

# CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL



## **ÍNDICE**

CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL .....	1
OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
• UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
• ACCESO A LAS OFICINAS .....	6
• RECEPCIÓN EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	7
• SEÑALIZACIÓN INTERIOR ACCESIBLE .....	8
• CONFIGURACIÓN DE LOS PUESTOS DE ATENCIÓN.....	9
• SISTEMAS INTERACTIVOS DE INFORMACIÓN.....	10
• ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DE ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
• EXCEPCIONES .....	12
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS .....	12
• DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS E IMPRESOS .....	12
• ACCESIBILIDAD DEL CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS E IMPRESOS.....	13
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN.....	13
NORMATIVA.....	14

## **OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este decreto regula las **condiciones de accesibilidad** que deben tener las **Oficinas** de Atención al Ciudadano, los **impresos** y cualquier otro medio de la Administración Estatal.

Se consideran “**medios preferentes de relación con la ciudadanía**” y deben cumplir las **condiciones de accesibilidad**:

- ✓ Las Oficinas de Atención al Ciudadano: dependencias o espacios físicos que la Administración Estatal dedica al contacto directo con la ciudadanía y sus representantes.

En ellas, se puede:

- ✓ Obtener **información, orientación y asesoramiento** sobre prestaciones, servicios y procedimientos.
- ✓ Recibir **documentación, solicitudes y comunicaciones**.
- ✓ Realizar **comparecencias personales** de los ciudadanos/as interesados/as.
- ✓ Hacer **gestiones** relacionadas con las competencias o servicios de la Administración estatal.
- ✓ Los modelos normalizados: impresos que la Administración Estatal ofrece a la ciudadanía para hacer solicitudes, declaraciones, alegaciones o cualquier manifestación de voluntad.

El **resto de medios** de la Administración General del Estado deben cumplir las condiciones de accesibilidad de la **normativa aplicable en cada caso**.

No obstante, se deben respetar siempre los principios de **igualdad de oportunidades** y **no discriminación**.

La Administración estatal debe asegurar la efectividad de los **derechos** de las personas con **discapacidad** en sus **relaciones con la Administración**.

Para ello, debe:

- Garantizar la **igualdad de oportunidades, no discriminación** por razón de discapacidad y **accesibilidad universal**.
- Promover la **acción positiva** para compensar las desventajas que pueden tener las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración Estatal.
- Adoptar **medidas** y ofrecer a estas personas **medios y apoyos suplementarios** (humanos y materiales).
- **Eliminar y corregir** las normas, criterios, instrucciones, actuaciones, prácticas o decisiones que **vulneren la igualdad de oportunidades** de las personas con discapacidad.

## **ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Administración General del Estado **determina las Oficinas** que deben cumplir las **condiciones de accesibilidad** de este Decreto.

Para ello, debe publicar una **lista** de las mismas (actualizada de forma permanente) a disposición de la ciudadanía.

### **• UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Administración Estatal debe **situar las Oficinas** de Atención Al Ciudadano en **entornos accesibles** para personas con discapacidad.

## **Recomendaciones a tener en cuenta para tomar decisiones sobre ubicación de estas Oficinas:**

- ✓ Siempre que se pueda, la Oficina debe estar en planta a nivel de la vía pública.

Si no es posible, la Oficina debe tener rampas de acceso o ascensores que puedan usar personas con discapacidad (de forma autónoma y segura).

- ✓ La Oficina debe estar señalizada visualmente desde el exterior, siendo fácil de identificar.

La señalización debe ser comprensible para las personas con discapacidad intelectual.

- ✓ Al menos, 1 de los itinerarios que conecte los accesos de la Oficina con la vía pública, con los servicios y edificaciones anexas y con los aparcamientos debe ser accesible.
- ✓ Si las Oficinas tienen plazas de aparcamiento, se deben reservar un número suficiente de plazas para personas con movilidad reducida.

Las **plazas reservadas** deben estar **señalizadas** y comunicadas con la Oficina mediante itinerarios accesibles. Además, las plazas reservadas deben tener **dimensiones adecuadas** para el acceso lateral y posterior al vehículo.

