



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA
DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES

DIRECCIÓN GENERAL
DE DERECHOS
DE LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

Protocolo de accesibilidad universal en la Administración General del Estado (AGE)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
¿Qué es este protocolo?	5
¿Quién participa?	5
¿Cómo se ha creado este protocolo?.....	5
2. LISTA DE COMPROBACIÓN (AUTOEVALUACIÓN).....	7
1. Recursos humanos	7
2. Entorno.....	10
3. Area Jurídica	13
4. Gestión económico-presupuestaria.....	15
5. Tecnologías de la información (TIC)	17
6. Atención a la ciudadanía	19
3. MEDIDAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD POR ÁMBITO	21
1. Recursos humanos	21
1.1 Captación de talento.....	22
1.2. Incorporación a un nuevo puesto de trabajo	24
1.3. Formación	30
1.4. Evaluación y mejora continua.....	33
2. Entorno	35
2.1. Entorno urbano.....	36
2.2. Accesos.....	38
2.3. Puntos de atención ciudadana	41
2.4. Desplazamientos interiores	44
2.5. Señalización	48
2.6. Evacuación.....	50
2.7. Edificaciones o entornos catalogados como protegidos.....	53
2.8. Evaluación y mejora continua.....	54

3. Área jurídica	55
3.1. Redacción de proyectos normativos.....	56
3.2. La igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en la Memoria de Análisis de Impacto Normativo.	59
4. Gestión económico-presupuestaria	62
4.1. Partidas presupuestarias estables para medidas en materia de accesibilidad universal	63
4.2. Contratos públicos.....	66
5. Tecnologías de la información (TIC).....	72
5.1. Accesibilidad documental	73
5.2. Herramientas TIC del personal.....	76
5.3. Redes sociales	79
5.4. Web y aplicaciones.....	81
6. Información y atención a la ciudadanía	83
6.1. Atención presencial	84
6.2. Atención mediante canales digitales	87
6.3. Atención telefónica	89
6.4. Publicidad institucional	91
6.5. Evaluación y mejora continua.....	93
ANEXO I. LA COMUNICACIÓN ELIMINA BARRERAS	95
Términos recomendados.....	96
¿Cómo dirigirse a una persona que requiere accesibilidad física?:	98
¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de visión?:.....	99
¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de audición?:	100
¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de comprensión o comunicación?:	101
ANEXO II. RECURSOS PROPIOS DE LA AGE	102
CENTROS PÚBLICOS	102
Real Patronato sobre Discapacidad	102

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	103
Unidades de inclusión del personal con discapacidad	103
Observatorio de Accesibilidad Web.....	104
GUÍAS PRÁCTICAS Y RECURSOS.....	105
Guías del OAW.	105
Guías de otras entidades	106
Documentos en lectura fácil y lengua de signos	107
ESTRATEGIAS Y PLANES NACIONALES.....	110
PRINCIPALES FUENTES ESTADÍSTICAS.....	111
GLOSARIO	113

1. INTRODUCCIÓN

¿Qué es este protocolo?

La **accesibilidad universal** es la característica que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, objetos y dispositivos para que todas las personas los puedan usar y entender de la forma más segura, cómoda y autónoma posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas.

La accesibilidad universal beneficia no sólo a las personas con discapacidad, sino a grupos más amplios de población, y a toda la sociedad en su conjunto. Este protocolo está diseñado para atender a todas aquellas personas con requerimientos de accesibilidad, como pueden ser las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas en situación de dependencia, personas con limitaciones temporales, personas migrantes extranjeras.

Este protocolo es un documento de trabajo interno que sirve para aplicar la accesibilidad de forma transversal, con perspectiva de género, en los órganos administrativos.

El presente documento tiene como objetivo ejecutar la medida 1.2.3 del II Plan Nacional de accesibilidad universal [España País Accesible](#):

Diseñar un protocolo que coordine las actuaciones en materia de accesibilidad universal en cada ministerio, con especial referencia a la perspectiva de género, incluyendo contenido común a todos ellos y un anexo específico para cada uno.

¿Quién participa?

Promueve: Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Con la asesoría técnica de: Fundación ONCE e ILUNION Accesibilidad.

¿Cómo se ha creado este protocolo?

Desde la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad se han organizado **un grupo motor y 6 subgrupos**, reunidos periódicamente a lo largo del año 2025 y en los que participaron la mayor parte de los Ministerios de la Administración General del Estado. Los 6 subgrupos se corresponden con los siguientes ámbitos especializados:

- > Recursos Humanos.
- > Entorno.
- > Área jurídica.
- > Gestión económico-presupuestaria.
- > TIC.
- > Información y atención a la ciudadanía.¹

Estos subgrupos, formados por personas expertas de estas materias, contribuyeron de forma consensuada a la elaboración de este protocolo de accesibilidad.

¹. El ámbito de la atención ciudadana se trató en todos los grupos y será de aplicación a todos los ámbitos

2. LISTA DE COMPROBACIÓN (AUTOEVALUACIÓN)

INSTRUCCIONES DE USO

- ✓ El número de respuestas afirmativas es un indicador del grado de accesibilidad de la unidad que realiza la autoevaluación. Por tanto, cuanto mayor sea el número de “Síes”, mayor será el nivel de accesibilidad alcanzado. En consecuencia, las respuestas “No” o “Parcialmente” deben llevar a la unidad a actuar, esto es, a tomar las medidas de accesibilidad oportunas para convertir esa respuesta en un “Sí”.
- ✓ Aunque pueda parecer que los diferentes epígrafes apelan a unidades concretas (por ejemplo: el apartado de Recursos Humanos puede entenderse dirigido a las Subdirecciones Generales de Recursos Humanos de los departamentos), no se trata de compartimentos aislados. Es decir, la estructura de esta autoevaluación alude a ámbitos de actuación en los que, en muchas ocasiones, son necesarias medidas diversas cuya responsabilidad recae en otros órganos (por ejemplo: en buena medida, las preguntas del área TIC, aunque se han clasificado de ese modo debido a los medios tecnológicos que se utilizan, no son responsabilidad de las divisiones de tecnologías de la información y la comunicación, sino de otros órganos). Por tanto, **se recomienda encarecidamente que se responda a la Autoevaluación completa.**
- ✓ Para poder dar una respuesta adecuada a las preguntas, puede encontrarse la explicación detallada de cada una de ellas en el apartado 3 de este protocolo. Dicha información, además, ofrece una orientación para incrementar la accesibilidad en aquellos ámbitos en que es deficitaria y, en consecuencia, se ha respondido “No” o “Parcialmente”.

1. Recursos humanos

	Si	No	Parcialmente
1.1. <u>Captación de talento</u>			
¿Se difunden las posibilidades de empleo en la AGE entre los colectivos de personas con discapacidad?			

	Si	No	Parcialmente
¿Se incluyen la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad como epígrafes en los temarios de las oposiciones?			
¿Se realizan las adaptaciones necesarias para las personas con discapacidad en los procesos selectivos?			
¿Los cursos selectivos (o formación previa similar a la toma de posesión de los empleados/as públicos/as) son accesibles?			
¿Los cursos selectivos abordan temas de accesibilidad?			
1.2. Incorporación a un nuevo puesto de trabajo			
En el procedimiento de incorporación, ¿está prevista la posibilidad de solicitar adaptaciones, herramientas o productos de apoyo, teniendo en cuenta las necesidades específicas derivadas del género?			
Cuando se produce la incorporación de una persona con discapacidad en el departamento, ¿se informa de manera inmediata a la Unidad de inclusión?			
¿El manual de bienvenida está disponible en formatos accesibles e incluye información sobre la Unidad de inclusión?			
¿Se contempla flexibilidad en las condiciones de trabajo para las personas con discapacidad u otras personas especialmente sensibles a determinados riesgos?			
¿Los materiales de la formación organizada por el ministerio están adaptados?			
¿Los espacios físicos de trabajo están diseñados o adaptados para garantizar la accesibilidad universal?			

	Si	No	Parcialmente
¿Las reuniones presenciales son accesibles?			
¿La comunicación interna se difunde en formatos accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad sensorial o cognitiva?			
¿El personal puede utilizar servicios de video interpretación en lengua de signos como SVisual y solicitar intérprete de lengua de signos?			
1.3. Formación			
¿Se proporciona formación en accesibilidad como parte del desarrollo profesional?			
¿Se proporciona formación en atención al público con requerimientos de accesibilidad?			
1.4. Evaluación y mejora continua			
¿Se realizan encuestas de satisfacción al personal?			
¿Estas encuestas son accesibles?			
Al efectuar las modificaciones en espacios (físicos, virtuales, telemáticos) ¿se mantiene la cadena de la accesibilidad?			

2. Entorno

	Si	No	Parcialmente
2.1. Entorno urbano			
¿Al menos uno de los itinerarios de acceso al edificio es accesible?			
¿Este itinerario accesible es fácilmente localizable?			
¿Existen paradas del transporte público próximas (<400 metros) al edificio?			
¿Las plazas de estacionamiento reservadas, ya sea en el propio edificio o en el entorno (<200 metros) son accesibles?			
2.2. Accesos			
¿Las entradas accesibles disponen de señalización e iluminación para poder reconocerla?			
¿La entrada está a nivel?			
¿El sistema de apertura permite el libre paso de todas las personas?			
¿El sistema de control de accesos a los edificios y espacios de trabajo es accesible para todas las personas?			
¿El vestíbulo principal dispone de un directorio?			
¿El centro de trabajo/punto de atención a la ciudadanía es fácilmente localizable?			
2.3. Puntos de atención ciudadana			
¿El centro de trabajo o punto de atención es accesible?			
¿Los sistemas de gestión de turnos son accesibles?			

	Si	No	Parcialmente
2.4. Desplazamientos interiores			
¿Es posible llegar a todas las zonas de uso público del edificio a través de itinerarios accesibles?			
Si hay zonas de uso público en diferentes niveles, ¿existen rampas o ascensores accesibles para garantizar el acceso?			
¿Los espacios destinados eventos -incluidos los estrados o escenarios- son accesibles?			
¿La iluminación de las zonas de circulación es adecuada?			
Más allá del vestíbulo principal, ¿hay directorios accesibles en los espacios para que todas las personas puedan orientarse de forma autónoma?			
¿Se han implementado sistemas de información, señalización y orientación que faciliten el desplazamiento y la comprensión del espacio interior del edificio?			
2.5. Señalización			
¿Se cuenta con una cartelería homogénea para señalar el edificio?			
¿Los itinerarios accesibles están señalizados?			
¿Las zonas dotadas de bucles magnéticos están señalizadas?			
¿Los aseos están señalizados?			
¿Las bandas señalizadoras visuales y táctiles son de color contrastado con el pavimento?			
¿Hay plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas en auditorios, salones de actos y similares?			

	Si	No	Parcialmente
2.6. Evacuación			
¿El plan de emergencias tiene en cuenta las necesidades de las personas con requerimientos de accesibilidad?			
¿Hay zonas de refugio protegidas?			
¿El edificio cuenta con alarmas acústicas y visuales simultáneas?			
¿El edificio dispone de elementos de evacuación?			
2.7. Edificaciones o entornos catalogados como protegidos			
Si el entorno urbano que rodea la edificación o la propia edificación están catalogados como protegidos, ¿existe un plan de accesibilidad específico?			
En el caso de que las instalaciones sean inaccesibles, ¿se han planteado ajustes razonables?			
2.8. Evaluación y mejora continua			
¿Se evalúan periódicamente las condiciones de accesibilidad universal?			
¿Se mantiene la accesibilidad cuando se incorporan elementos temporales o se realiza un cambio de uso?			

3. Area Jurídica

	Si	No	Parcialmente
3.1. <u>Redacción de proyectos normativos</u>			
¿La norma menciona principios como igualdad, no discriminación o participación de personas con discapacidad e incluye metas claras sobre accesibilidad?			
¿Cita leyes o normas sobre discapacidad o accesibilidad e incluye metas claras sobre accesibilidad?			
¿Está alineada con planes o estrategias de las Administraciones Públicas sobre accesibilidad?			
¿Se ha consultado a órganos especializados en accesibilidad, igualdad de oportunidades y no discriminación?			
¿Se han introducido medidas para corregir las posibles discriminaciones que experimenten las personas con requerimientos de accesibilidad?			
3.2. <u>La igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en la Memoria de Análisis de Impacto Normativo</u>			
Teniendo en cuenta la situación de la que parten las personas con discapacidad/personas con requerimientos de accesibilidad ¿Incorpora la norma medidas que mejoren su situación?			
Si la respuesta es afirmativa ¿es posible evaluar los efectos a corto, medio o largo plazo?			
¿El impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal es positivo?			
¿Se han justificado las medidas para corregir las posibles discriminaciones que pueden sufrir las personas con requerimientos de accesibilidad?			
¿La norma influirá en los estereotipos existentes sobre las personas con discapacidad o en la percepción social hacia ellas?			

