



Guía 1

Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Guía 1

Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Primera edición: julio 2024



Elaboración de la guía:

Departamento de Vivienda y Agenda Urbana,
dentro del desarrollo de la Estrategia de Accesibilidad Universal en Euskadi.



ETXEBIZITZA ETA
HIRI AGENDA SAILA
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
AGENDA URBANA

Coordinación técnica:

Dirección de Vivienda, Suelo y Arquitectura
UTE IKEI & ILUNION Accesibilidad



Índice



Este documento es interactivo

Protocolo de actuación respecto de la accesibilidad en los diferentes tipos de atención

1.	Introducción	04
2.	Objetivos del Protocolo	06
3.	A quién se dirige	07
4.	Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención	08
	4.1. Presencial	08
	4.2. Digital	22
	4.3. Telefónica/BackOffice	28
5.	Glosario	34

1

Introducción



La Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad en Euskadi destaca, desde su inicio, la importancia de la integración y la participación de todos en la vida social y de ahí la importancia de eliminar cualquier tipo de barrera que lo impida en cualquier esfera de la vida en comunidad.

La sociedad ha ido asumiendo la necesidad de dotarnos de entornos urbanos, edificios o sistemas de transporte que garanticen unas condiciones de accesibilidad, pero igual de importante es garantizar que los servicios que en ellos se ofrecen, de los que nos dotamos para mejorar nuestra calidad de vida, también lleguen a poder ser utilizados por todas las personas.

Un caso concreto de estos servicios son los diferentes canales que, tanto desde el ámbito privado como público, se habilitan para prestar atención, asesoría u orientación a los ciudadanos y así estos puedan llevar a buen término diferentes gestiones o procedimientos.

Este protocolo cuenta con una serie de recomendaciones definidas con la intención de mejorar la accesibilidad en los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

Se describen una serie de indicaciones para ayudar a decidir sobre las posibles acciones y diferentes alternativas que se presentan para atender las necesidades de accesibilidad de todas las personas en su interacción con los entornos y servicios de carácter público.



Normativas

La norma más reciente y destacada que trata sobre el acceso y atención a personas con discapacidad es la siguiente:

[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.](#)

Su artículo 5 de "**Obligaciones generales**" detalla:

"las administraciones públicas velarán por el respeto del derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, quedando prohibido cualquier tipo de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad en este ámbito, en los términos previstos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social".

Por eso es importante que los servicios de atención tengan en cuenta las necesidades de todas las personas, a fin de dar un mejor servicio, libre de barreras, y en igualdad.

Asimismo, también hay que destacar dos normas más de interés sobre este tema:

- [Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.](#)
- [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.](#)



Volver al índice

2

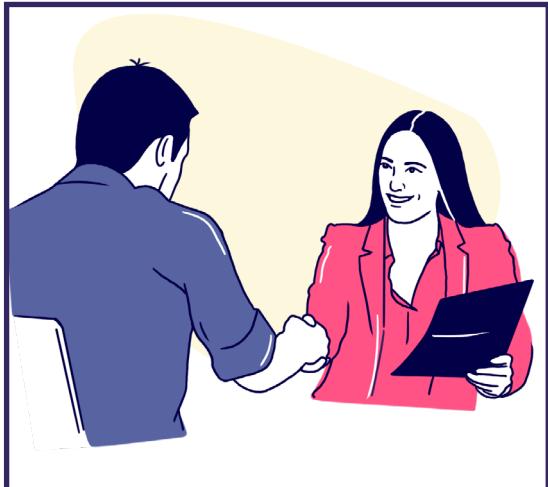
Objetivos del Protocolo



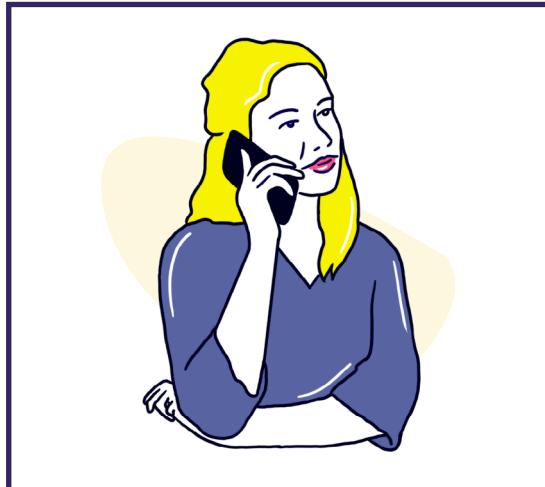
El protocolo va a ofrecer conocimiento sobre cómo deben ser los tipos de atención a la ciudadanía en cada una de sus modalidades, ya sea presencial, telefónica u online.

Gracias al mismo, se facilitarán acciones y apoyos existentes para derribar barreras y optimizar ese servicio, cuyas pautas son extrapolables para el sector privado.