A las Oficinas de Atención al Ciudadano que tengan **especialidades** (por su **carácter ambulante** o por ser **habilitadas provisionalmente** fuera de un entorno administrativo consolidado) se les aplican **excepciones necesarias**.

No obstante, siempre se deben respetar los derechos de las personas con discapacidad.

## ● ACCESO A LAS OFICINAS

Los **accesos** a las Oficinas de Atención al Ciudadano se deben diseñar para que las personas con **discapacidad** puedan **usarlos**: puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso, entre otros.

**Recomendaciones** para diseñar y crear dichos **accesos**:

- ✓ El **espacio contiguo** (interior y exterior) **a la puerta de acceso** debe ser **horizontal, sin obstáculos**.  
Así, las personas se pueden acercar y abrir la puerta de forma autónoma.
- ✓ El **suelo** entre el espacio exterior e interior debe ser **continuo**.  
Cualquier **elemento en el suelo** debe estar **enrasado** con él: es decir, estar al mismo nivel que el suelo.  
Por ejemplo, felpudos y canaletas de recogida de agua, entre otros.
- ✓ Junto a la entrada principal (preferiblemente, a la derecha de la puerta) debe haber un **cartel** que indique el **número y letra del portal**.  
En **edificios de interés general**, también se debe indicar el **uso**.
- ✓ Los **intercomunicadores y sistemas de aviso** o llamadas deben ser **accesibles**, tanto por su **modalidad de uso** (texto y voz) como por su **ubicación**.
- ✓ Las **puertas de acceso** deben ser **accesibles**, tanto por su **sistema de apertura** (puerta corredera o abatible), como por las **dimensiones** de su hueco de paso libre, sus **mecanismos** de apertura/cierre y la **fuerza necesaria para abrirla**.
- ✓ Las **puertas automáticas** también deben cumplir las **especificaciones anteriores** y las que eliminen los riesgos de atrapamiento o golpeo.

- ✓ Si hay **puertas cortavientos**, el espacio debe permitir que las personas usuarias **maniobren**, se **aproximen** a ellas y las **abran**.
- ✓ Si las **puertas** son **acristaladas o de vidrios**, se deben **proteger** para evitar roturas.  
Se deben **señalar con 2 bandas horizontales** de 20 cm. de ancho, de un color que contraste: la primera, a una altura entre 100 y 120 cm.; y la segunda, entre 150 y 170 cm.  
Se deben **evitar** los cristales que produzcan **reflejos**.

## ● **RECEPCIÓN EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Las **zonas y sistemas de recepción** de las Oficinas de Atención al Ciudadano deben poder **utilizarlas** personas con **discapacidad**: en particular, vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad

**Recomendaciones** para diseñar y crear **zonas y sistemas de recepción** en las Oficinas:

- ✓ Los **sistemas de control de acceso** no deben ser un obstáculo para la circulación de personas **usuarias de sillas de ruedas** (u otros dispositivos de ayuda a la movilidad) o con **problemas de deambulación**.  
Tampoco deben interferir con **dispositivos personales electromagnéticos**: por ejemplo, audífonos o marcapasos, entre otros.
- ✓ Si el **sistema de seguridad** o control de acceso **no tiene las dimensiones** suficientes para que pasen personas usuarias de **sillas de ruedas**, debe haber **medidas o medios alternativos** para que la persona pase ese control con su ayuda técnica.
- ✓ Los **sistemas de seguridad** deben estar **señalizados** y tener **indicaciones** sobre qué se debe hacer en casos particulares: por ejemplo, con sillas de ruedas, audífonos o marcapasos.

- ✓ En el **vestíbulo** de recepción, se deben **señalizar** de forma **visual y táctil** los **recorridos** para acceder a las diferentes zonas del edificio, a los núcleos de comunicación vertical (por ejemplo, ascensores) y a las entradas y salidas.
- ✓ Si la Oficina tiene **zona de espera**, esta debe tener mobiliario que cumpla los **criterios de diseño para todos**.