	Si	No	Parcialmente
¿Se ha determinado el plazo en el que la norma tendrá los efectos previstos?			

4. Gestión económico-presupuestaria

	Si	No	Parcialmente
4.1. <u>Partidas presupuestarias estables para medidas en materia de accesibilidad universal</u>			
¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las necesidades del personal en materia de accesibilidad?			
¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las necesidades de accesibilidad relacionadas con la calidad los servicios que presta a la ciudadanía?			
¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las mejoras de accesibilidad de las sedes del ministerio?			
¿Se ha incluido en el presupuesto anual del ministerio una partida para mejoras de la accesibilidad en los servicios prestados a la ciudadanía?			
¿Se han incluido una partida específica de accesibilidad en las obras de renovación o construcción de sedes?			
¿Se ha previsto en el capítulo de gastos de personal financiación para la mejora de la accesibilidad?			
4.2. <u>Contratos públicos</u>			
¿Es el procedimiento de contratación completamente accesible?			
Aunque no sea el objetivo principal, ¿el contrato tiene en cuenta la accesibilidad?			
¿Se han incorporado en el PPT elementos de accesibilidad que puedan requerir las personas usuarias de los servicios y productos a contratar?			
¿Se han exigido los requisitos de accesibilidad recogidos por la normativa en el producto/servicio de que se trate?			
¿Cuenta el licitador con conocimientos técnicos específicos sobre accesibilidad y los equipos y tecnología necesarios?			

	Si	No	Parcialmente
Las características del servicio contratado, ¿permite estar reservado a Centros Especiales de Empleo?			
¿Se han definido en los pliegos mecanismos para controlar el cumplimiento de la accesibilidad?			
A la finalización del proyecto, ¿ha verificado que se han cumplido los criterios de accesibilidad exigidos?			

5. Tecnologías de la información (TIC)

	Si	No	Parcialmente
5.1. <u>Accesibilidad documental</u>			
¿Los contenidos de la web y los documentos digitales son accesible?			
¿La redacción de los contenidos tiene en cuenta la accesibilidad cognitiva?			
¿Los materiales impresos tienen una versión accesible fácilmente localizable?			
¿Hay guías explicativas en lectura fácil?			
5.2. <u>Herramientas TIC del personal</u>			
¿Los programas informáticos y aplicaciones para el personal son accesibles?			
¿El sistema de control de accesos a los edificios y espacios de trabajo es accesible para todas las personas?			
¿Las reuniones presenciales son accesibles?			
¿Las reuniones online son accesibles?			
5.3. <u>Redes Sociales</u>			
¿Las publicaciones en las cuentas corporativas de las redes sociales son accesibles?			
¿Los videos compartidos en las redes sociales son accesibles?			
¿Las imágenes de las publicaciones en redes incluyen texto alternativo?			
5.4. <u>Web y aplicaciones</u>			

	Si	No	Parcialmente
¿La web/aplicación corporativa cumple con la UNE-EN 301549:2022 (WCAG 2.2, nivel AA)?			
¿La ciudadanía puede comunicar dificultades de acceso y presentar reclamaciones en formatos accesibles?			
¿Se hacen revisiones periódicas de accesibilidad?			
¿Los contenidos descargables (en Word o PDF) son accesibles?			

6. Atención a la ciudadanía

	Si	No	Parcialmente
6.1. <u>Atención Presencial</u>			
¿Se ofrecen alternativas al uso exclusivo de medios digitales?			
¿El personal presta atención personalizada a las personas con requerimientos de accesibilidad?			
¿El personal de atención a la ciudadanía se ha formado en accesibilidad?			
¿Los servicios de atención presencial cuentan con productos de apoyo?			
¿Se informa sobre las características de accesibilidad del centro de trabajo/punto de atención a la ciudadanía?			
¿Los documentos que se proporciona a la ciudadanía son accesibles?			
6.2. <u>Atención mediante canales digitales</u>			
¿La ciudadanía puede elegir el canal de atención?			
¿La ciudadanía puede elegir ser atendida por una persona y no sólo un chatbot?			
¿Hay métodos alternativos de validación de identidad que no dependan exclusivamente de la capacidad visual o auditiva?			
¿Las comunicaciones que se dirigen a la ciudadanía tienen alternativas accesibles?			
6.3. <u>Atención telefónica</u>			
¿Se dedica el tiempo necesario para atender telefónicamente, evitando o reduciendo en lo posible las derivaciones?			

	Si	No	Parcialmente
¿El servicio es accesible para personas con discapacidad auditiva?			
¿Se dan explicaciones detalladas y sencillas?			
6.4. Publicidad Institucional			
¿Los contenidos de las campañas de publicidad institucional son accesibles?			
¿Las personas representadas en las campañas reflejan la diversidad de la población a la que se dirige?			
¿El personal encargado de la comunicación institucional se ha formado en accesibilidad?			
6.5. Evaluación y mejora continua			
¿Se realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre la atención recibida y/o el nivel de accesibilidad del entorno?			
¿Estas encuestas son accesibles?			
¿Se analizan las encuestas para implementar prioridades de actuación?			

3. MEDIDAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD POR ÁMBITO

1. Recursos humanos

- 1.1. Captación de talento
- 1.2. Acogida a nuevas incorporaciones
- 1.3. Formación
- 1.4. Evaluación y mejora continua

1.1 Captación de talento

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Se difunden las posibilidades de empleo en la AGE entre los colectivos de personas con discapacidad?	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas específicas dirigidas a personas con discapacidad. • Colaboración con las entidades del tercer sector para la difusión de las convocatorias (y las eventuales ayudas para su preparación). • Difusión en formatos atractivos de las oportunidades y otras experiencias personales en la AGE² 	
¿Se incluyen la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad como epígrafes en los temarios de las oposiciones?	<p>Temas para incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa sobre accesibilidad. • Enfoque de derechos. • La accesibilidad en la AGE. 	
¿Se realizan las adaptaciones necesarias para las personas con discapacidad en los procesos selectivos?	<p>Supone la adaptación de medios y tiempos, así como otros ajustes razonables en el desarrollo de las pruebas que componen los procesos selectivos en los que participan personas con discapacidad.</p> <p>Entre las adaptaciones puede contarse con interpretación en lengua de signos, financiada por el ministerio competente en materia de discapacidad.</p>	<p>Orden PJC/804/2025, de 23 de julio, por la que se establecen criterios generales para la adaptación de medios y tiempos y la realización de otros ajustes razonables en los procesos selectivos para el acceso al</p>

² Buena práctica: Plan de Captación del Talento para el empleo público (<https://digital.gob.es/funcion-publica/secretaria/captacion-talento>)

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Los cursos selectivos (o formación previa similar a la toma de posesión de los empleados/as públicos/as) son accesibles?</p>	<p>Esto implica que los cursos se han diseñado para todas las personas, independientemente de sus necesidades de accesibilidad.</p> <p>La información y comunicación ofrecidas por los servicios públicos deben ser accesibles y comprensibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad</p> <p>Debe poder accederse desde diferentes dispositivos según las pautas de accesibilidad el contenido web (WCAG).</p>	<p>empleo público de personas con discapacidad.</p> <p>Artículo 14 del 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.</p> <p>Artículo 7 de la Orden PJC/804/2025, de 23 de julio.</p>
<p>¿Los cursos selectivos abordan temas de accesibilidad?</p>	<p>Formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa sobre accesibilidad. • Servicios y procesos de gestión accesibles en la AGE. • Atención a personas con discapacidad. 	<p>Artículo 27 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>

1.2. Incorporación a un nuevo puesto de trabajo

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>En el procedimiento de incorporación, ¿está prevista la posibilidad de solicitar adaptaciones, herramientas o productos de apoyo, teniendo en cuenta las necesidades específicas derivadas del género?</p>	<p>La adaptación del puesto de trabajo puede incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de programas específicos <ul style="list-style-type: none"> Lectores de pantalla (como NVDA, JAWS, Talkback o VoiceOver). Software de reconocimiento de voz (como Dragon NaturallySpeaking). Amplificadores de pantalla (ZoomText, lupa de Windows). Software de comunicación aumentativa y alternativa. Aplicaciones accesibles para la gestión de tareas, correo electrónico, navegación web, etc. Solicitud productos de apoyo TIC <ul style="list-style-type: none"> Pantallas braille electrónicas. Teclados adaptados (ergonómicos, con teclas grandes, en braille, etc.). Ratones alternativos (<i>trackballs</i>, joysticks, ratones de cabeza). Dispositivos de entrada alternativos (conmutadores, pulsadores, seguimiento ocular). 	<p>Artículos 14, 16 y 25 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.</p> <p>Artículo 40 del 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.</p> <p>Artículos 14.), 47 bis, y 59.2. del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.</p> <p>La norma UNE-EN 301549:2022 establece que los productos y servicios TIC deben ser compatibles con tecnologías de asistencia utilizadas por personas con discapacidad, lo que implica que deben funcionar</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
	<p>3. Solicitud de ajustes en el software y hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de accesibilidad en sistemas operativos (Windows, macOS, Linux). • Personalización (contraste alto, tamaño de fuente, navegación por teclado). • Compatibilidad con tecnologías de asistencia. <p>4. Posibilidad de contar con una persona monitor, guía o acompañante</p> <p>5. Solicitud de adaptaciones físicas al entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacio de trabajo • Aseos accesibles con adaptaciones específicas para mujeres con discapacidad que garanticen privacidad, autonomía y facilidades para la gestión de la salud íntima. • Mobiliario y herramientas ajustadas a diferentes corporalidades, no diseñadas solo para un estándar masculino. • Productos de apoyo adaptados a menor fuerza física o resistencia, cuando sea necesario. • Adaptaciones que permitan cambios posturales frecuentes para prevenir dolor o rigidez. <p>Si la persona que se incorpora proviene de otro ministerio, se sugiere contactar con el anterior destino</p>	<p>correctamente con lectores de pantalla y permitir el control mediante voz cuando sea necesario.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
	<p>para facilitar adaptaciones e incluso plantear la posibilidad de trasladar las adaptaciones en el destino anterior al nuevo destino, acompañando a la persona</p>	
<p>Cuando se produce la incorporación de una persona con discapacidad en el departamento, ¿se informa de manera inmediata a la Unidad de inclusión?</p>	<p>En cada departamento ministerial de la Administración General del Estado se establecerá una Unidad de inclusión del personal con discapacidad. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar apoyo administrativo especializado en materia de inclusión. • Asegurar las medidas de adaptación necesarias en los puestos de trabajo. • Velar por la plena incorporación y desarrollo profesional del personal con discapacidad. • Hacer seguimiento, evaluación y estadísticas (desagregadas por sexo) sobre este colectivo. <p>Cuando se incorpore nuevo personal se le ofrecerá la posibilidad de contactar con esta unidad con objeto de llevar a cabo las acciones necesarias para la eventual adaptación del puesto.</p>	<p>Disposición adicional decimoquinta del Real Decreto-Ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>¿El manual de bienvenida está disponible en formatos accesibles e incluye información sobre la Unidad de inclusión?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Está en lenguaje sencillo. • Se contemplan alternativas en braille, lectura fácil/lenguaje claro, subtulado (en su caso) y lengua de signos. • Está en formatos accesibles para lectores de pantalla. • Tiene un contraste adecuado, tamaño de letra legible, navegación clara. <p>En los contenidos se incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contacto de la Unidad de inclusión, así como sus funciones. • Las características de accesibilidad del edificio en el que trabajará la persona. 	<p>Artículo 14 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>
<p>¿Se contempla flexibilidad en las condiciones de trabajo para las personas con discapacidad u otras personas especialmente sensibles a determinados riesgos?</p>	<p>Aplicación del principio de adaptación del puesto de trabajo a la persona (lo que puede incidir en la distribución de tareas, distribución de descansos, trabajo a distancia, etc.).</p> <p>Cada Administración adoptará las medidas precisas para adaptar el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.</p>	<p>Artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre.</p> <p>Artículo 59 Real Decreto 5/2015, de 30 de octubre.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>¿Los materiales de la formación organizada por el ministerio están adaptados?</p>	<p>La adaptación de los materiales se realizará cuando se acredite que las personas asistentes necesitan recibir información accesible cognitivamente.</p> <p>El personal empleado público tiene derecho a la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos (...).</p>	<p>Artículo 14.g) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.</p>
<p>¿Los espacios físicos de trabajo están diseñados o adaptados para garantizar la accesibilidad universal?</p>	<p>Progresivamente se deben adaptar todos los espacios de la AGE. En el caso de que no puedan llevarse a cabo medidas de accesibilidad universal, se recurrirá a la implantación de los ajustes razonables que resulten necesarios.</p>	<p>Artículo 15.1.d) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre.</p> <p>Artículos 2.m) y 40 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p>
<p>¿Las reuniones presenciales son accesibles?</p>	<p>Si alguien lo necesita, la documentación que se proporcione también debe estar disponible en formato digital accesible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que las salas cuenten con: bucle de inducción magnética. • Mesas con espacio bajo para que quepa una silla de ruedas. <p>Sillas que puedan moverse con facilidad y tengan reposabrazos.</p>	<p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.</p> <p>Capítulo V del Título I del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>¿La comunicación interna se difunde en formatos accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad sensorial o cognitiva?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Está en lenguaje sencillo. • Alternativas en braille, lectura fácil o lengua de signos. • Con formatos accesibles para lectores de pantalla. • Contraste adecuado, tamaño de letra legible, navegación clara. • Los correos electrónicos o comunicaciones masivas deberían ser realizados en lenguaje sencillo. <p>Se puede acceder desde diferentes dispositivos según las pautas WCAG.</p>	<p>Artículo 5 del Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.</p> <p>Artículo 14 del Real Decreto 193/2023 de 21 de marzo.</p>
<p>¿El personal puede utilizar servicios de video interpretación como SVIsual y solicitar intérprete de lengua de signos?</p>	<p>SVIsual es el servicio de video interpretación en lengua de signos de la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y la Fundación CNSE.</p> <p>El departamento correspondiente debe garantizar la adaptación del puesto, también, en lo que respecta al uso de la lengua de signos, ofreciendo la posibilidad de solicitar un intérprete de lenguas de signos en actividades tales como, por ejemplo, la asistencia a reuniones, así como el uso de todos aquellos servicios comunes que el ministerio pone al servicio del personal. El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 sufraga un servicio de intérpretes del que se puede hacer uso para determinados supuestos.</p>	<p>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.</p> <p>Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
	<p>¿Cómo se puede solicitar intérprete? → Propuesta: a través de la Unidad de inclusión de cada ministerio.</p> <p>La Unidad de inclusión valorará y establecerá los criterios para determinar en cada puesto de trabajo cuándo es necesario este recurso puntual como herramienta: actos o eventos, servicio médico, reuniones, etc.</p>	<p>apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.</p>

