo entienden, y si no lo entienden puedes ofrecer recursos de apoyo o prestarte a repetir la información.

4

Favorece los ajustes razonables de procedimiento y ofrece los recursos de apoyo del Registro.

Las personas con autismo y otras personas con discapacidad deben gestionar sus medidas de apoyo a la capacidad jurídica, pero las entidades públicas deben ofrecer entornos accesibles a través de ajustes razonables de procedimiento.

Favorece los ajustes razonables de procedimiento que solicite cada persona. Por ejemplo, las relativas a las condiciones del lugar en el que es atendida. Recuerda que el Colegio de Registros de la Propiedad ofrece recursos para favorecer estos ajustes como son distintos materiales en lectura fácil que puedes encontrar en su [página web](#).





www.centroautismo.es

C/ Pajaritos 12, Bajo - Oficina 1. 28007 - Madrid



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CENTRO ESPAÑOL SOBRE
TRASTORNO DEL
ESPECTRO DEL AUTISMO