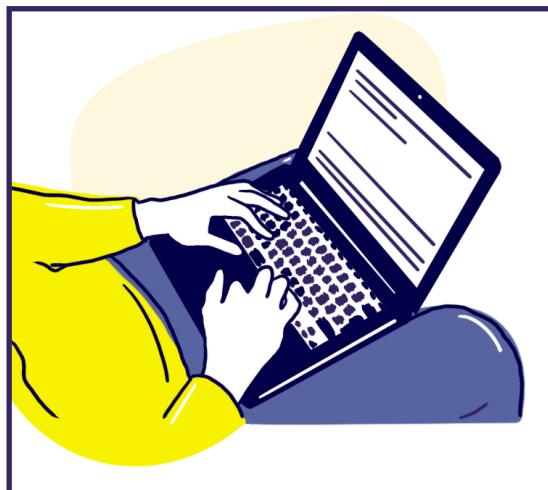
Tipos de atención a la ciudadanía



Presencial



Telefónica



Online

[Volver al índice](#)

3

A quién se dirige



El protocolo se dirige a aquellas personas que trabajan en servicios de atención a la ciudadanía para que sepan reconocer las herramientas disponibles para poder ofrecer un servicio más accesible para todas las personas.



[← Volver al índice](#)

4 Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención



A continuación, se recogen la descripción del servicio y las recomendaciones que se dan por accesibilidad en estos canales de comunicación:

- Presencial.
- Digital.
- Telefónico / BackOffice.

Son vitales dos cuestiones:

1. Que la información que se ofrezca sea comprensible. Que se entienda.
2. Que los canales de comunicación y la documentación que se facilite sean accesibles y estén en los formatos alternativos que cada persona requiera según sus necesidades.

4.1. Presencial

Descripción del servicio

Se trata de servicios donde se interactúa de persona a persona.

Pueden ser oficinas de atención a la ciudadanía, oficinas de turismo, o cualquier punto situado en edificios públicos para hacer gestiones o solicitar información u orientación sobre un tema que atañe a esa entidad pública.

Recomendaciones de accesibilidad

En este canal de comunicación hay que tener en cuenta los elementos que componen el entorno físico, y también los canales y apoyos a la comunicación e información que se dan en esa interacción directa con la ciudadanía.

Por tanto, destacamos tres cuestiones en la atención presencial:

1. Que los profesionales cuenten con **formación en trato y atención adecuada** para todas las personas.
2. Que el **entorno físico** sea accesible.
3. Que los **canales de comunicación** sean accesibles y que haya **apoyos** para facilitar la comunicación.

La formación y sensibilización sobre diversidad, discapacidad y accesibilidad es primordial para una adecuada atención. Las entidades asociativas que componen el Consejo de Promoción de la Accesibilidad del País Vasco (ISEK) proponen colaborar de forma activa en esta labor de concienciación y formación.

Se tendrá que analizar la accesibilidad física en oficinas y edificios, y detectar posibles barreras existentes, y a su vez, ofrecer soluciones para los entornos, productos y servicios, a fin de que puedan ser usables por todas las personas.

Además, se recomienda analizar la señalética existente tanto en interiores como exteriores.

A continuación, se exponen los diferentes espacios del entorno urbano y del edificio y las características de accesibilidad que se han de tener en cuenta:



Llegar hasta el edificio: entorno urbano



Para que se produzca la atención presencial hay que llegar primero al edificio. Por este motivo el entorno urbano cobra especial importancia y, más específicamente, la accesibilidad del transporte público, la existencia de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (en adelante PMR) y los itinerarios peatonales.

El transporte urbano, especialmente en municipios de medio y gran tamaño, no sólo debe comunicar con el edificio, sino garantizar, además, un uso inclusivo para toda la ciudadanía. En este caso, tanto las infraestructuras (marquesinas, estaciones) como los propios vehículos deben atender criterios de accesibilidad en su diseño y en sus canales de información y comunicación, según recoge el [Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad](#), y el [Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte en Euskadi](#).

Una alternativa para llegar hasta el edificio donde se va a realizar la gestión presencial es usar el vehículo particular. Para muchas personas es la opción principal con la que cuentan para realizar sus desplazamientos. En este caso, la normativa actual ([Decreto 68/2000, de 11 de abril, sobre normas técnicas de accesibilidad en entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de comunicación e información](#) y la [Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados](#)) prevé una dotación concreta de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR) tanto en superficie como en aparcamientos subterráneos. También se incluyen zonas de aparcamiento en edificios de pública concurrencia. Es clave contar con estos espacios y confirmar su existencia, ubicación y diseño adecuados.

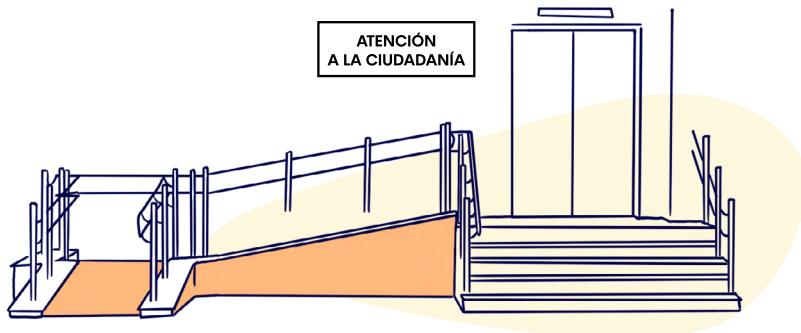
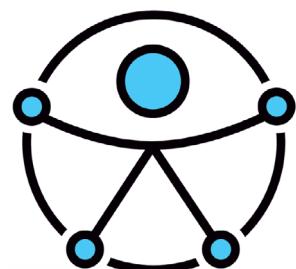
Por su parte, la accesibilidad de los itinerarios peatonales es prioritaria para aquellos ciudadanos y ciudadanas que acuden a pie. Habrá que tener en cuenta cómo son esos itinerarios: si tienen la pendiente adecuada, que el ancho sea suficiente, que estén libres de obstáculos y que su señalización sea correcta.