1.3. Formación

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se proporciona formación en accesibilidad como parte del desarrollo profesional?</p>	<p>Formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad universal. • Atención al público, incluyendo la terminología adecuada y el lenguaje inclusivo. • Lengua de signos. • Lectura fácil. • Lenguaje claro. • Lenguaje sencillo. 	<p>Artículo 14.2. del 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.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer documentos accesibles. • Accesibilidad digital. • Subtitulado <p>Toda la información impartida debe ser universalmente accesible.</p>	<p>Artículos 11.3. y 27.3. Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>
<p>¿Se proporciona formación en atención al público con requerimientos de accesibilidad?</p>	<p>Puntos importantes de la formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios básicos: naturalidad, respeto, autonomía, dignidad, seguridad y normalización. • Tipos de necesidades de accesibilidad. • Uso de lenguaje sencillo. • Uso de productos de apoyo. • Dispositivos de asistencia auditiva, visual o táctil. • Herramientas digitales accesibles. • Lengua de signos. • Simulación de situaciones reales (en ventanilla, telefónica y digital) • Normativa vigente. • Empatía, escucha activa y trato personalizado. • Cómo evitar actitudes sobreprotectoras. 	<p>Artículos 11.3. y 27.3. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	Toda la formación impartida debe ser universalmente accesible.	

1.4. Evaluación y mejora continua

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se realizan encuestas de satisfacción al personal?</p>	<p>¿Por qué son importantes para la accesibilidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectan barreras reales: permiten conocer directamente las dificultades del personal en su entorno de trabajo y sus causas. A estos efectos, es relevante la desagregación de datos por sexo para detectar y atender aquellas dificultades que puedan tener un mayor impacto en las mujeres. • Ayudan a ajustar protocolos, tiempos y recursos para evitar derivaciones innecesarias. • Las respuestas sirven como base para mejorar procedimientos y hacer las adaptaciones necesarias. • Refuerzan el compromiso institucional con una administración más cercana, humana y accesible. 	
<p>¿Estas encuestas son accesibles?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Están redactadas en lenguaje sencillo. • Alternativas en braille, lectura fácil, lenguaje claro o lengua de signos. • Con formatos accesibles para lectores de pantalla. • Contraste adecuado, tamaño de letra legible, navegación clara. 	<p>Artículo 5 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p> <p>Artículo 14 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none">• Con tiempo suficiente para responder.	
Al efectuar las modificaciones en espacios (físicos, virtuales, telemáticos) ¿se mantiene la cadena de la accesibilidad?	Es importante mantener la cadena de la accesibilidad (ver glosario), es decir, evitar que posibles elementos móviles o de uso temporal (como por ejemplo cableado para ruedas de prensa, nuevos elementos, cambios de uso, exposiciones temporales, mamparas...) entorpezcan o impidan la accesibilidad.	

2. Entorno

2.1. Entorno urbano

2.2. Accesos

2.3. Puntos de atención ciudadana

2.4. Desplazamientos internos

2.5. Señalización

2.6. Evacuación

2.7. Edificaciones o entornos catalogados como protegidos.

2.8. Evaluación y mejora continua

2.1. Entorno urbano

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Al menos uno de los itinerarios de acceso al edificio es accesible?</p>	<p>En todo edificio existirá un itinerario accesible que comunique al menos una entrada principal accesible con la vía pública y, en su caso, con las plazas accesibles de aparcamiento. Cuando existan varios edificios integrados en un mismo complejo estarán comunicados entre sí y con las zonas comunes mediante itinerarios accesibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el recorrido debe contar con una anchura mínima de 1,80 m y una altura libre de paso no inferior a 2,20 m. • El recorrido debe estar libre de escalones aislados o resaltos. • Las vías deben contar con un buen mantenimiento. • La señalización debe ser adecuada para personas con dificultades de comprensión y/u orientación. • Debe estar adaptado a personas con deficiencias sensoriales. 	<p>Artículo 2 del 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.</p> <p>Artículo 5 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.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Este itinerario accesible es fácilmente localizable?	Las personas deben poder encontrar con facilidad el itinerario accesible. La señalización debe ser comprensible, estar en un lugar visible y contar con la información necesaria para orientarse de manera eficaz para llegar al equipamiento correspondiente.	Artículo 5 de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio.
¿Existen paradas del transporte público próximas (<400 metros) al edificio?	Es recomendable que haya una parada de transporte público a menos de 400 metros de la entrada principal y conocer si es accesible. La información sobre cómo llegar ha de estar disponible en los canales de información del departamento/organismo y trasladarse de forma cognitivamente accesible.	
¿Las plazas de estacionamiento reservadas, ya sea en el propio edificio o en el entorno (<200 metros) son accesibles?	Las plazas de aparcamiento accesibles deben tener las siguientes características : <ul style="list-style-type: none"> • Longitud: 5 m como mínimo • Ancho: 2,20 m de ancho. • Zona de aproximación y transferencia: 1,50 m de ancho como mínimo si es en batería y 3 m si es en línea. Señalización horizontal y vertical con el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad).	Artículo 35 de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio.

2.2. Accesos

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
¿Las entradas accesibles disponen de señalización e iluminación para poder reconocerla?	Las entradas deben tener señalización e iluminación que permitan reconocerlas fácilmente desde dentro y fuera del edificio. La señalización debe permitir su percepción a personas con discapacidad sensorial o cognitiva.	Artículo 2 del Real Decreto 505/2007, de 20 de abril.
¿La entrada está a nivel?	<p>Libre de escalones o desniveles y de perforaciones o huecos por los que pueda introducirse una esfera de 1,5 cm de diámetro.</p> <p>Si hay una rampa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente máxima del 10% cuando su longitud sea menor que 3 m. • Ancho de la rampa de 1,20 m como mínimo. • Las rampas que salven una altura de más de 0,55 m cuya pendiente sea $\geq 6\%$, dispondrán de un pasamanos continuo al menos en un lado. 	<p>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:</p> <p>Sección SUA 1, 2 Discontinuidades en el pavimento</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>¿El sistema de apertura permite el libre paso de todas las personas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entrada está libre de tornos o puertas giratorias. • Anchura libre de paso $\geq 0,80$ m. • Puertas de vidrio señalizadas con franjas de color contrastado. <p>Si hay tornos o puertas giratorias: Debe haber una puerta alternativa que permita el paso a personas con movilidad reducida o con carritos de bebé.</p>	<p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero: Anejo A: itinerario peatonal accesible</p>
<p>¿El sistema de control de accesos a los edificios y espacios de trabajo es accesible para todas las personas?</p>	<p>Si el acceso es con códigos o tarjetas, tendremos en cuenta:</p> <p>Altura: debe poder llegar una persona de talla baja o que use silla de ruedas.</p> <p>No requerirán que esté activada una característica de accesibilidad para ser usadas.</p> <p>Si hay pantalla, teclas o controles, deben tener contraste adecuado y ser perceptibles al tacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información visual y táctil o información visual y auditiva en el lugar en el que debe insertarse la tarjeta. 	<p>Capítulo V del Título I del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>
<p>¿El vestíbulo principal dispone de un directorio?</p>	<p>Para identificar a qué nivel dirigirse.</p>	

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de Referencia
<p>¿El centro de trabajo/punto de atención a la ciudadanía es fácilmente localizable?</p>	<p>Es muy relevante que el primer contacto personal con el ministerio sea visible o perceptible y no existan obstáculos que dificulten llegar hasta el puesto de atención.</p>	

Buena práctica: [Anexo VII del Pliego de Prescripciones Técnicas del Museo de las Colecciones Reales](#)

2.3. Puntos de atención ciudadana

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿El centro de trabajo o punto de atención es accesible?</p>	<p>Zonas de atención al público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa o mostrador de doble altura, que permita el acercamiento de una persona en silla de ruedas o de talla baja. • Instalación de bucle de inducción magnética. • Se recomienda tener sillas con reposabrazos y al menos un apoyo isquiático. • Los aseos deben tener al menos una cabina accesible para personas usuarias de silla de ruedas. Recomendable tener en cuenta a personas ostomizadas, y cambiadores para personas adultas y para bebés. • Se recomienda tener en cuenta espacios para menores, para que las personas a su cargo puedan llevar a cabo las gestiones según corresponda. <p>Acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin desniveles y ancho ≥ 80 cm. • Puertas de vidrio señalizadas con franjas de color contrastado. <p>Interior:</p>	<p>Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.</p> <p>Real Decreto 505/2007, de 20 de abril.</p> <p>Anejo A del Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio de paso libre y sin obstáculos. Espacios de giro de 1,50 m. • Información y señalización según norma UNE 170002:2022. • Suelo antideslizante. • Si hay más de una planta debe haber un ascensor o rampa accesibles. • Antes y después de escaleras y rampas y frente a cabinas de ascensores debe haber bandas de pavimento podo táctil de color contrastado. <p>Emergencias: debe haber un Plan de Emergencia que incluya a personas con requerimientos de accesibilidad.</p>	

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Los sistemas de gestión de turnos son accesibles?</p>	<p>Terminales autoservicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrarán una tecnología de síntesis de voz, • permitirán la utilización de auriculares, • se podrá aumentar el tiempo de respuesta, pero si es limitado, se avisará a través de más de un canal sensorial, • tendrán un contraste adecuado y, si hay teclas y controles, serán perceptibles al tacto, • no requerirán que esté activada una característica de accesibilidad para ser usada, • cuando se utilice audio, será compatible con audífonos, implantes cocleares, etc. <p>Ajuste razonable³: si el terminal no es accesible, y vemos que se acerca una persona ciega, podemos avisarle directamente de cuándo es su turno y guiarla hasta la mesa o mostrador que corresponda. Para la implementación de los ajustes razonables es preciso dotar de formación o, al menos, de las adecuadas indicaciones, al personal presente en la estancia.</p>	<p>Real Decreto 505/2007, de 20 de abril.</p> <p>Artículo 2 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, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.</p>

³ Un **ajuste razonable** es una adaptación necesaria y adecuada cuando se requiera en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos y participar en igualdad de condiciones