### ● **SEÑALIZACIÓN INTERIOR ACCESIBLE**

La **señalización interior** debe estar en un lugar **cerca de la entrada** o fácilmente **localizable**.

Además, debe seguir estas **recomendaciones**:

- ✓ Los **paneles de información gráfica** (permanente o temporal) deben estar **paralelos a la dirección de la marcha** y, siempre que se pueda, pegados a alguna pared o superficie. Así, no quedan ocultos por ningún obstáculo. **No se deben proteger con cristales** y deben permitir que las personas se acerquen a ellos.
- ✓ El **contenido** de la información debe ser **básico, conciso, comprensible** y con **símbolos sencillos**. Se debe evitar la información sobrante.
- ✓ La **información importante** debe estar, al menos, **en 2 de las 3 modalidades sensoriales**: visual, sonora y táctil (altorrelieve o Braille).
- ✓ La **señalización visual** se debe diferenciar del entorno y acompañar con **símbolos** o caracteres gráficos (preferentemente, los símbolos estándar internacionales). Se deben usar **colores muy contrastados** entre figura y fondo: por ejemplo, en elementos como texto y soporte. Las **letras o números** no deben estar sobre ilustraciones o fotos que limiten el contraste.

- ✓ La **señalización sonora** se debe adecuar a una gama de frecuencias e intensidades **audible y no molesta**.  
Se debe usar una **señal de atención visual y acústica antes de dar un mensaje**.  
El **nivel de presión sonora** de los mensajes sonoros debe **superar**, al menos, el **nivel sonoro de fondo**.  
En la **megafonía**, se debe intentar conseguir un **bajo nivel sonoro**, pero bien distribuido mediante **altavoces** de banda ancha.  
Se debe usar una **señal de atención antes de dar el mensaje**.  
La megafonía debe tener **bucles de inducción magnética y amplificadores** de campo magnético.  
Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse en paneles textuales visibles.
- ✓ La **señalización táctil** se debe ofrecer mediante **texturas rugosas y caracteres** o símbolos en **altorrelieve y Braille**.
- ✓ Los **sistemas de recogida de número** (o cualquier sistema para los turnos) deben ser **accesibles** en su **localización y manejo**.  
Además, deben tener **medios de información visuales y sonoros**.
- ✓ Los **sistemas de aviso** (incluyendo los de alarma o avisos de peligro) se deben emitir por **medios sonoros y visuales a la vez**, que sean comprensibles y reconocibles.

## ● **CONFIGURACIÓN DE LOS PUESTOS DE ATENCIÓN**

Los **puestos de atención** deben ser fácilmente **localizables**, sin obstruir o dificultar la circulación de personas.

Tanto si tienen **personal de atención** como si son **puntos de información** que gestiona la propia persona usuaria, todas las personas se deben **poder acercarse a ellos y utilizarlos**.

**Recomendaciones para configurar los puestos de atención:**

- ✓ La **altura** de los **mostradores y puntos de información** debe ser **adecuada** para recibir a todo tipo de personas.  
Al menos, una **parte del mostrador** o mesa debe estar a la **altura de una mesa de trabajo**.  
Así, se puede atender a personas usuarias de sillas de ruedas y muletas, o a personas que necesiten sentarse, entre otras.
- ✓ El **espacio de circulación** junto a los mostradores y puntos de información debe estar **libre de obstáculos**.  
Además, debe tener **espacio de maniobra** para que las personas usuarias de sillas de ruedas se acerquen a ellos.
- ✓ Los mostradores y puntos de atención **no deben tener vidrios u obstáculos** que dificulten la transmisión del **sonido** (y la **comunicación visual** entre la persona y el empleado/a).  
Deben tener **sistemas de bucle de inducción magnética señalizados**.
- ✓ Los puntos con **información telefónica** (y cualquier servicio de atención telefónica al ciudadano) deben tener sistemas de telefonía de **texto, fax** y, si se puede, **videotelefonía** para facilitar la lectura labial.  
Además, el **personal** debe estar **formado** y conocer su correcto **uso**.