De nuevo, la normativa actual, mencionada anteriormente recoge en detalle las características que deben reunir los itinerarios peatonales accesibles.

Acceso al edificio

Una vez se llega al edificio donde se va a prestar ese servicio de atención presencial, éste debe ser reconocido claramente desde el exterior, usando señalización identificativa clara (con el tamaño adecuado, diseño y ubicación). De igual manera, se debe indicar cuál es el acceso accesible al interior del mismo con el **Símbolo Internacional de Accesibilidad** (en adelante SIA, por su traducción en castellano), ya sea una entrada principal o alternativa. De forma internacional este símbolo es reconocido como ISA (International Symbol of Access).

El SIA es el equivalente al que se recoge en la [UNE 41501, Símbolo de accesibilidad para la movilidad](#). En esta norma se pueden consultar sus reglas y grados de uso.



Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

El acceso accesible se encontrará a nivel, o bien contará con rampa de pendiente y diseño adecuados. Las puertas de acceso tendrán un ancho suficiente y estarán debidamente señalizadas para su detección en caso de ser de cristal. Preferentemente, las puertas serán de apertura automática (asegurando la detección de personas, pero también de perros-guía y perros de asistencia), evitando las puertas giratorias y la colocación de cortinas.

Si el acceso cuenta con un timbre o punto de llamada para comunicar con el interior, éste deberá estar a una altura adecuada para poder ser utilizado por todas las personas. Incluyendo a personas usuarias de silla de ruedas, personas de talla baja, niños y niñas, etc., y, se debe prestar especial atención a su contraste y su diseño de manipulación, evitando, por ejemplo, el uso de palancas.

Vestíbulo y puntos de control e información



Una vez que las personas han accedido al edificio, llega la hora de valorar la accesibilidad en los vestíbulos del edificio.

Han de contar con señalización informativa clara sobre el espacio interior del edificio y las diferentes dependencias y servicios ubicados en él.

Es importante usar formatos alternativos en esta señalización:

- Pantallas digitales.
- Directorios / mapas analógicos.

Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Se trata de que estos elementos, ya sean digitales o convencionales, ayuden a la orientación del visitante desde que entra al edificio.

Características de la señalización:

- Deben estar bien identificados desde el acceso.
- Su ubicación será al lado de la entrada
- Su señalización debe ser mediante pavimento tacto-visual.
- Tendrán un diseño adecuado que facilite su uso (altura y anchura, inclinación, contraste, etc.).
- Los elementos no pueden suponer un obstáculo con riesgo de tropiezo y colisión.

Una vez en el interior de los edificios de uso público, es habitual la existencia de **sistemas de control de acceso** por medio de escáneres y/o tornos. En ambos casos se debe contemplar que los aspectos físicos cumplan los requerimientos de accesibilidad. Por ejemplo, el ancho de los arcos o de los tornos debe tener en cuenta a personas usuarias de productos de apoyo (sillas de ruedas, muletas, andadores, etc.), a personas portadoras de carritos de bebé, equipaje, etc. para que puedan acceder al edificio sin dificultad. Pero también ha de tenerse en cuenta que el uso de detectores de metales podría no ser adecuado para algunas personas con determinadas afecciones. Si existe este tipo de control de acceso, ha de informarse a los visitantes para que puedan tomar las medidas correspondientes si tienen algún dispositivo que pueda entrar en conflicto.

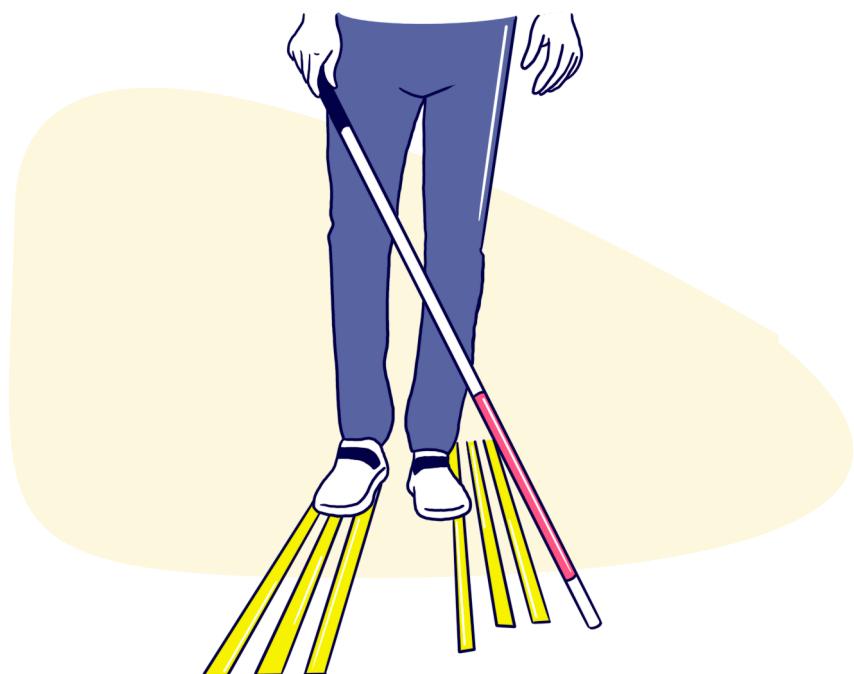
En caso de existir un mostrador de información en el vestíbulo, éste debe contar con los siguientes elementos:

- Espacio rebajado.
- Diseño y dimensiones adecuadas.
- Señalización visible mediante SIA.
- Instalación de bucle magnético, también debidamente señalizado.
- Debe estar conectado con el acceso mediante pavimento tacto-visual, a no ser que su cercanía con éste lo haga innecesario, por ejemplo, cuando exista contacto visual del personal de atención con el acceso y la posibilidad de interactuar adecuadamente con los visitantes desde dicha posición.

Es conveniente que tanto el personal de seguridad y vigilancia como, especialmente, el personal ubicado en el mostrador de recepción y atención de visitantes, reciban formación y/o sensibilización en materia de atención a personas con discapacidad, para optimizar su atención a todas las personas, en función de sus necesidades y características.

Deambulación anterior - interior

El recorrido desde el vestíbulo de acceso hasta el punto de destino al que se dirige el visitante en el interior del edificio debe ser accesible. Es primordial tanto que el itinerario sea accesible, como que haya una buena orientación e identificación de cada espacio dentro del edificio.



¿Cómo conseguir que el itinerario sea accesible?



Un itinerario accesible debe observar estos aspectos:

- Estar debidamente señalizado para su reconocimiento mediante el SIA.
- Contemplar aspectos como los desniveles y las pendientes (pendientes adecuadas, ausencia de escaleras y escalones aislados, etc.), dimensiones, el pavimento empleado, las puertas y huecos de paso.
- Revisar que no existan obstáculos con los que las personas puedan tropezar (a nivel de suelo) y/o colisionar (a nivel de cuerpo).
- Si el edificio tiene más de una planta, los itinerarios accesibles de cada una de ellas deben estar comunicados mediante ascensor o rampa accesible.

Punto de atención presencial accesible

Cuando la persona llega al punto del edificio donde va a ser atendida suele existir un sistema de atención por turnos.



Es importante que estos sistemas faciliten su uso a toda la ciudadanía. ¿Cómo? Asegurando su visibilidad, su ubicación adecuada y su diseño (altura, elementos de manipulación, etc.).

La información proporcionada por estos sistemas debe ofrecerse siempre de manera visual y sonora, a través de pantallas y de megafonía.

El punto de atención accesible debe considerar tres aspectos fundamentales:



- **Diseño:** el punto de atención presencial, al igual que el mostrador de información anteriormente visto, habrá de contar con señalización clara para su reconocimiento (mediante el SIA), con un espacio rebajado de dimensiones adecuadas y un dispositivo de intercomunicación (bucle magnético), también señalizado mediante pictograma estandarizado . Se evitarán, en todo momento, mostradores de elevada altura y sin hueco inferior, que impidan la adecuada aproximación de personas usuarias de silla de ruedas y que no permitan el contacto visual entre las personas. Es además recomendable la dotación de asientos cercanos, de diseño ergonómico, para aquellas personas que lo necesiten durante la espera.



- **El proceso de información y comunicación:** la información que se ofrece ha de ser comprensible en su contenido y forma, hablando en lenguaje claro, con buena pronunciación y en el tono adecuado. También se ha de contar con los apoyos necesarios para facilitar la comunicación, como es el caso de la interpretación de lengua de signos para personas con discapacidad auditiva y signantes.



- **La adecuada formación del personal:** el personal debe estar formado en accesibilidad y en trato adecuado para poder dirigirse de la forma correcta a las diferentes personas que puedan acudir al servicio.

Trato y comunicación adecuada

Lo **más importante** a la hora de dirigirse a una persona con discapacidad es tener en cuenta que hay que dirigirse a la persona en sí, no a su situación de discapacidad. Siempre es primordial consultar sobre sus necesidades para poder realizar esta comunicación de forma efectiva, sin presuponer nada.



Discapacidad física



Las personas con este tipo de discapacidad pueden ver afectada su movilidad, manipulación, y en algunos casos el habla.

En ocasiones, podemos encontrar personas con discapacidad física acompañadas de personal de apoyo. En ese caso, al hablar siempre se ha de dirigir a la persona con discapacidad, no a la persona acompañante, ya que es autónoma y puede responder por sí misma.

También hay que tener en cuenta los espacios, para que la conversación se realice con comodidad. Entre los interlocutores es recomendable permitir un espacio frontal suficiente, de al menos un metro, para que la persona usuaria de silla de ruedas pueda mantener una posición visual relajada y cómoda, sin tener que forzar una inclinación excesiva y continuada de su cabeza.

Si va a ser una conversación, es recomendable tomar asiento y posicionarse a su nivel.

Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Ante la duda de si querrá que le ayudemos empujando la silla o no, siempre conviene consultar a la persona usuaria. Si el usuario/a finalmente sí precisa ayuda con su silla de ruedas, se aconseja seguir sus recomendaciones.