2.4. Desplazamientos interiores

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Es posible llegar a todas las zonas de uso público del edificio a través de itinerarios accesibles?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los itinerarios accesibles deben estar señalizados mediante el Símbolo Internacional de Accesibilidad. • Anchura libre de paso $\geq 1,20$ m. • Espacio para giro de diámetro $\varnothing 1,50$ m libre de obstáculos en el vestíbulo de entrada, o portal, al fondo de pasillos de más de 10 m y frente a ascensores accesibles o al espacio dejado en previsión para ellos. • Deben incorporar elementos para facilitar la comprensión y la orientación de los espacios. • Es preciso introducir elementos para las personas con deficiencias sensoriales (pavimento podo táctil, encaminamientos, señales sonoras...). 	<p><u>Anejo A del Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.</u></p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>Si hay zonas de uso público en diferentes niveles, ¿existen rampas o ascensores accesibles para garantizar el acceso?</p>	<p>Rampa accesible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente máxima del 10% cuando su longitud sea menor que 3 m. • Ancho de la rampa de 1,20 m como mínimo. • Las rampas que salven una altura de más de 0.55 m cuya pendiente sea mayor o igual que el 6%, dispondrán de un pasamanos continuo al menos en un lado. <p>Ascensores accesibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben cumplir la norma UNE-EN 81-70:2004 (Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad). • Tendrán botones en Braille y en alto relieve, contrastados cromáticamente. • Si hay varios ascensores, el accesible tendrá llamada independiente. • Debe cumplir con las dimensiones mínimas, anchura por profundidad mínimas establecidas por el Código Técnico de la Edificación. 	<p>Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación:</p> <p>SUA 1, rampas</p> <p>Anejo A, Ascensor accesible</p> <p>Norma UNE-EN 81-70:2004.</p>
<p>¿Los espacios destinados a eventos -incluidos los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se dispone de rampas para permitir el acceso de personas usuarias de sillas de ruedas puedan participar como panelistas. 	<p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero:</p> <p>SUA 1, rampas</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
estrados o escenarios- son accesibles?	<ul style="list-style-type: none"> Se ha considerado el uso de podios de altura variable que se ajusta a las necesidades de la persona (talla baja, por ejemplo). 	<p>Anejo A, Ascensor accesible</p> <p>Norma UNE-EN 81-70:2004.</p>
¿La iluminación de las zonas de circulación es adecuada?	<p>100 lux en zonas interiores.</p> <p>La iluminación de emergencia (establecida en la sección SUA 4 del CTE) debe funcionar en caso de fallo del alumbrado normal.</p>	<p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero:</p> <p>Sección SUA 4, iluminación en interiores</p>
Más allá del vestíbulo principal, ¿hay directorios accesibles en los espacios para que todas las personas puedan orientarse de forma autónoma?	<p>Reglas de accesibilidad de los directorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debe haber un directorio en cada nivel para que todas las personas puedan orientarse de forma autónoma. Debe estar cerca de ascensores y escaleras. Debe ser plenamente comprensible y no inducir a error. <p>Se recomienda utilizar el mismo diseño en todos los edificios de la AGE (con contraste cromático, tamaño de letra suficiente y fuente sin serifa).</p>	<p>Ley 6/2022, de 31 de marzo⁴, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.</p>

⁴ Actualmente en tramitación del Reglamento de desarrollo de la Ley 6/2022, de 31 de marzo.



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se han implementado sistemas de información, señalización y orientación que faciliten el desplazamiento y la comprensión del espacio interior del edificio?</p>	<p>Existen elementos que facilitan la orientación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planos hápticos (con texturas y sistema braille), para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.• Uso de flechas y pictogramas.• Flechas direccionales en el pavimento. <p>Colores en los paramentos para enfatizar la orientación hacia determinadas áreas.</p>	<p><u>Artículo 29 bis del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</u></p>

2.5. Señalización

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Se cuenta con una cartelería homogénea para señalar el edificio?	Se recomienda utilizar el mismo diseño en todos los edificios de la AGE.	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero: Sección SUA 9, 2 Condiciones y características de la información y señalización para la accesibilidad
¿Los itinerarios accesibles están señalizados?	<ul style="list-style-type: none"> Los itinerarios accesibles deberán estar señalizados en zonas de uso público. Las características y dimensiones del Símbolo Internacional de Accesibilidad para la movilidad (SIA) se establecen en la norma UNE 41501:2002. 	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.
¿Las zonas dotadas de bucles magnéticos están señalizadas?	Se utilizará el símbolo internacional de accesibilidad auditiva, que es una oreja con una línea diagonal y la letra "T".	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.
¿Los aseos están señalizados?	<ul style="list-style-type: none"> Los aseos están señalizados con pictogramas normalizados en alto relieve y contraste cromático. Altura de la señalización entre 0,80 y 1,20 m. <p>Junto al marco, a la derecha de la puerta y en el sentido de la entrada.</p>	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Las bandas señalizadoras visuales y táctiles son de color contrastado con el pavimento?	La señalización se hará cumpliendo las reglamentaciones técnicas.	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.
¿Hay plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas en auditorios, salones de actos y similares?	<ul style="list-style-type: none">• Deben estar señalizadas mediante el SIA.• Dimensiones:<ul style="list-style-type: none">- De 0,80 por 1,20 m como mínimo, en caso de aproximación frontal- De 0,80 por 1,50 m como mínimo, en caso de aproximación lateral.• Se debe contar con espacio para acompañante.	Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero.

2.6. Evacuación

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿El plan de emergencias tiene en cuenta las necesidades de las personas con requerimientos de accesibilidad?</p>	<p>Es fundamental que el Plan de Emergencia incluya a personas con requerimientos de accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben tener recorridos libres de obstáculos. • Se garantizarán las medidas de accesibilidad y seguridad de uso en escaleras y rampas, así como la disposición de ascensores de emergencia. • Deben tener en cuenta las diferencias en los tiempos de evacuación. • Las salidas de emergencia accesibles deben señalizarse también con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (UNE 41501:2002). • La persona responsable de la planta debe conocer si hay personas con discapacidad, cuáles son sus necesidades en caso de una emergencia, y tener formación sobre cómo actuar en estos casos. 	<p>Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo.</p> <p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero:</p> <p>DB SI.</p> <p>Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.</p>
<p>¿Hay zonas de refugio protegidas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe haber zonas de refugio especialmente protegidas para permitir la estancia temporal de las personas con dificultades de movilidad. • Estas zonas deben situarse en los rellanos de escaleras protegidas o especialmente protegidas, sin invadir el espacio de libre paso. 	<p>Ley 31/1995 de 8 de noviembre.</p> <p>Artículos 4 y 8 del Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Junto a la zona de refugio debe poder trazarse un círculo Ø 1,50 m libre de obstáculos y del barrido de puertas. 	
<p>¿El edificio cuenta con alarmas acústicas y visuales simultáneas?</p>	<p>El sistema de alarma transmitirá señales visuales, acústicas o que proporcionen información reconocible e identificable por todas las personas.</p>	<p>Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo.</p>
<p>¿El edificio dispone de elementos de evacuación?</p>	<p>Es recomendable contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulsadores de alarma ubicados y señalizados en base a criterios de accesibilidad universal. • Sillas de evacuación para personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida. • Rutas de evacuación accesibles. • Sistemas de comunicación de emergencia accesibles. 	<p>Ley 31/1995 de 8 de noviembre.</p> <p>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Intercomunicadores, altavoces o dispositivos que permitan a personas con discapacidad comunicarse o recibir instrucciones. • Mensajes claros, sencillos y, si es posible, con apoyo visual. • Capacitación y simulacros inclusivos. • Instrucciones de evacuación adaptadas a diferentes capacidades. 	<p>Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo.</p>

2.7. Edificaciones o entornos catalogados como protegidos.

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
Si el entorno urbano que rodea la edificación o la propia edificación están catalogados como protegidos ¿existe un plan de accesibilidad específico?	<p>Ley General de Discapacidad establece la obligación general de garantizar la accesibilidad universal en todos los edificios.</p> <p>En este caso, cualquier modificación requiere autorización de las autoridades de patrimonio cultural. El objetivo es lograr adaptaciones "justas y razonables" que no comprometan la autenticidad del inmueble, estableciendo un equilibrio entre la preservación patrimonial y la accesibilidad.</p>	Artículo 5 de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio.
En el caso de que las instalaciones sean inaccesibles, ¿se han planteado ajustes razonables?	Si es imposible ejecutar medidas de accesibilidad, se deberá tomar medidas alternativas para facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria. Por ejemplo, si la persona no puede acceder, saldremos a atenderle fuera.	Capítulo V del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

2.8. Evaluación y mejora continua

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Se evalúan periódicamente las condiciones de accesibilidad universal?	<p>Para conocer las condiciones de accesibilidad universal de la AGE, es importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar auditorías periódicas de accesibilidad. • Hacer un seguimiento sobre las medidas de mejora. • Poner a disposición de la ciudadanía los resultados de dicho seguimiento. 	<p>Artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p>
¿Se mantiene la accesibilidad cuando se incorporan elementos temporales o se realiza un cambio de uso?	<p>Es importante mantener la cadena de la accesibilidad (ver glosario), es decir, evitar que posibles elementos móviles o de uso temporal (como por ejemplo cableado para ruedas de prensa, nuevos elementos, cambios de uso, exposiciones temporales, mamparas...) entorpezcan o impidan la accesibilidad.</p>	

3. Área jurídica

3.1. Redacción de proyectos normativos

3.2. Evaluación del impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal

3.1. Redacción de proyectos normativos

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿La norma menciona principios como igualdad, no discriminación o participación de personas con discapacidad e incluye metas claras sobre accesibilidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe hacer referencia a los principios de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. • ¿Se reconoce el impacto por medios electrónicos? Por ejemplo, cuando requiere de TIC que pudieran no ser accesibles para todas las personas. 	<p>Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p> <p>Artículo 1 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Artículo 2 del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.</p>
<p>¿Cita leyes o normas sobre discapacidad o accesibilidad e incluye metas claras sobre accesibilidad?</p>	<p>Se puede consultar el Código del Derecho de la Discapacidad del BOE (del Foro Justicia y Discapacidad del Consejo General del Poder Judicial) donde se ha recopilado la normativa estatal existente sobre la discapacidad y se actualiza periódicamente.</p>	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Está alineada con planes o estrategias de las Administraciones Públicas sobre accesibilidad?</p>	<p>Estrategias y planes nacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030. • I Plan Nacional para Bienestar Saludable de las Personas con Discapacidad • II Plan Nacional de Accesibilidad Universal • Estrategia Española en Trastornos del Espectro del Autismo y I Plan de Acción resultado de la Estrategia Española en Trastornos del Espectro del Autismo • Marco Estratégico para la Protección, Promoción y Revitalización de la Lengua de Signos Española 2023-2030. • Estrategia Integral Española de Cultura para Todos. 	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>
<p>¿Se ha consultado a órganos especializados en accesibilidad, igualdad de oportunidades y no discriminación?</p>	<p>Se han establecido procesos de consulta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Nacional de la Discapacidad • Real Patronato sobre Discapacidad y sus centros asesores. • Otros órganos en los que pueden tener efectos las medidas en materia de accesibilidad (por ejemplo, relacionados con determinados colectivos: mayores, menores, migrantes, etc.). • Centros de Referencia estatales y autonómicos 	<p>Artículo 55 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Real Decreto 796/2025, de 9 de septiembre.</p>
<p>¿Se han introducido medidas para corregir las</p>	<p>Se trata, en este punto, de evitar discriminación, no tanto directas - las menos- sino indirectas, aquellas que se dan cuando una</p>	<p>Artículo 2.c), d) y k) del Real Decreto Legislativo</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
posibles discriminaciones que experimenten las personas con requerimientos de accesibilidad?	disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.	1/2013, de 29 de noviembre.

