

# **Serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”**

## **Ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva.**

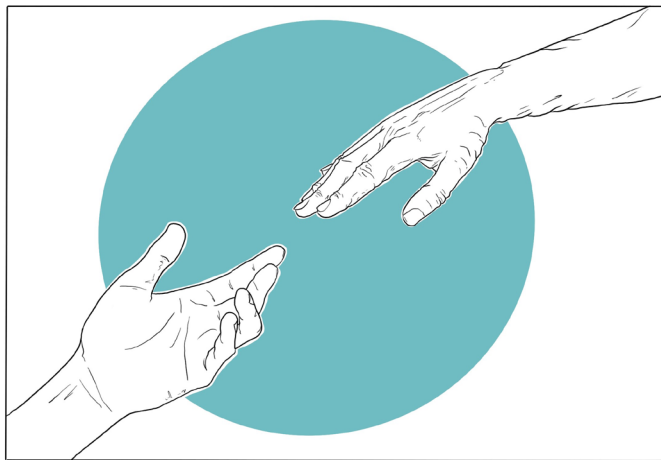
Esta ficha forma parte de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”. La accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal.

## ¿Qué significa que una persona es facilitadora de la accesibilidad cognitiva?

Esta ficha aborda la importancia de la persona como elemento facilitador de la accesibilidad cognitiva.

La referencia a la accesibilidad cognitiva en la relación de la persona con su entorno implica, no solo tener en cuenta aspectos como la señalización, la cartelería o los dispositivos tecnológicos, sino también a todas aquellas personas con las que interactúa en ese entorno.

Las personas podemos convertirnos en elementos facilitadores o barreras. Esto depende de la complejidad del vocabulario que se utiliza en una conversación, cómo se redacta un texto, o cuál es nuestra actitud como interlocutores de personas que tienen diferentes limitaciones y que necesitan algún tipo de apoyo.



## ¿Qué es importante tener en cuenta para ser una persona facilitadora de la accesibilidad cognitiva?

En interacciones cara a cara:

- Mirar a la cara y mantener una postura que muestre que se está prestando atención a la persona.
- En el caso de interactuar con una persona que tiene dificultades para la comunicación oral y utiliza un sistema de Comunicación Aumentativa y Alternativa, adecuar la interacción teniendo en cuenta dicho sistema. ([Ver la ficha 6. Comunicación Aumentativa y Alternativa](#)).

- Preguntar con naturalidad a la persona, si necesita ayuda.
- Utilizar un vocabulario conforme a la edad de la persona, sin infantilizarla y sin elevar la voz ni gesticular de forma exagerada.
- Dar tiempo a la persona para expresarse, evitando interrumpir.
- Verificar si la persona ha entendido la información y, en caso necesario, dar las explicaciones de otra forma, usando diferentes palabras o con apoyos visuales (por ejemplo, gestos o imágenes).
- Utilizar lenguaje claro y, en caso de dar instrucciones, dividir las en pasos simples. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#)).

En interacciones a distancia, como teléfono, correo electrónico u otros medios:

- Facilitar el contacto con el servicio a través de la modalidad que elija la persona: correo electrónico, videoconferencia, atención telefónica, etc. ([Ver la ficha 7. Diseño de productos y servicios](#)).
- Tener en cuenta, tanto en mensajes hablados como escritos, los criterios de lenguaje claro. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#)).
- Recordar las pautas expuestas para la interacción cara a cara que sean aplicables a la modalidad de atención telefónica.

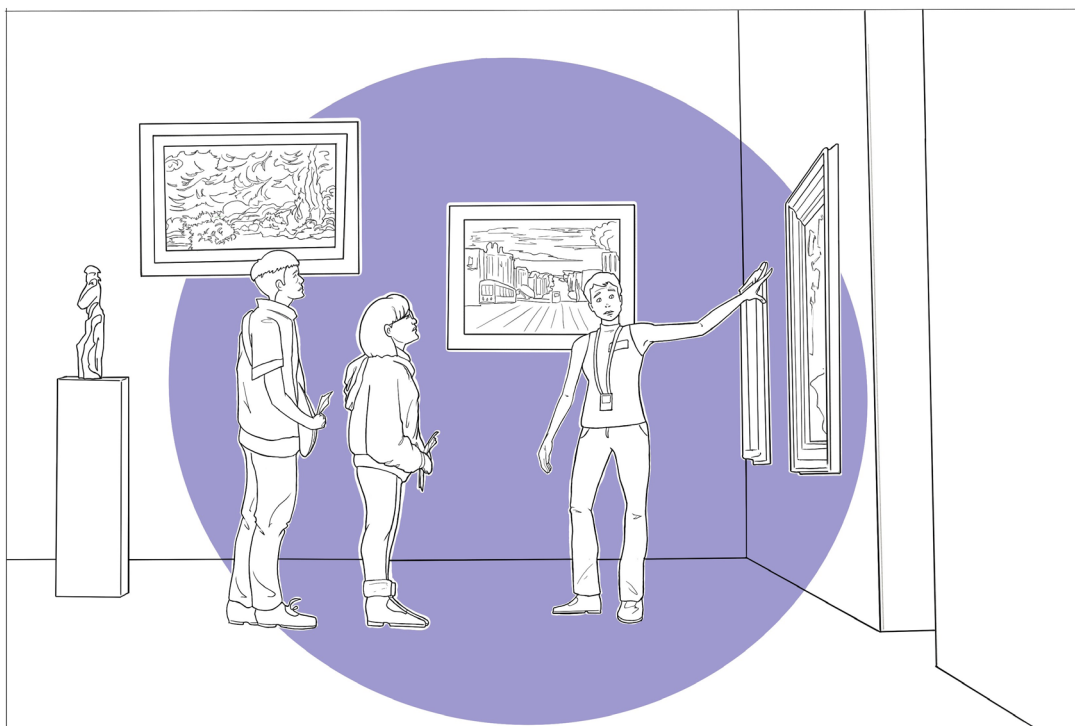
## ¿Cómo convertirnos en personas facilitadoras de la accesibilidad cognitiva en distintos ámbitos?