Otras personas que puedan tener discapacidad física, pero que no son usuarios/as de silla de ruedas, también pueden precisar apoyos, pero siempre hay que consultar sus necesidades específicas primero.

Discapacidad visual



En este grupo puede haber personas ciegas o personas con resto visual, baja visión, lo que se conoce como discapacidad visual.

Para que la movilidad de las personas ciegas o con discapacidad visual sea más segura y cómoda, se recomienda tener bien organizados los espacios y no tener obstáculos en los pasillos o zonas de paso.

Como con el resto de las discapacidades, es recomendable preguntar siempre primero por sus necesidades antes de actuar.

No forzar la ayuda si el usuario/a es independiente y autónomo/a y no la solicita. Para dirigirse a estas personas no hay que realizar nada especial, sino hablar de forma natural, clara. No hay que gritar, ya que escuchan perfectamente, a no ser que tengan discapacidad auditiva.

Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Conviene siempre saludar y presentarse con el nombre para iniciar la conversación. Se recomienda no utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto", "aquellos" o gestos, que no podrán percibir.

Se puede hablar con total normalidad de conceptos como ver o mirar, ya que no son palabras que no deban usarse.

Si estamos con una persona ciega en una sala, se aconseja avisar cuando nos vamos o abandonamos la habitación, de lo contrario, podría dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos con ella. Igualmente, si regresamos, es conveniente indicarle nuestra vuelta. También indicar qué estamos haciendo para que comparta la situación.

ONCE indica en su web cómo [ayudar al desplazamiento a personas ciegas](#).



Discapacidad auditiva



Puede haber personas con discapacidad auditiva parcial (hipoacusia) o total (sordera).

En primer lugar, hay que saber si una persona sorda es signante. Si le acompaña un intérprete de lengua de signos (ILSE), como ocurría con el personal de apoyo en discapacidad física, al hablar nos tenemos que dirigir a la persona sorda (no a la persona que le acompaña).



Si no cuenta con ILSE, el servicio de atención debería proporcionarle uno. Se podrían hacer dos cosas:

- Si la atención es con cita previa, consultar en ese momento si precisará ILSE.
- A veces es muy costoso o complicado contar siempre con un ILSE, pero existen otras alternativas que usan dispositivos personales como apoyo a la comunicación facilitando que se visualice al ILSE en remoto, por ejemplo, usando el servicio [SVisual](#) o similares.

Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Además, existen una serie de **recomendaciones** que reproducimos a continuación:

- Hablar con naturalidad.
- Vocalizar bien y despacio para que el ILSE pueda transmitir el mensaje.
- No taparse la boca, ya que las personas sordas podrían estar leyendo los labios.
- Situarse cerca, de frente, y en un lugar con buena luz.
- Situarse en sitios tranquilos o poco ruidosos.
- No gritar.
- Mirar a los ojos y no moverse demasiado.



Para avisar a una persona sorda de la intención de comenzar una conversación, se le puede tocar levemente el hombro o bien hacerle indicaciones para informarle de que nos gustaría hablar con él o ella.

Durante la conversación se pueden ir lanzando preguntas para saber si la persona interlocutora no está entendiendo lo que queremos decir.

Aunque la persona con discapacidad tenga una prótesis para la audición, hay que tener en cuenta que si hay demasiado ruido puede no captar todo lo que se esté hablando.

Personas con requerimientos sobre accesibilidad cognitiva

En este espacio se ofrecerán recomendaciones para mejorar la comprensión de la información que se ofrece a la ciudadanía por diferentes vías.

Nos referimos tanto personas con algún tipo de discapacidad intelectual y dificultades para la comprensión y cognición de los mensajes, como personas mayores, personas con bajo nivel cultural/educativo, que estén aprendiendo el idioma, etc.... El denominador común de este grupo serían sus requerimientos de accesibilidad en la comunicación para poder mejorar los procesos de comprensión y cognición de la comunicación y la información que se les ofrece.



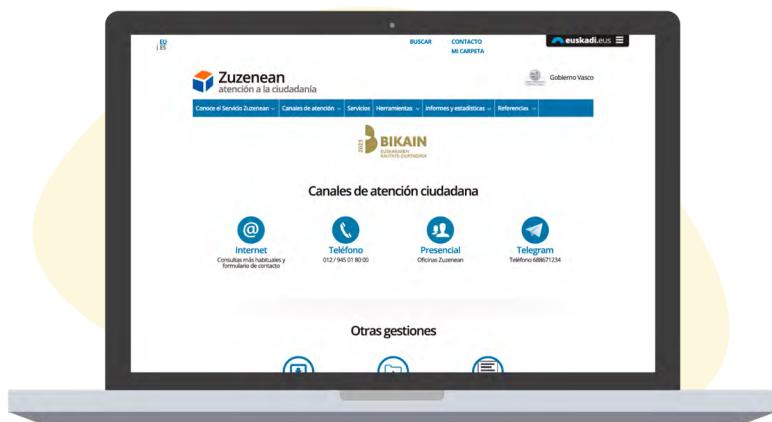
Las **recomendaciones** serían:

- Ser natural.
- Hablar de forma sencilla, clara y concreta.
- No infantilizar el mensaje.
- Dar los mensajes claros.
- Evitar posibles tecnicismos, anglicismos o palabras de jerga que puedan no entenderse.
- Usar lenguaje de uso común.
- Tener empatía. Ser paciente y contestar a aquellas dudas que le puedan surgir.