3.2. La igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en la Memoria de Análisis de Impacto Normativo.

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>Teniendo en cuenta la situación de la que parten las personas con discapacidad/personas con requerimientos de accesibilidad, ¿incorpora la norma medidas que mejoren su situación?</p>	<p>Análisis inicial: examinar la situación de las personas con discapacidad- o de aquellas que, sin tener discapacidad, precisan de medidas de accesibilidad- en el ámbito de la norma y en relación con las políticas de igualdad.</p> <p>Idealmente, la evaluación de la situación de partida de las personas con discapacidad debe basarse en datos estadísticos:</p> <p>Fuentes estadísticas de la Unión Europea:</p> <p>Encuesta sobre Ingresos y Condiciones de vida.</p> <p>Encuesta Europea de Salud (EHIS).</p> <p>La discapacidad en la UE: datos y cifras.</p> <p>Fuentes estadísticas de España:</p> <p>Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD).</p> <p>Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad (IMSERSO).</p> <p>El empleo de las personas con discapacidad.</p> <p>El salario de las personas con discapacidad.</p> <p>Encuesta Europea de Salud en España (EESE).</p> <p>Encuesta Nacional de Salud (ENSE).</p>	<p>Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p> <p>Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Artículo 2 del Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo.</p> <p>Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<p>Contribución a políticas: determinar cómo la norma ayudará a alcanzar los objetivos generales de las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de todas las personas, a través de entornos universalmente accesibles.</p>	
<p>Si la respuesta es afirmativa ¿es posible evaluar los efectos a corto, medio o largo plazo?</p>	<p>Valorar si los efectos serán directos e inmediatos o demorados en el tiempo y si precisará de futuras adaptaciones o desarrollos y, en su caso, definirlos.</p>	
<p>¿El impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal es positivo?</p>	<p>Criterio para la determinación del impacto incluido en el Protocolo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El impacto sería nulo porque no parte de la existencia de desigualdades o de medidas para la atención a la igualdad de oportunidades, ni se prevé modificación alguna. • El impacto sería negativo si da lugar a discriminación en alguna de sus formas (directiva, indirecta, por asociación) o general desigualdad. • El impacto sería positivo si se prevé una disminución o eliminación de las desigualdades detectadas y contribuye a los objetivos de las políticas de igualdad de oportunidades. 	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se han justificado las medidas para corregir las posibles discriminaciones que pueden sufrir las personas con requerimientos de accesibilidad?</p>	<p>Las medidas que la norma incorpore y tengan como objetivo corregir posibles discriminaciones han de justificarse en la MAIN y evaluar en qué medida se considera que serán eficaces para dicho objetivo.</p>	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>
<p>¿La norma influirá en los estereotipos existentes sobre las personas con discapacidad o en la percepción social hacia ellas?</p>	<p>Estereotipos: analizar si la norma influirá en los estereotipos sobre las personas con discapacidad y qué cambios se esperan.</p>	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>
<p>¿Se ha determinado el plazo en el que la norma tendrá los efectos previstos?</p>	<p>Valorar si los efectos serán directos e inmediatos o demorados en el tiempo y si precisará de futuras adaptaciones o desarrollos y, en su caso, definirlos.</p>	<p>Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre.</p>

4. Gestión económico-presupuestaria

4.1 Partidas presupuestarias estables para medidas en materia de accesibilidad universal

4.2. Contratos públicos

4.1. Partidas presupuestarias estables para medidas en materia de accesibilidad universal

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las necesidades del personal en materia de accesibilidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un modelo para identificar y cuantificar las necesidades de mejoras de accesibilidad del personal para determinar una partida estable que garantice su incorporación. Por ejemplo, para adquisición de software, productos de apoyo, adaptación del puesto de trabajo o formación, la inclusión de cambiadores para personas adultas en los aseos. • Se ha determinado una partida para ajustes razonables. 	<p>Artículo 40 del Real Decreto Legislativo 1/2013.</p>
<p>¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las necesidades de accesibilidad relacionadas con la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía?</p>	<p>Para el diagnóstico se puede partir de las encuestas a la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe contar con un modelo común para identificar, cuantificar y priorizar las mejoras de accesibilidad y determinar una partida estable que garantice su incorporación. • Si se identifican mejoras más estructurales se priorizará su ejecución y su priorización dentro de las partidas estables. • Es altamente recomendable que el diagnóstico incluya la perspectiva de género. • Se deben identificar las necesidades formativas en el personal para atender las carencias de accesibilidad y poder incluirlas en las partidas presupuestarias. 	<p>Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se ha realizado un diagnóstico para identificar las mejoras de accesibilidad de las sedes del ministerio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de las prioridades en las actuaciones en materia de accesibilidad en base a los datos recabados. Las mejoras detectadas en el diagnóstico han sido priorizadas para determinar su plazo de ejecución y su incorporación en el presupuesto. 	<p>Artículo 5 del Real Decreto 193/2023 de 21 de marzo.</p>
<p>¿Se ha incluido en el presupuesto anual del ministerio una partida para mejoras de la accesibilidad en los servicios prestados a la ciudadanía?</p>	<p>La financiación de las distintas prestaciones, subsidios, atenciones y servicios contenidos en la Ley se efectuará con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, y a los de las comunidades autónomas y entidades locales, de acuerdo con las competencias que les correspondan respectivamente. En dichos presupuestos deberán consignarse las dotaciones correspondientes conforme a la legislación vigente.</p>	<p>Artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p>
<p>¿Se ha incluido una partida específica de accesibilidad en las obras de renovación o</p>	<p>Las administraciones públicas habilitarán en sus presupuestos las consignaciones necesarias para la financiación de las adaptaciones en los inmuebles que de ellos dependan.</p>	<p>Artículo 34.1. del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa referencia de
construcción de sedes?		
¿Se ha previsto en el capítulo de gastos de personal financiación para la mejora de la accesibilidad?	Deben garantizarse en partida separada la financiación destinada a para adquisición de software, productos de apoyo, adaptación del puesto de trabajo o formación, o la inversión, cuando la accesibilidad universal no sea posible, en ajustes razonables	Artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

4.2. Contratos públicos

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Es el procedimiento de contratación completamente accesible?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación accesible. • Utilización de lenguaje sencillo. • Uso de plataformas que reúnan los requisitos de accesibilidad. 	<p>Artículo 5 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p>
<p>Aunque no sea el objetivo principal ¿El contrato tiene en cuenta la accesibilidad?</p>	<p>Entre los criterios de adjudicación o las condiciones especiales de ejecución se tendrán en cuenta positivamente aquellos licitadores que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenten en sus plantillas con personas con discapacidad (y, particularmente, a colectivos con mayores dificultades de inclusión laboral, como las personas con grandes necesidades de apoyo). • Superen las obligaciones mínimas relativas a la contratación de personas con discapacidad (graduando las que destaquen por encima de la obligación legal). • Incorporen en el proyecto específico de que se trate a personas trabajadoras con discapacidad. • Incorporen soluciones innovadoras en materia de accesibilidad. <ul style="list-style-type: none"> • Acrediten experiencia en proyectos relacionados con la accesibilidad universal. • Dispongan de medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, tales como medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en materia de acceso al empleo, organización de la 	<p>Artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.</p> <p>Artículo 34 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<p>jornada laboral, beneficios sociales, en materia de prevención y actuación ante el acoso sexual y por razón de sexo</p> <ul style="list-style-type: none"> • fomenten la conciliación laboral. • tengan buenas condiciones salariales y laborales. 	
<p>¿Se han incorporado en el PPT elementos de accesibilidad que puedan requerir las personas usuarias de los servicios y productos a contratar?</p>	<p>Para toda contratación que conlleve la prestación de un servicio o la adquisición de un producto destinadas a personas físicas, las prescripciones técnicas incluirán un apartado específico que recoja que el servicio o producto debe poder prestarse en igualdad de condiciones para todas las personas, con independencia de las circunstancias que concurren.</p> <p>Esto requiere plantearse y reflexionar sobre las posibles deficiencias que pueden tener las personas que hagan uso del servicio o producto. Un buen punto de partida puede ser valorar las dificultades que, en cada caso, pueden tener los siguientes colectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con deficiencias intelectuales, que pueden tener dificultades cognitivas (comprensión, expresión, orientación, relación con personas o elementos del entorno...). • Personas con deficiencias físicas, que pueden tener dificultades de movilidad, deambulación, manipulación... • Personas con deficiencias sensoriales, como es el caso de las personas con discapacidad auditiva, visual o las personas sordociegas. • Personas con deficiencias mentales, relacionados con las estructuras del sistema nervioso, trastornos psicológicos, del comportamiento o de las emociones, entre otros. 	<p>Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal definidos en la Ley General de Discapacidad.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<p>Puede valorarse positivamente que se hayan hecho pruebas piloto sobre el funcionamiento del servicio con una muestra representativa de la población.</p>	
<p>¿Se han exigido los requisitos de accesibilidad recogidos por la normativa en el producto/servicio de que se trate?</p>	<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para toda contratación vinculada a la adaptación, reforma o nueva edificación de inmuebles, deberán identificarse los criterios de accesibilidad establecidos por la normativa vigente, en función del tipo de actuación prevista (<i>ver apartado 2 Entorno</i>). • Para la contratación del diseño de una página web o una aplicación el pliego identificará las prestaciones funcionales que establece la normativa de referencia (<i>ver apartado 5 Accesibilidad en las TIC</i>). • Para la contratación de un centro de llamadas se asociará a las prestaciones que establece la normativa de referencia (<i>ver apartado 6 Información y atención ciudadana</i>). • Para la contratación de servicios de la comunicación y la publicidad, el pliego identificará las prestaciones funcionales que establece la normativa de referencia (<i>ver apartado 5 Accesibilidad en las TIC</i>). 	<p>Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 9/2017, de 8 de noviembre.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Cuenta el licitador con conocimientos técnicos específicos sobre accesibilidad y los equipos y tecnología necesarios?</p>	<p>El licitador deberá acreditar que cuenta con los conocimientos técnicos específicos sobre accesibilidad y los equipos y tecnología necesarios para garantizar la accesibilidad en la ejecución del contrato.</p>	<p>Artículo 90 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.</p>
<p>Las características del servicio contratado, ¿permite estar reservado a Centros Especiales de Empleo?</p>	<p>Se puede utilizar la fórmula “<i>Contrato reservado a Centros Especiales de Empleo de conformidad con la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre</i>”. Así, una vez señalado el contrato como reservado, sólo podrán participar y ser admitidas en la licitación las empresas cuya plantilla de personas con discapacidad sea al menos del 30%. Así, solamente podrán resultar adjudicatarios del contrato los Centros Especiales de Empleo.</p>	<p>Disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se han definido en los pliegos mecanismos para controlar el cumplimiento de la accesibilidad?</p>	<p>Si se trata de una obra de adecuación de las medidas de accesibilidad en un edificio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha determinado un proceso de verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad. <p>Si se trata de un servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha determinado el tipo de productos de apoyo que son necesarios para garantizar la accesibilidad universal en el servicio. El personal de apoyo cuenta con preparación suficiente y adecuada para garantizar que el servicio sea totalmente accesible. Se ha determinado un protocolo de pruebas con personas usuarias o mecanismos similares para comprobar la accesibilidad de los servicios y el cumplimiento de unos estándares de calidad adecuados. <p>Si se trata de un producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> La AGE dispone de un procesos o herramientas para verificar la accesibilidad de los productos que utiliza. Se ha determinado un proceso de pruebas con personas usuarias para comprobar la accesibilidad de los productos. 	<p>Artículo 5 y Capítulo V del Título I del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 9/2017, de 8 de noviembre.</p> <p>Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>A la finalización del proyecto, ¿ha verificado que se han cumplido los criterios de accesibilidad exigidos?</p>	<p>Se puede verificar a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede valorarse positivamente que se hayan hecho pruebas piloto sobre el funcionamiento del servicio con una muestra representativa de la población. • En el caso de que se apliquen las normas de estandarización: UNE ISO, se puede recurrir a los correspondientes certificados de cumplimiento. 	<p>Artículo 93 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.</p>

Buenas prácticas, pliegos tipo y ejemplos reales del [Foro de Contratación Socialmente Responsable](#).

Repositorio documental: [Accesibilitas](#)

5. Tecnologías de la información (TIC)

- 5.1. Accesibilidad documental**
- 5.2. Herramientas TIC del personal**
- 5.3. Redes sociales**
- 5.4. Web y aplicaciones**

5.1. Accesibilidad documental

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Los contenidos de la web y los documentos digitales son accesibles?</p>	<p>Pautas de accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Letra clara, sin serifa y al menos de 12 puntos. • Buen contraste entre texto y fondo. • Texto alternativo a las imágenes. • Evitar usar muchos gráficos y, en su caso, incluir texto descriptivo. • Información organizada de forma lógica. • Alineación a la izquierda e interlineado adecuado. • Incluir enlace al contenido en lengua de signos (contenidos multimedia o audios). • Rellenar convenientemente los metadatos: título, asunto, autor y palabras clave. <p>Documentos descargables: un PDF accesible debe tener: texto alternativo de imágenes, orden lógico de lectura, idioma del documento, estructura jerárquica adecuada (H1, H2, H3...)</p>	<p>Artículos 3 y 5 Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público</p> <p>Artículos 12 y 13 Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p> <p>Artículo 14 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p> <p>La norma UNE-EN 301549:2022: establece los requisitos de accesibilidad para productos y servicios de tecnologías de la</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿La redacción de los contenidos tiene en cuenta la accesibilidad cognitiva?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe redactar siempre en lenguaje sencillo (estilo de redacción que busca que el mensaje sea comprendido fácilmente por cualquier persona) y verificar que los textos que comparte con la ciudadanía lo estén. • Además, debemos indicar si el contenido está disponible también en lectura fácil, lenguaje claro o en lengua de signos. 	<p>información y la comunicación (TIC).</p>
<p>¿Los materiales impresos tienen una versión accesible fácilmente localizable?</p>	<p>Los materiales impresos pueden incluir códigos QR. Otras tecnologías como NFC, realidad aumentada, Navilens o Wheris que permitan acceder a la versión digital de dicha información. Algunos de estos sistemas no precisan escanear con precisión.</p>	<p>Artículos 12 y 13 Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo</p>
<p>¿Hay guías explicativas en lectura fácil?</p>	<p>Debemos verificar si hay guías explicativas en lectura fácil y están asociadas, enlazadas o cerca del documento al que aplican.</p> <p>Los contenidos digitales deben garantizar la accesibilidad, incluyendo la accesibilidad cognitiva, para asegurar que todas las personas puedan comprender la información ofrecida por medios electrónicos</p> <p>Por ejemplo, el Punto de Acceso General electrónico (PAGE) está disponible en lectura fácil. En esta página se puede encontrar una lista de páginas del PAGE en lectura fácil y la adaptación de varios documentos:</p>	<p>Artículo 13 del Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>Artículos 3 y 4 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Relación Electrónica. • Carta de Servicios del Centro de Información Administrativa. • Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común. • Real Decreto 203/2021, del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. 	