Existen muchos ejemplos de ámbitos en los que es fundamental que las personas mejorem nuestras actitudes y comportamientos hacia otras personas, especialmente si tienen algún tipo de discapacidad que pueda incidir en la interacción social y en la comunicación.

Sin ser conscientes de ello, en nuestro rol como trabajadores o en la relación con familiares o vecinos, podemos convertirnos en facilitadores de la autonomía y la participación o, por el contrario, en barreras de personas que pueden tener dificultades que en muchas ocasiones no son evidentes. A continuación, se recogen algunos ejemplos:

- Persona que atiende presencialmente en un punto de información, en una biblioteca o un aeropuerto.
- Persona que atiende llamadas de teléfono para la resolución de dudas en trámites administrativos.
- Persona que conduce un vehículo de transporte público.
- Persona que responde mensajes por correo electrónico en un servicio de atención ciudadana de un ayuntamiento.

- Persona que atiende en un centro de salud.
- Persona que interviene en un proceso judicial (jueza, fiscal, abogado, etc.).
- Persona que guía en un museo.



Para conocer con más profundidad ámbitos y prácticas sobre el papel de las personas como elementos facilitadores de la accesibilidad cognitiva, se recomiendan los siguientes documentos:

- **Interlocutores comprometidos con la Comunicación Aumentativa y Alternativa (parte I) y (parte II).**  
Estas dos fichas incluyen algunas recomendaciones que pueden resultar de utilidad para que las personas interlocutoras se conviertan, con su comportamiento y actitud, en elementos facilitadores en su comunicación con personas que usan productos de apoyo para expresarse.
- **ACCETRANS 2019: Acercándonos a la accesibilidad universal en el taxi y en los vehículos de transporte con conductor.**  
En este documento se incluyen recomendaciones para la persona que conduce un vehículo en la atención a personas que necesiten apoyos, entre ellos los relacionados con la accesibilidad cognitiva. Además, se plantea el uso de una hoja de apoyo a la interacción comunicativa entre los viajeros con limitaciones en la comunicación oral y conductores de taxi o de transporte con conductor (VTC). Dicha hoja incluye pictogramas, el alfabeto y números, además de mensajes básicos y vocabulario relacionado con las peticiones y preguntas que se suelen hacer antes y después del viaje.

## Al llegar al destino



Incluye los mensajes necesarios al final del viaje.



¿Cuánto es?



Un recibo



Pagar con tarjeta



### Ideas importantes.

- La discapacidad es el resultado de la interacción de la persona con el entorno. Es decir, cómo puede participar una persona en la sociedad y tener autonomía en distintos ámbitos depende, en gran medida, de si el entorno es facilitador o barrera.
- En la interacción de la persona con el entorno, se encuentra incluida la relación con otras personas. Es decir, las personas somos parte del entorno, y podemos convertirnos en elementos facilitadores o barreras.
- Conocer la diversidad que puede existir entre personas, en capacidades y necesidades, puede ayudar a mejorar actitudes y comportamientos para ser personas facilitadoras.

### Legislación.

- [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.](#)
- [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.](#)
- [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.](#)
- [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.](#)

### Recursos de interés.

- [Ceapat, Imserso. ACCETRANS 2019: Acercándonos a la accesibilidad universal en el taxi y en los vehículos de transporte con conductor.](#)
- [Ceapat, Imserso. Cuaderno de apoyo a la comunicación con personas mayores en el hogar.](#)
- [Endara Rosales, J. \(2022\). La facilitación del acceso a la justicia. Plena inclusión.](#)

¿Quieres leer la siguiente ficha?  
**Ficha 10. La persona como  
centro de la accesibilidad  
cognitiva**




Abril de 2023.



**Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), Imserso.**

 C/ Los Extremeños, 1. 28018 Madrid.

 Teléfono: 91 703 31 00.

 Correo electrónico: [ceapat@imserso.es](mailto:ceapat@imserso.es)

 Página web: [ceapat.imserso.es](http://ceapat.imserso.es)

Accede a todas las fichas de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”.