Lo ideal es poder facilitarle los datos más importantes por escrito y en lectura fácil ([Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil](#)) para que pueda consultarlos si lo necesita a posteriori.

4.2. Digital

Descripción del servicio



Los canales de comunicación digitales son los que se refieren a la accesibilidad TIC (tecnologías de la información y comunicación). En este tipo de atención se han de tener en cuenta las soluciones y pautas de accesibilidad adecuadas en:

- Páginas web.
- Aplicaciones móviles.

Los requisitos a seguir son tanto para diseñar las webs y apps como para que sean usables y respondan a las diferentes necesidades de todas las personas en materia de accesibilidad.

Se ha de tener en cuenta que una información será accesible si:

1. Es fácil de encontrar.
2. Se puede acceder a ese contenido y se entiende.
3. Si se puede utilizar.

Recomendaciones de accesibilidad

En el desarrollo de las páginas web y las aplicaciones se han de seguir las recomendaciones de accesibilidad que marca la Web Accessibility Initiative (WAI).



A través del siguiente enlace se pueden acceder a la [Introducción a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web \(WACAG\)](#).

Las páginas web del Gobierno Vasco cumplen con las pautas de accesibilidad recogidas por la WACAG y muestran al público online cuáles son sus características, siguiendo la línea de transparencia hacia la ciudadanía.

Para ser accesibles, las websites han de cumplir las siguientes pautas:

- Usar tecnologías y pautas W3C.
- Realizar una correcta estructuración de las páginas para facilitar la navegación, con marcadores y hojas de estilo.
- Incluir en la configuración de la página el idioma. Así los programas de voz adaptan los acentos y pronunciación.
- Incluir alternativas textuales a elementos gráficos o imágenes.
- Ofrecer información que no se base en diferencias de color.
- Incluir tablas para dar información de forma más fácil y sencilla.
- Etiquetar las listas para facilitar su lectura.
- No abusar de contenidos en movimiento, ya que dificultan la lectura. Se debe permitir que el usuario/a controle dichos recursos.
- Ofrecer la posibilidad de que la persona interactúe con la página con las herramientas o dispositivos que usa.
- Ofrecer una navegación intuitiva y fácil.
- Proporcionar contenidos con un lenguaje fácilmente comprensible.
- Informar e identificar el tipo de vínculo que se cree (enlaces internos y externos), e indicar si abre en ventana nueva o sobre la misma ventana.

Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

Las webs y aplicaciones han de ser usables para que todas las personas puedan acceder a la información que buscan.

Estos y otros criterios se pueden consultar en la Directiva Europea de Accesibilidad que ha sido traspuesta a la normativa española a través de la [Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios \(...\)](#).

También se pueden consultar las [recomendaciones del Instituto Vasco de Administración Pública \(IVAP\) para redacción de páginas web](#).

Además, la información y documentos que se transmiten a través de esas webs deben ser accesibles y su contenido comprensible. Es decir, debe estar redactado en lenguaje claro (guía ["Cómo escribir con claridad"](#) publicada por la Comisión Europea) o en lectura fácil si fuera necesario. La [Norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil](#)

"recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora".

A continuación, se detallan las pautas más destacadas de accesibilidad según el formato del documento en Word, PDF y PowerPoint.

Se recuerda que todos los procedimientos dirigidos a la ciudadanía deben **usar las infraestructuras comunes** disponibles en cada administración.

En concreto se recomienda el uso de todas las **plantillas estandarizadas de documentos y los formularios electrónicos de solicitudes**, porque garantizan el cumplimiento de la normativa, la accesibilidad, el lenguaje claro además de aportar una visión común para cualquier tipo de trámite. Se debe evitar crear plantillas y formularios específicos para cada procedimiento.



Pautas en Word

- Indicar la estructura del documento con sus títulos y estilos integrados, para optimizar su lectura y orden.
- Seleccionar idioma.
- Incluir textos alternativos en imágenes y recursos gráficos.
- Realizar listas accesibles.
- Usar fuentes con buen contraste de color y formato claro. El tamaño debe ser al menos de 12 puntos.
- Evitar el uso de tablas complejas. Las tablas deben ser sencillas y no se recomienda usarlas para maquetar. Deben llevar títulos en cada columna.
- Los enlaces se deben definir con frases descriptivas que indiquen al usuario/a dónde le dirige ese link. También se ha de indicar si se abre en ventana nueva o sobre la misma ventana.
- No usar colores para dar información o usar más medios alternativos.
- Usar buen contraste entre texto y el fondo.
- No abusar de letras en negrita.
- Evitar cursiva y subrayados.
- No justificar textos.

Se puede consultar más información sobre este tema en el siguiente enlace:
[Comprobador de accesibilidad de Microsoft](#).