[Guías del Observatorio de Accesibilidad Web.](#) Cómo hacer documentos accesibles.

[Catálogo de publicaciones en lectura fácil del Centro Español de Documentación e Investigación](#) del Real Patronato sobre Discapacidad y la [biblioteca de lectura fácil de la Confederación Plena Inclusión.](#)

5.2. Herramientas TIC del personal

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Los programas informáticos y aplicaciones para el personal son accesibles?</p>	<p>El Nivel AA de las WCAG 2.1 es el estándar mínimo exigido para los sitios web de la administración pública. Las pautas se organizan bajo cuatro principios:</p> <p>Perceptible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer texto alternativo para imágenes y multimedia. • Hay que asegurar que el contenido sea visible y audible para todas las personas. • Contenido que se pueda presentar de diferentes formas sin perder información. <p>Operable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo debe poder usarse con teclado. • Da tiempo suficiente para leer y usar el contenido. • Evitar efectos visuales que puedan causar molestias o convulsiones. • Facilitar la navegación clara y el uso de métodos de entrada alternativos. <p>Comprensible</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar lenguaje sencillo y coherente. 	<p>Artículo 5 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p> <p>La norma UNE-EN 301549:2022 establece que los productos y servicios TIC deben ser compatibles con tecnologías de asistencia utilizadas por personas con discapacidad, lo que implica que deben funcionar correctamente con lectores de pantalla y permitir el control mediante voz cuando sea necesario.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una estructura predecible. Ayudar a evitar y corregir errores (por ejemplo, en formularios). <p>Robusto</p> <p>Maximizar la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.</p> <p>Como punto de partida se sugiere recurrir a las herramientas que el Observatorio de Accesibilidad Web pone a disposición de las Administraciones Públicas y, concretamente, su rastreador, que permite realizar un diagnóstico en línea.</p>	
<p>¿El sistema de control de accesos a los edificios y espacios de trabajo es accesible para todas las personas?</p>	<p>Si el acceso es con códigos o tarjetas, tendremos en cuenta:</p> <p>Altura: debe poder llegar una persona de talla baja o que use silla de ruedas.</p> <p>No requerirán que esté activada una característica de accesibilidad para ser usadas.</p> <p>Si hay pantalla, teclas o controles, deben tener contraste adecuado y ser perceptibles al tacto.</p> <p>Proporcionar información visual y táctil o información visual y auditiva en el lugar en el que debe insertarse la tarjeta.</p>	<p>Capítulo V, Título I del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Las reuniones presenciales son accesibles?	<p>Si alguien lo necesita, la documentación que se proporcione también debe estar disponible en formato digital accesible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que las salas cuenten con: Bucle de inducción magnética. • Mesas con espacio bajo para que quepa una silla de ruedas. • Sillas que puedan moverse con facilidad y tengan reposabrazos. 	<p>Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero de modificación del Código Técnico Edificación.</p> <p>Capítulo V, del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.</p> <p>Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas.</p>
¿Las reuniones online son accesibles?	<p>Cuentan con subtítulos en tiempo real.</p> <p>Es posible solicitar interpretación en lengua de signos.</p> <p>Los documentos que se compartan deben ser accesibles.</p> <p>Las presentaciones con texto alternativo a las imágenes y que se puedan explicar de forma oral si hay personas con discapacidad visual.</p>	<p>Ley 11/2023, de 8 de mayo.</p>

Consulta las [Guías del Observatorio de Accesibilidad Web](#) sobre cómo hacer documentos accesibles.

5.3. Redes sociales

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Las publicaciones en las cuentas corporativas de las redes sociales son accesibles?	<ul style="list-style-type: none"> • Están redactadas en lenguaje sencillo. • No abusan del uso de mayúsculas, cursivas, ni caracteres especiales (dificultan la lectura). • Hashtags: mejor sólo uno y que esté al final. Escribir en mayúsculas la primera letra de cada una de las palabras (#EjemploDeHashtag). • Emoticonos: mejor sólo uno y que esté al final. Los emoticonos creados con símbolos de texto no son accesibles para usuarios de lector de pantalla. 	Artículo 2.2.i) de la Ley 11/2023, de 8 de mayo.
¿Los videos compartidos en las redes sociales son accesibles?	<p>Para que sean accesibles, los videos deben contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtítulos. • Lengua de signos. • Audiodescripción. <p>Consultas: Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA) y Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE).</p>	<p>Artículo 5 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de publicidad y comunicación institucional.</p> <p>Artículo 101 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual.</p>
¿Las imágenes de las publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • El texto alternativo sirve para describir las imágenes a las personas con problemas de visión. 	Artículo 5 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre.

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>en redes incluyen texto alternativo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las redes sociales tienen la opción “Añadir texto alternativo”. Ahí escribiremos la descripción de la imagen. • Además, la información importante debe estar también en el texto/copie. 	

5.4. Web y aplicaciones

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿La web/aplicación corporativa cumple con la UNE-EN 301549:2022 (WCAG 2.1, nivel AA)?</p>	<p>El Nivel AA de las WCAG es el estándar mínimo exigido para los sitios web de la administración pública. ¿Qué incluye?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texto alternativo en las imágenes. • Videos subtitrados (y si es posible, en LSE). • Tamaño, color, contraste... configurables por la persona. • Diseño limpio y claro. • Poder navegar con el teclado. • Elementos para fácil navegación (migas de pan, URL semánticos...) • Compatibilidad con dispositivos de ayudas técnicas. • Captchas accesibles. • Declaración de accesibilidad. 	<p>Artículo 8 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p> <p>UNE-EN 301549:2022: Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC.</p> <p>Nivel AA de las WCAG.</p>
<p>¿La ciudadanía puede comunicar dificultades de acceso y presentar reclamaciones en formatos accesibles?</p>	<p>Es obligatorio que cualquier persona pueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presentar sugerencias y quejas, informar sobre incumplimientos de los requisitos de accesibilidad. • ¿cómo?: habilitaremos un correo electrónico específico o un formulario. Adicionalmente, un 	<p>Artículos 10 a 14 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	teléfono SVisual , como alternativa para las personas sordas- o un centro de trabajo física.	
¿Se hacen revisiones periódicas de accesibilidad?	Los informes de revisión de accesibilidad deben elaborarse al menos cada 3 años o cuando se publique una nueva web o aplicación móvil. La Unidad Responsable de Accesibilidad es quien realiza estas revisiones y genera los informes, que deben ser públicos y reflejar las medidas adoptadas tras cada revisión. El Observatorio de Accesibilidad Web es la entidad encargada de recoger y gestionar estos informes.	Capítulo III del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.
¿Los contenidos descargables (en Word o PDF) son accesibles?	Los documentos deben estar redactados de forma clara y ofrecerse en formatos accesibles.	Artículos 12 y 13 del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

→ Se recomienda realizar pruebas con personas con discapacidad para verificar la accesibilidad en primera persona.

[Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado](#). Ministerio de Hacienda y Función Pública.

[Documentación de referencia del Observatorio de Accesibilidad Web.](#)

6. Información y atención a la ciudadanía

- 6.1. Atención presencial**
- 6.2. Atención mediante canales digitales**
- 6.3. Atención telefónica**
- 6.4. Publicidad institucional**
- 6.5. Evaluación y mejora continua**

6.1. Atención presencial

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se ofrecen alternativas al uso exclusivo de medios digitales?</p>	<p>En la medida de lo posible, ofreceremos alternativas al uso exclusivo de medios digitales, incluyendo apoyo humano cuando sea necesario. Cuando demos la posibilidad de acudir presencialmente, debemos conocer e informar correctamente sobre las características de accesibilidad del edificio / centro de trabajo.</p>	<p>Artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.</p>
<p>¿El personal presta atención personalizada a las personas con requerimientos de accesibilidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar o guiar dentro del edificio. • Lectura o ayuda con documentos. • Productos de apoyo. • Lengua de signos. • Comunicación alternativa: pictogramas, lenguaje sencillo o SAAC. • Utilización de un lenguaje adaptado al desarrollo evolutivo y circunstancias de la persona interesada cuando sea un niño o niña. 	<p>Artículo 9.1. de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.</p> <p>Artículos 11 y 12 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿El personal de atención a la ciudadanía se ha formado en accesibilidad?</p>	<p>Formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al público. • Lengua de signos. • Lectura fácil • Lenguaje claro. • Lenguaje sencillo. • Documentos accesibles. 	<p>Artículo 14.2. del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p> <p>Artículo 11.3. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>
<p>¿Los servicios de atención presencial cuentan con productos de apoyo?</p>	<p>Por ejemplo: sistemas de comunicación aumentativa y alternativa (SAAC), productos de apoyo como lupas, cuadrante de firmas, etc.</p>	<p>Podemos encontrar un catálogo de productos de apoyo en la norma ISO 999:2022.</p>
<p>¿Se informa sobre las características de accesibilidad del centro de trabajo/punto de atención a la ciudadanía?</p>	<p>Cómo llegar: paradas de transporte público accesible y plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida más cercanas.</p> <p>Acceso: ¿Es a nivel? --> Si no, ¿hay elevador, ascensor o rampa? (Ajuste razonable: ¿Podemos salir a atender a la persona?)</p> <p>Aseos: ¿Hay alguno adaptado?</p>	<p>Artículo 14.3. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Los documentos que se proporciona a la ciudadanía son accesibles?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Letra clara, sin serifa y de al menos 12 puntos.• Buen contraste entre texto y fondo.• Texto alternativo a las imágenes.• Evitar usar muchos gráficos.• Información organizada de forma lógica. <p>Contenidos: Redactar siempre en lenguaje sencillo y si es posible, tener los trámites más usados en lectura fácil/lenguaje claro y un enlace (o QR si es material impreso) que lleve al contenido en lengua de signos.</p> <p>Documentos impresos: Existen sistemas como el braille para encontrar códigos QR y tecnología como NFC, realidad aumentada, Navilens o Wheris no requieren escanear con precisión.</p> <p>Documentos digitales: Asegurar que el texto incorpora OCR para que sea accesible a través de lectores de pantalla.</p>	<p>Artículos 12 y 13 del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p>

6.2. Atención mediante canales digitales

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿La ciudadanía puede elegir el canal de atención?	<ul style="list-style-type: none"> • Telefónico. • Presencial. • Chat. • Videointerpretación en lengua de signos. 	Artículo 27.2. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.
¿La ciudadanía puede elegir ser atendida por una persona y no sólo un chatbot?	<p>En la atención online la ciudadanía debe elegir hablar con un <i>chatbot</i> o un agente humano. Se podrá elegir además videointerpretación en lengua de signos o llamada.</p>	<p>El Anteproyecto de Ley de Gobernanza de la Inteligencia Artificial establece el derecho de las personas a interactuar con un ser humano cuando lo deseen.</p>
¿Hay métodos alternativos de validación de identidad que no dependan exclusivamente de la capacidad visual o auditiva?	<ul style="list-style-type: none"> • Huella dactilar. • PIN o contraseña. • Tarjetas o tokens físicos. • Códigos QR o NFC. • Videollamadas con intérpretes. • Asistencia remota. 	Artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
¿Las comunicaciones que se dirigen a la ciudadanía tienen alternativas accesibles?	<ul style="list-style-type: none"> • PDF accesible: texto alternativo de imágenes, orden lógico de lectura, idioma del documento, estructura jerárquica adecuada (H1, H2, H3...). 	Artículo 9.1. de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero. Artículo 13 del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción en lenguaje sencillo, lenguaje claro o lectura fácil. Utilización de un lenguaje adaptado al desarrollo evolutivo y circunstancias de la persona interesada. • Enlace al contenido en lengua de signos. 	