#### ● **SISTEMAS INTERACTIVOS DE INFORMACIÓN**

Los puntos de información que no estén atendidos por personal deben tener **sistemas de información complementaria**.

Por ejemplo, paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles, entre otros.

### **Recomendaciones para configurar los sistemas de información complementaria:**

- ✓ **Ubicación accesible** y fácil de localizar.
- ✓ **Altura y dimensiones adecuadas** para que los usen todo tipo de personas con discapacidad.
- ✓ Se debe asegurar que las personas con **dificultades de manipulación** puedan **interaccionar** de forma regular con ellos.
- ✓ Toda la **información en texto** debe estar también en **formato sonoro**.  
Asimismo, toda la **información sonora** debe estar transcrita en **texto**.
- ✓ Los **dispositivos audiovisuales** utilizados deben tener **sistemas de amplificación** y mejora de la señal auditiva.
- ✓ Debe existir **confirmación con mensajes sonoros** de todas las **acciones activadas**.
- ✓ Los **mandos, teclados y botones** deben estar **adaptados** con **etiquetas** o iconos de **alto contraste, letras grandes**, en **altorrelieve** y **Braille**.
- ✓ Las **pantallas** deben ser **anti-reflectantes** y tener buen **contraste**.
- ✓ La **información** debe ser **clara** (sin demasiadas opciones en una misma pantalla) y permitir un **largo tiempo de respuesta**.
- ✓ Las **pantallas táctiles** deben tener un **sistema alternativo** de acceso a la información: este sistema se debe basar en la **verbalización** de diferentes opciones de información.  
Se debe activar pulsando un **área sensible al tacto** (en la parte inferior izquierda), etiquetada con la expresión **“uso fácil”**.

Una vez pulsada, debe **informar** con breves instrucciones sobre **cómo usar el sistema**.

- **ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS DE ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Las Oficinas de Atención al Ciudadano deben tener, al menos, un **área higiénico-sanitaria accesible**.

- **EXCEPCIONES**

Las condiciones de accesibilidad y no discriminación pueden ser **parcialmente omitidas**, si en el edificio donde esté la Oficina (o en su entorno) hay **circunstancias que imposibiliten su aplicación** material o económicamente.

La Administración Estatal debe establecer las **excepciones** de este artículo.

## **CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LOS IMPRESOS Y DOCUMENTOS**

- **DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS E IMPRESOS**

Se debe garantizar que haya **documentos e impresos** para la ciudadanía en condiciones de **plena accesibilidad** para personas con **discapacidad**.

Para ello, se deben **ubicar** en estantes, dispensadores u otro mobiliario donde estas personas puedan **cogerlos con autonomía**.

Si la persona con discapacidad **lo solicita**, se deben ofrecer en **formatos alternativos**.

Por ejemplo, usando **tipografías grandes** o ampliadas, en **Braille** o contando con **personal de apoyo** para facilitar su cumplimentación.

Los **documentos e impresos** deben estar disponibles en las **páginas web** correspondientes y en **formato electrónico accesible**.

### ● **ACCESIBILIDAD DEL CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS E IMPRESOS**

Los **documentos e impresos** deben estar redactados en **lenguaje simple y directo**, sin usar siglas o abreviaturas.

Los documentos básicos de **información de uso** deben tener **versiones simplificadas** para personas con discapacidad intelectual o problemas de comprensión escrita.

En los **impresos** que las personas usuarias deben **rellenar**, debe haber **espacios de tamaño apropiado** para cumplimentarlos con comodidad.

Se debe **evitar usar fondos con dibujos** y tintas con poco contraste; además, se deben acompañar de **instrucciones claras y concisas**.

## ● **CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN**

En la **formación del personal** de la Administración General del Estado **que preste servicios de atención al ciudadano**, se debe atender a:

- El **conocimiento** de las distintas **discapacidades** y sus consecuencias, al desarrollar servicios de atención.
- El **trato e interacción** con las personas con discapacidad y el uso de **medios auxiliares** para facilitar este trato.

## **NORMATIVA**

[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.](#)