Pautas en PDF

- El documento debe tener su estructura de etiquetas activada. Las etiquetas sirven para que los lectores de pantallas sepan dónde hay encabezados, listas, imágenes, etc.
- Crear marcadores para orientar la navegación y lectura del documento.
- Seleccionar el idioma del documento.
- Insertar las propiedades del documento con título, autor y fecha de creación.
- Incluir textos alternativos que indiquen qué se muestra en imágenes, tablas o gráficos.
- Etiquetar correctamente los enlaces e insertar una frase que describe qué van a abrir, y si abre en ventana nueva o en el mismo navegador.
- Elegir formatos de fuente y colores con buen contraste.
- No incluir información que se guíe solo por colores.
- No incluir tablas complejas; las tablas existentes deben tener su etiquetado correcto.
- No abusar de letras en negrita y evitar cursiva y subrayados.
- No justificar textos.

Una vez completado el documento PDF con Adobe Profesional se ofrece la posibilidad de hacer una comprobación de accesibilidad ([Comprobador de accesibilidad en PDF](#)). En ese análisis se indica qué errores de accesibilidad puede tener. Se encuentra en el Menú de Ver, seleccionando Herramientas y por último Accesibilidad. Para más información sobre la realización de documentos PDF accesibles, se puede consultar la siguiente publicación: [Guía de accesibilidad en documentos PDF](#).



Pautas en PowerPoint

- Los recursos visuales deben llevar siempre su descripción en texto.
- Añadir el orden de lectura para leer la presentación.
- Dar un título a cada diapositiva para mejorar su lectura y ubicación dentro del documento.
- Los enlaces indicarán que página abren y si es en ventana nueva o no.
- Incluir información que no se base solo en color.
- Que haya buen contraste entre texto y fondo.
- Usar formatos y colores de letra con buen contraste. Usar una fuente de al menos 18 puntos para facilitar su mejor lectura.
- Las tablas deben ser simples y con sus encabezados definidos.
- Los videos deben tener subtítulos que reproduzcan lo que se dice en el video y también descripción de otros elementos que aparecen como sonidos o música. Además, deben contar con audiodescripción para personas con discapacidad visual o ceguera.



Más información para hacer documentos ppt accesibles en el siguiente enlace:
[Presentaciones de PowerPoint accesibles para personas con discapacidad.](#)

4.3. Telefónica/BackOffice

Descripción del servicio



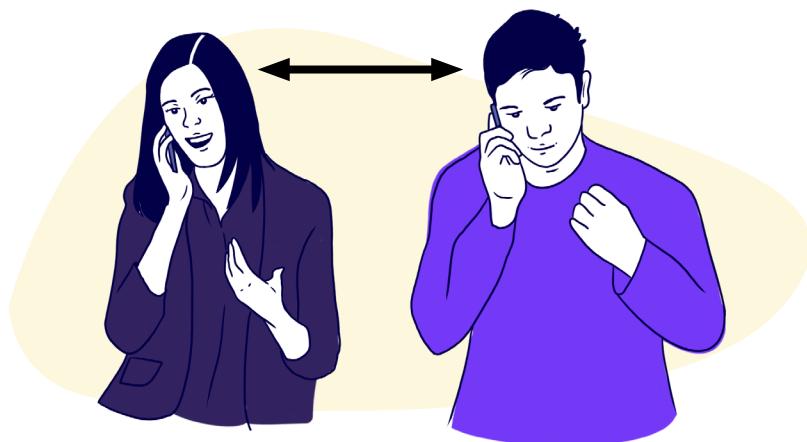
Incluye la interacción de la ciudadanía con la entidad pública a través de:

- Canal telefónico.
- Correo electrónico.
- Mensajes SMS.
- WhatsApp/Telegram.
- Papel. A través de folletos, cartelería o correo postal.

Recomendaciones de accesibilidad

Las diversas versiones que se incluyen en este canal de comunicación deben ser accesibles y facilitar la información que la ciudadanía requiere en los formatos alternativos y accesibles adaptados a cada perfil, y por supuesto, realizando una transmisión de un mensaje claro y comprensible.

Deben ser canales comunicación bidireccionales para que la persona que recibe esa comunicación pueda realizar consultas o ampliar la información recibida.



El primer paso para ofrecer una atención adecuada vía teléfono o BackOffice es conocer cuál es la forma en la que la persona quiere que le contacten para informarle.

Además de que la documentación que se facilite cumpla con las pautas de accesibilidad, se debe ofrecer en los formatos alternativos que requiera la ciudadanía; por ejemplo, información escrita, en braille, o a través de vídeos explicativos en caso de necesitarlo, o con QR que enlacen esa información en papel con un documento digital accesible.



Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

En concreto, para el canal telefónico existe una norma [UNE - EN 301549:2022](#) titulada “**Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC**”, que entró en vigor a partir del 12 de febrero de 2022.

Esta norma ofrece diversos requisitos y pautas que se han de tener en cuenta para ofrecer una atención telefónica sin barreras y adecuada.

La norma recoge diferentes tipos de usos que se pueden hacer del canal, por ejemplo, si lo utiliza una persona ciega o con discapacidad visual, si es alguien que no puede oír o tiene discapacidad auditiva, alguien que no puede hablar o tiene ciertas dificultades, o una persona con discapacidad cognitiva.

Puntos destacados de la norma “Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC”

La norma incluye algunos de los siguientes requisitos:

1. Que las características de accesibilidad que tiene el canal telefónico sean informadas a la ciudadanía para que pueda conocer cuáles son y cómo usarlas. Por ejemplo, se puede informar de sus características y recursos de accesibilidad disponibles en la página web de la entidad pública que presta ese servicio.