6.3. Atención telefónica

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Se dedica el tiempo necesario para atender telefónicamente, evitando o reduciendo en lo posible las derivaciones?	Dedicar más tiempo a atender correctamente desde el principio, con medios accesibles, reduce derivaciones y con ello la frustración, mejorando la calidad del servicio.	Artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.
¿El servicio es accesible para personas con discapacidad auditiva?	<p>A través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SVIsual. • Telesor. • Servicio de mensajería (WhatsApp, Telegram, etc.). • Correo electrónico. <p>(Puede ocurrir que una voz masculina sea video interpretada por una voz femenina y viceversa, aunque las profesionales siempre comunican esta cuestión.)</p>	<p>Artículo 12 de la Ley 27/2007, de 23 de octubre.</p> <p>Artículo 27.3 del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p> <p>Real Decreto 674/2023, de 18 de julio.</p>
¿Se dan explicaciones detalladas y sencillas?	En lenguaje sencillo (evitando jerga técnica, siglas, términos en inglés, etc.) y adaptado a las circunstancias de la persona interesada.	<p>Artículo 9.1. de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero.</p> <p>Artículo 9 de la Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa, la ciudadanía tiene derecho a recibir comunicaciones claras,</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
		comprensibles y accesibles por parte de la Administración y los órganos judiciales.

6.4. Publicidad institucional

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Los contenidos de las campañas de publicidad institucional son accesibles?	<p>Esto implica que la información y la publicidad esté subtitulada, audiodescrita, en lenguaje sencillo y en lengua de signos. También, que pueda accederse a ella desde diferentes dispositivos según las pautas WCAG.</p> <p>Consultas: Centro Español del Subtitulado y la Audiodescipción (CESyA) y Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE)</p> <p>Los prestadores de servicios de comunicación audiovisual deben garantizar progresivamente la calidad del subtulado, la audiodescipción y los contenidos signados.</p>	<p>Artículo 5 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre.</p> <p>Artículo 101 de la Ley 13/2022, de 7 de julio.</p> <p>UNE-EN 301549:2022 y WCAG 2.1</p>
¿Las personas representadas en las campañas reflejan la diversidad de la población a la que se dirige?	<p>Diversidad en la edad, corporalidad, origen, discapacidad, sexo, etc. Las campañas institucionales contribuirán a fomentar la igualdad entre hombres y mujeres y respetarán la diversidad social y cultural presente en la sociedad.</p>	<p>Artículo 3.3. de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre.</p>
¿El personal encargado de la comunicación institucional se ha formado en accesibilidad?	<p>Formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad universal. • Lectura fácil. • Lenguaje claro. 	<p>Artículo 14.2. del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.</p> <p>Artículo 11.3. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje sencillo. • Documentos accesibles. • Material multimedia accesible. • Diseño y presentaciones accesibles. • Comunicación sobre accesibilidad, incluyendo la terminología adecuada y el lenguaje inclusivo. 	

[Guía para asegurar la accesibilidad en la publicidad institucional de la Administración General del Estado.](#)

6.5. Evaluación y mejora continua

Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
<p>¿Se realizan encuestas de satisfacción a la ciudadanía sobre la atención recibida y/o el nivel de accesibilidad del entorno?</p>	<p>¿Por qué son importantes para la accesibilidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectan barreras reales: Permiten conocer directamente las dificultades de la ciudadanía en el acceso a servicios y sus causas. A estos efectos, es relevante la desagregación de datos por sexo para detectar y atender aquellas dificultades que puedan tener un mayor impacto en las mujeres. • Ayudan a ajustar protocolos, tiempos y recursos para evitar derivaciones innecesarias. • Las respuestas ciudadanas sirven como base para adaptar la formación del personal y los canales de atención. • Refuerzan el compromiso institucional con una administración más cercana, humana y accesible. 	<p>Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.</p> <p>Artículo 1 y 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.</p>



Pregunta de verificación	¿Cómo?	Normativa de referencia
¿Estas encuestas son accesibles?	<ul style="list-style-type: none"> • Están en lenguaje sencillo. • Alternativas en braille, lectura fácil, lenguaje claro o lengua de signos. • Con formatos accesibles para lectores de pantalla. • Contraste adecuado, tamaño de letra legible, navegación clara. • Tiempo suficiente para responder. 	<p>Artículo 5 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre.</p> <p>Artículo 14.1. del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo.</p>
¿Se analizan las encuestas para implementar prioridades de actuación?	La evaluación de las encuestas de satisfacción debe llevar a la implementación de medidas que mejoren el modo en que la Administración informa y atiende a la ciudadanía.	<p>Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.</p> <p>Artículos 1 y 5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.</p>

ANEXO I. LA COMUNICACIÓN ELIMINA BARRERAS

¿Qué decimos?

El lenguaje inclusivo tiene como finalidad fomentar y apoyar los derechos de las personas con discapacidad, usando los términos que mejor les definen, y que no son ni vejatorios ni tópicos que puedan denigrar a las personas.

El término correcto y que aparece tanto en el marco legislativo nacional como internacional es el de **personas con discapacidad**. En 2024, [se reformó la propia Constitución Española](#) (artículo 49) para incorporar este término, eliminando de su articulado otros términos anticuados y considerados despectivos.

¿Cómo lo decimos?

El **lenguaje sencillo** es una forma de comunicación que busca ser comprensible para todas las personas, independientemente de su nivel educativo o conocimientos previos. Se caracteriza por:

- **Simplicidad:** uso de palabras y frases sencillas.
- **Claridad:** explicaciones directas y sin ambigüedades.
- **Estructura:** organización lógica y coherente de la información.
- **Accesibilidad:** inclusión de elementos visuales y formatos alternativos cuando sea necesario.

El objetivo del lenguaje sencillo es facilitar la comprensión y el acceso a la información, asegurando que todos puedan entender y utilizar los contenidos comunicados.

Términos recomendados

USAR / CORRECTO	NO USAR / INCORRECTO
Persona con discapacidad	Discapacitado/a, minusválido/a, incapacitado/a, inválido/a, impedido/a, disminuido/a. Evitar también: personas especiales, con capacidades especiales, personas con diversidad funcional, etc.
Personas en situación de dependencia	Dependientes, personas dependientes.
Persona con discapacidad intelectual	Subnormal, retrasado/a.
Persona con problema de salud mental	Enfermo/a mental.
Persona con sordera, persona sorda o con discapacidad auditiva	Sordomudo o sordomuda.
Lengua de signos	Lenguaje de signos, lengua o lenguaje de señas.
Persona con discapacidad visual, ciego o ciega	Invidente.
Sistema braille	Lengua o lenguaje braille.
Persona de talla baja o con acondroplasia	Enano/a.

USAR / CORRECTO	NO USAR / INCORRECTO
<p>Persona con TEA (trastorno del espectro autista)</p>	<p>Autista.</p>

¿Cómo dirigirse a una persona que requiere accesibilidad física?:

1. Personas usuarias de sillas de ruedas.

- Dejar un **espacio suficiente** para que la persona mantenga una posición visual relajada y cómoda.
- **Tomar asiento** para poder hablar al mismo nivel.
- **No coger la silla de ruedas** para empujarla.
- **Siempre consultar antes** por si podemos ayudar de alguna forma.

2. Personas no usuarias de silla de ruedas y con movilidad reducida.

- **Ofrecer asiento.** Si es posible con reposabrazos, respaldo y altura del asiento regulable.
- **Adaptar el paso** al de la persona si se la acompaña por las instalaciones. Facilitar trayectos cortos.
- Si hay que subir o bajar escaleras **ofrecer ayuda.**
- Tener en cuenta que las personas que usan **productos de apoyo** como muletas o bastones deben tenerlos cerca y a mano.
- **Ofrecer ayuda** si la persona necesita coger algún objeto o manipular puertas, máquinas, etc.
- Es recomendable **tener asientos** prioritarios para personas con requerimientos de accesibilidad.

RECUERDA: siempre hay que dirigirse al hablar a la persona con discapacidad, no a su acompañante.

¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de visión?:

1. Es conveniente consultar cuáles son sus requerimientos para facilitar la atención y la comunicación.
2. Usar un tono de voz natural y hablar vocalizando bien.
3. No gritar a estas personas. Que no vean no quiere decir que no escuchan.
4. Consultar si quieren o necesitan ayuda para guiarles hasta la zona de atención, pero no imponerlo ni coger a las personas para guiarlas.
5. En primer lugar, al comenzar la conversación, debemos saludar y presentarnos con nuestro nombre, para que nos conozcan.
6. En la conversación evitar usar gestos o señalar lugares que las personas con esta discapacidad no van a poder identificar. No usar “aquí”, “allí” ...
7. Usar un lenguaje común y tener en cuenta que no hay palabras tabúes, se pueden usar sin problema verbos como ver o mirar.
8. Avisar si tenemos que salir de la estancia. Al regresar avisar también.
9. Indicar a la persona por voz qué estamos haciendo, como, por ejemplo, buscar un documento para ofrecérselo, rellenar un formulario, etc.
10. Consulta la [Guía de la ONCE donde explica cómo facilitar los desplazamientos a personas ciegas.](#)

¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de audición?:

Es conveniente conocer cuál es su situación y cuál es su forma de comunicación.

- Si la persona va acompañada de un o una intérprete de lengua de signos, al hablar hay que **dirigirse directamente a la persona sorda**.
- Si la persona tiene un **audífono o implante coclear**, el funcionamiento de los bucles magnéticos para mejorar el sonido es:
 - Los audífonos analógicos deben posicionarse en la opción T.
 - Los audífonos digitales suelen conectarse automáticamente.
- Indicar **de forma gestual** que queremos comenzar a conversar.
- Hablar de forma natural, **sin gritar**, en un tono adecuado.
- Situarse en lugar con **buena luz**, sin ruido y situarse de frente.
- **Vocalizar** bien y despacio.
- **No taparse la boca**.
- **Mirar a los ojos** y comprobar si la persona asiente y entiende lo que estamos indicando.

RECUERDA: puede haber personas **signantes** (usan lengua de signos) o personas que **usan la lengua oral y se comunican por voz**.

¿Cómo dirigirse a una persona con dificultades de comprensión o comunicación?:

- Hablar de forma **sencilla, clara y concreta**.
- Dejar que se exprese y respetar **sus tiempos y su forma de comunicarse**.
- **Ser natural** y en ningún caso crear un mensaje infantil.
- Usar palabras de **uso común**.
- **Evitar** el uso de palabras técnicas, de otro idioma o de jergas o dialectos.
- Ser **empático, paciente y resolver las dudas** que puedan surgir a la persona.
- Consultar a la persona para **comprobar que está entendiendo** la información que se le facilita.
- Se recomienda que los recursos documentales que se compartan con personas con dificultades de comprensión lectora sean en **lectura fácil**.

La **lectura fácil** es una forma de redactar los documentos para que sean más fáciles de entender. Se realizan siguiendo una serie de [pautas y recomendaciones](#) que mejoran su accesibilidad cognitiva.

ANEXO II. RECURSOS PROPIOS DE LA AGE

CENTROS PÚBLICOS

Real Patronato sobre Discapacidad

El [Real Patronato sobre Discapacidad](#) es una institución pública que pertenece al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Su objetivo es proteger los derechos de las personas con discapacidad para asegurar la inclusión social.

El Real Patronato cuenta **con cinco centros asesores y un observatorio**:

1. **Centro Español sobre Trastorno del Espectro del Autismo.** Es el primer centro en España dedicado a la formación, investigación y divulgación sobre autismo y está gestionado por la Confederación Autismo España.

centroautismo.es

2. **Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG).** Es un servicio público que investiga e impulsa la accesibilidad cognitiva en la información y espacios de las Administraciones públicas. Está gestionado por Plena Inclusión.

ceacog.es

3. **Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (CESyA).** Su objetivo es favorecer la accesibilidad en el entorno de los medios audiovisuales a través de los servicios de subtitulado y audiodescripción. Actualmente se encarga también de la accesibilidad en la TDT.

cesya.es

4. **Centro Español de Documentación e Investigación sobre Discapacidad (CEDID).** Recopilan y difunden las publicaciones sobre discapacidad y política social más relevantes, así como los documentos que de organismos internacionales, administraciones públicas y entidades del tercer sector.

cedid.es

5. **Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE).** Centro asesor y de referencia en lengua de signos española que tiene la finalidad investigar, fomentar, difundir y velar por el buen uso de la lengua de signos española.

cnlse.es

6. **Observatorio Estatal de la Discapacidad (OED).** Instrumento técnico de la Administración General del Estado para la recopilación, sistematización, actualización, generación y difusión de información relacionada con el ámbito de la discapacidad.

observatoriodeladiscapacidad.info

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

El [Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas \(CEAPAT\)](#), que depende del IMSERSO, tiene como misión garantizar los derechos de las personas con discapacidad y mayores. Lo hace mediante:

- **Accesibilidad integral:** asegurando que los entornos sean accesibles.
- **Productos y tecnologías de apoyo:** proporcionando herramientas y tecnologías que faciliten la vida diaria.
- **Diseño inclusivo:** creando diseños que sean útiles para todas las personas.