Recomendaciones de accesibilidad en los diferentes tipos de atención

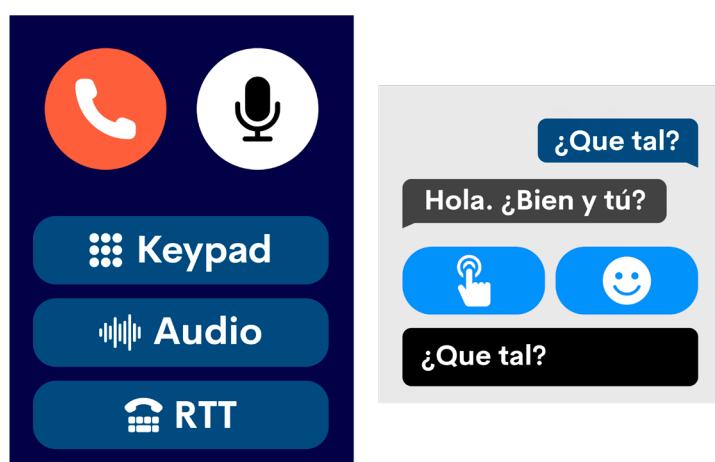
- Que, a la hora de iniciar la llamada, la persona pueda activar las características de accesibilidad de las que dispone el canal. Por ejemplo, que le deje elegir entre voz o teclado para ir seleccionando opciones en llamadas automáticas por voz.



Si para acceder a la atención telefónica se precisa que la persona tenga que teclear o realizar alguna acción con sus manos en el teléfono, y tiene dificultades de movilidad, que se le ofrezca una opción alternativa.



En caso de ofrecer comunicación de voz bidireccional, que pueda activarse el texto en tiempo real (RTT). Esta opción debe permitir que se transmita voz y texto de forma simultánea.



3. Si hay opción de realizar una videollamada con audio sincronizado, que se facilite la opción para visualizar subtítulos.



4. Posibilidad de incluir una herramienta tipo IVR Visual en el canal telefónico. Las siglas vienen del inglés Interactive Voice Response y propone una respuesta de voz interactiva para resolver preguntas frecuentes de forma más automática y fácil de interactuar. Funciona añadiendo a la respuesta interactiva de voz, diferentes menús visuales que mejoran la interacción del ciudadano/a con el canal telefónico. Es muy útil para mejorar la experiencia de personas con discapacidad auditiva, porque les da la oportunidad de ir seleccionando opciones en menús visuales.



Otros factores destacados para la atención en el canal telefónico

En el canal telefónico se debe tener en cuenta, no solo su accesibilidad, sino también los siguientes aspectos:

- Que el trato ofrecido sea el adecuado.
- Que se dé respuesta a la consulta o se derive a quien pueda solucionarla.
- Que los tiempos de espera no sean demasiado altos.
- Que las personas que atienden esos teléfonos tengan formación tanto en trato adecuado como en accesibilidad, para que, si lo necesita la ciudadanía, puedan indicarle qué medidas existen de accesibilidad en el canal telefónico. Por ejemplo, ofrecerle otras vías de contacto más adecuadas si lo requiere según su perfil, y/o asegurarse de que puede acceder a la documentación o información que precisa y que ésta se encuentra en los formatos alternativos adecuados.
- Que la calidad de la llamada sea buena y se escuche bien.
- En los canales con respuesta automática, dar la opción de comunicarse con una persona real si el ciudadano/a lo precisa.



Volver al índice

5

Glosario



- **Accesibilidad universal.** La accesibilidad universal es la que hace posible que el diseño de entornos, servicios y productos puedan ser usados sin barreras por todas las personas. Según 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, define la accesibilidad como "La condición que deben cumplir los entornos, 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".
- **Audiodescripción.** Se usa en los materiales audiovisuales para describir el contexto donde se desarrolla la imagen. Indicará donde se desarrolla la acción, quién aparece, qué se ve alrededor, etc.
- **BackOffice.** Se refiere a acciones internas que sirven para el desarrollo y funcionamiento de la organización de la entidad. En este caso el canal de comunicación denominado BackOffice engloba a actividades de atención de cara a la ciudadanía como son el e-mail, el WhatsApp o incluso el correo postal.
- **Bucle magnético.** Se trata de sistemas que hacen posible que personas con audífonos o implantes cocleares escuchen más claro y nítido los sonidos.
- **Hipoacusia.** Hace referencia a la pérdida de audición de hasta 70 decibelios. Es una sordera parcial.
- **Lectura Fácil.** Es una adaptación de contenidos para facilitar su lectura y que puedan ser entendidos de forma más sencilla. Engloba el contenido en texto, las imágenes, y también la presentación o forma en que está maquetado un documento.
- **Personas con movilidad reducida.** Se identifica así a las personas que tienen limitada su movilidad de forma temporal o permanente. Debido a diferentes causas, su capacidad de desplazarse o de mover sus miembros superiores, inferiores o ambos, está reducida.



Volver al índice



Irisgarritasunaren
Behatokia
Observatorio
Accesibilidad de Euskadi