Unidades de inclusión del personal con discapacidad

Las **unidades de inclusión**, según la disposición adicional decimoquinta del [Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre](#), son estructuras especializadas dentro de cada departamento ministerial. Su propósito principal es apoyar la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Estas unidades se encargan de:

- **Apoyo administrativo:** brindar asistencia en temas de inclusión.

- **Adaptación del puesto de trabajo:** asegurar que los lugares de trabajo se ajusten a las necesidades de las personas con discapacidad.
- **Desarrollo profesional:** facilitar la plena incorporación y crecimiento profesional de estas personas.

Además, estas unidades realizan el seguimiento y la evaluación de las medidas de inclusión en las ofertas de empleo público y elaboran estadísticas sobre la ocupación de plazas por personas con discapacidad.

Observatorio de Accesibilidad Web

El [Observatorio de Accesibilidad Web](#) (OAW) es una entidad dentro del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública que trabaja para asegurar que las plataformas digitales del sector público sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad.

El OAW realiza varias funciones clave:

- **[Seguimiento de accesibilidad](#):** realiza estudios periódicos para medir el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.
- **[Comunidad de accesibilidad](#):** facilita el intercambio de información y experiencias entre las administraciones públicas.
- **Servicio de diagnóstico en línea:** permite revisar automáticamente la accesibilidad de los sitios web.
- **[Materiales de ayuda](#):** ofrece guías, vídeos y respuestas a preguntas frecuentes sobre accesibilidad.

Según establece el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#), el OAW es responsable del seguimiento y presentación de informes con respecto al cumplimiento de este Real Decreto y de la **Directiva 2016/2102**, la cual transpone.

Cada 3 años, el OAW realiza un seguimiento en los cuatro ámbitos de actuación (estatal, regional, local y otros). El último [Informe de resultados del seguimiento realizado por el Observatorio de Accesibilidad Web](#) se corresponde al periodo 2020-2021.

GUÍAS PRÁCTICAS Y RECURSOS

Guías del OAW.

Accesibilidad web:

1. [Guía de validación de accesibilidad web. Guía para desarrolladores/as, editores/as de contenido y responsables de velar por el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en un sitio web.](#)
2. [Guía de adaptación a WCAG 2.1 desde WCAG 2.0. Guía de ayuda para los responsables de sitios web.](#)
- [Guía de accesibilidad para la gestión de la accesibilidad en gestores de contenidos. Guía de ayuda para técnicos administradores/as de sitios web que ofrece una visión general de la gestión de la accesibilidad propia de los gestores de contenidos para conseguir sitios web accesibles.](#)
- [Guía de cuestiones básicas de accesibilidad para los editores finales de contenidos. Guía con las cuestiones de accesibilidad que se deben tener en cuenta para la edición de sitios web accesibles.](#)

Trámites electrónicos:

- [Guía de accesibilidad en Sedes Electrónicas. Guía de ayuda para gestionar la accesibilidad de los trámites electrónicos en las Sedes Electrónicas de las Administraciones Públicas.](#) (Ejemplo de formulario accesible en formato HTML y CSS (zip) [☐](#))

Accesibilidad documental:

- [Accesibilidad en documentos Word \(MS Office\) y Writer \(LibreOffice\).](#)
- [Accesibilidad en documentos Excel \(MS Office\).](#)
- [Accesibilidad en documentos PowerPoint \(MS Office\).](#)
- [Accesibilidad en documentos PDF.](#)

Otros

- [Guía para la inserción de subtítulos en YouTube. Guía de ayuda para la inserción, edición y exportación de subtítulos en archivos multimedia de video.](#)
- [Guía de accesibilidad en contenidos multimedia. Guía de ayuda para diseñadores/as y desarrolladores/as web.](#)

Guías de otras entidades

Fuentes de datos

- [Encuesta sobre Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia \(EDAD\). Principal fuente estadística sobre discapacidad, del INE.](#)
- [Base Estatal de datos de personas con discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales \(IMSERSO\).](#)
- [Informe Olivenza sobre la situación de la discapacidad en España. Informe anual realizado por el Observatorio Estatal de la Discapacidad.](#)

Accesibilidad

- [10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho. Publicación del CEAPAT con información general, sencilla y práctica sobre la accesibilidad cognitiva y su aplicación en diferentes ámbitos.](#)
- [Accessibilitas, plataforma sobre accesibilidad universal impulsada por el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ONCE.](#)

Documentos accesibles

- [Guías para la elaboración de materiales educativos accesibles: generación de documentos PDF desde Word, Excel o PowerPoint.. Real Patronato sobre Discapacidad.](#)
- [Guías para la elaboración de materiales educativos accesibles: documentos en Microsoft Word. Real Patronato sobre Discapacidad.](#)

- [Guías para la elaboración de materiales educativos accesibles: vídeos con subtítulo, audiodescripción y lengua de signos. Real Patronato sobre Discapacidad.](#)

Normativa

- [Código del Derecho de la Discapacidad del BOE \(del Foro Justicia y Discapacidad del Consejo General del Poder Judicial\) donde se recopila periódicamente la normativa estatal existente sobre discapacidad.](#)

Comunicación

- [Guía para asegurar la accesibilidad a la información y la comunicación en la Publicidad institucional de la Administración General del Estado. Guía breve del Real Patronato sobre Discapacidad.](#)

Documentos en lectura fácil y lengua de signos

[El Punto de Acceso General electrónico \(PAGE\) está disponible en lectura fácil. En esta página se puede encontrar:](#)

Lista de páginas del PAGE en lectura fácil

- ¿Quiénes somos?
- Canales de atención y orientación.
- Presentar un escrito.
- Guía del buscador de convocatorias de empleo.
- Organización de la Administración General del Estado.
- Inscripción en pruebas selectivas del Estado.
- Ofertas de empleo público de la AGE.
- Suscripciones de Empleo Público.
- Registrarte en CI@ve.

- Registro Electrónico General de la AGE.
- Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Cómo realizar trámites.
- Notificaciones.
- Identificación electrónica.
- Relacionarte con la Administración de forma electrónica.
- Obtener el certificado electrónico de la Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre.
- La Pasarela Digital Única de la Unión Europea.

Documentos en lectura fácil:

- [Guía de Relación Electrónica.](#)
- [Carta de Servicios del Centro de Información Administrativa](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.](#)

Bibliotecas en lectura fácil:

- [Catálogo de publicaciones en lectura fácil del Centro Español de Documentación e Investigación del Real Patronato sobre Discapacidad.](#)
- [Biblioteca de lectura fácil de la Confederación Plena Inclusión.](#)

Documentos en lengua de signos:

- [Guía para la incorporación de la lengua de signos española en la Administración pública. Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española-Real Patronato sobre Discapacidad.](#)

- [Estudio sobre la accesibilidad de la lengua de signos española en la Administración pública. Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española-Real Patronato sobre Discapacidad.](#)
- [Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos española en televisión.](#)

ESTRATEGIAS Y PLANES NACIONALES

- [Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030.](#)
- [I Plan Nacional para Bienestar Saludable de las Personas con Discapacidad .](#)
- [II Plan Nacional de Accesibilidad Universal .](#)
- [Estrategia Española en Trastornos del Espectro del Autismo y I Plan de Acción resultado de la Estrategia Española en Trastornos del Espectro del Autismo .](#)
- [Marco Estratégico para la Protección, Promoción y Revitalización de la Lengua de Signos Española 2023-2030 .](#)
- [Estrategia Integral Española de Cultura para Todos.](#)
- [II Plan Estratégico del Real Patronato sobre Discapacidad 2024-2027.](#)
- [Plan de Acción para la Promoción y Protección de los Derechos de las Mujeres y Niñas con Discapacidad \(2025-2035\).](#)

PRINCIPALES FUENTES ESTADÍSTICAS

Unión Europea

- [Eurostat Estadísticas sobre Discapacidad.](#)
- [Encuesta sobre Ingresos y Condiciones de Vida .](#)
- [Encuesta Europea de Salud \(EHIS\).](#)
- [Módulo de discapacidad de la Encuesta Europea de Población Activa \(2011\).](#)
- [Encuesta Europea de Salud e Integración Social \(2012-2013\).](#)
- [La discapacidad en la UE: datos y cifras.](#)

España

- [Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia \(EDAD\).](#)
- [Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad \(IMSERSO\).](#)
- [El empleo de las personas con discapacidad.](#)
- [El salario de las personas con discapacidad.](#)
- [Encuesta Europea de Salud en España \(EESE\).](#)
- [Encuesta Nacional de Salud \(ENSE\).](#)

Según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística (**EDAD 2020**):

- **Número total:** en España hay 4,38 millones de personas con discapacidad.
- **Género:** 2,57 millones son mujeres y 1,81 hombres.
- **Escolarización:** el 78,7% acude a un colegio ordinario (el 58,7% reciben apoyo especializado) y el otro 20% restante acude a un centro de educación especial.
- **Empleo:** solo una de cada cuatro personas con discapacidad en edad de trabajar tiene empleo (23,7% de los hombres y 23,5% de las mujeres).
- **Accesibilidad:** el 34% de las personas con discapacidad (1,4 millones) tiene dificultades para desenvolverse con normalidad en su vivienda o en los accesos

o interior de su edificio. Un 36,2% del total tiene dificultades para desenvolverse en edificios públicos o en el entorno urbano y el 39,4% de las personas con discapacidad tiene dificultades con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

- **Cuidados:** el 63,7% de las personas que cuidan a alguien con discapacidad son mujeres.

GLOSARIO

- **Accesibilidad universal:** es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, 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.
- **Ajuste razonable:** adaptación necesaria y adecuada cuando se requiera en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos y participar en igualdad de condiciones.
- **Asistencia personal:** servicio prestado por un asistente personal que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente.
- **Audiodescripción:** servicio de apoyo a la comunicación que narra la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje audiovisual.
- **Braille:** sistema de lectura y escritura táctil, utilizado por las personas ciegas y con gran discapacidad visual en todo el mundo.
- **Bucles magnéticos o de inducción:** sistemas de sonido que posibilitan que personas sordas que utilizan audífonos o llevan implantes cocleares, escuchen los sonidos de manera nítida e inteligible.
- **Cadena de la accesibilidad:** se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si alguna de estas acciones no se puede realizar, la cadena se corta y el espacio o situación se torna inaccesible.
- **Implante coclear:** es una prótesis quirúrgica que consta de una parte interna y otra externa. El implante transforma el sonido en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.
- **Intérprete:** profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las

personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social. Las personas que ejercen de guías-intérpretes, por su parte, son profesionales que desempeñan la función de intérprete y guía de la persona sordociega, realizando las adaptaciones necesarias, sirviéndole de nexo con el entorno y facilitando su participación en igualdad de condiciones.

- **Lectura fácil:** es una forma de crear documentos que son más fáciles de entender.
- **Lengua de signos:** son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas con discapacidad auditiva y sordociegas signantes.
- **Lenguaje claro:** según la Federación Internacional de Lenguaje Claro, “un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”.
- **Lenguaje sencillo:** es la comunicación que, transmitida en forma oral, escrita o ambas en combinación, pone a las personas en primer lugar y considera lo que quieren y necesitan saber, el nivel de interés, su experiencia y competencia lingüística; así como el contexto en el que dicha comunicación se lleva a cabo. Garantiza que las personas obtengan la información que necesitan, la comprendan y puedan utilizarla. A efectos prácticos se entenderá que una comunicación se transmite en lenguaje sencillo si cumple con los descriptores correspondientes al nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.
- **Pictogramas:** un pictograma es un dibujo sencillo que ayuda a comprender una idea compleja.
- **Podo táctil:** un elemento podo táctil es un revestimiento de suelo con relieves o texturas específicas, que se utiliza para ser percibido con los pies o el bastón, y así guiar o advertir a personas con discapacidad visual o baja visión sobre peligros o cambios en el recorrido.
- **Producto de apoyo:** cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para personas con discapacidad destinado a: facilitar la participación, proteger,

apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades o prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación. (Definición de la Norma UNE-EN ISO 9999:2023).

- **SIA:** símbolo Internacional de Accesibilidad. Es un pictograma mundialmente reconocido que indica la disponibilidad de espacios o servicios accesibles.
- **W3C:** siglas de *World Wide Web Consortium*, organización internacional que desarrolla estándares para asegurar que la web funcione correctamente para todas las personas. Entre sus trabajos más conocidos están las WCAG.
- **WCAG:** siglas de *Web Content Accessibility Guidelines*, pautas internacionales desarrolladas por el W3C para hacer que el contenido web sea accesible para personas con discapacidad. Estas pautas explican cómo presentar texto, imágenes, sonidos y código de forma que todas las personas puedan acceder y entender la información.

