Fundación ONCE | Via Libre



¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

DESPACHOS NOTARIALES

Colabora:

Fundación ONCE

Fundación Æquitas

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

DESPACHOS NOTARIALES

EQUIPO Y DIRECCIÓN TÉCNICA

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad

Colabora: Fundación AEQUITAS / CERMI

ISBN: 978-84-88934-66-6

DEPÓSITO LEGAL: M-783-2020

Colabora:



ÍNDICE

Presentación 8

Accesibilidad en despachos notariales 10

Entornos accesibles en las notarías: modo de actuación 12

Derechos de usuario y obligaciones de los despachos notariales 18

Mostradores 21

Salas de espera 24

Pasillos 28

Aseos 31

Despachos 35

Salas de reunión 39

Señalización de despachos y salas 43

Pautas de atención al cliente en las notarías 46

Lectura fácil 49

La notaría Online. El portal notarial del ciudadano 52

Emergencias y seguridad 56

Normativa y recursos de interés 59



PRESENTACIÓN

El colectivo notarial, integrado en España por unos 3.000 profesionales altamente cualificados en Derecho Privado, y que en el ejercicio de su función están en contacto directo con la realidad, con las personas y con las familias, ha de estar en condiciones de prestar un buen servicio a la sociedad.

Los notarios se encuentran geográficamente repartidos por todo el territorio español, incluyendo localidades muy pequeñas. Entre sus funciones se encuentran ejercer la fe pública notarial y garantizar a la ciudadanía asesoramiento jurídico en todos los ámbitos del derecho privado, así como redactar con rigor, de acuerdo con la voluntad de sus clientes, los documentos derivados de cualquier acto y negocio jurídico.

A finales de 2017, más de 3.177.531 de personas obtuvieron la consideración de personas con discapacidad en España[1], habiéndose llevado a cabo valoraciones a más de 4 millones de personas que presentaron algún grado de discapacidad[2], cifra que representa el 9% de la población actual de España[3]. Un sector de la sociedad que va en aumento, al cual todos vamos a pertenecer en un momento dado de nuestras vidas, bien de manera transitoria o permanente, y que ha de ser tenido en cuenta íntegramente en la adopción de políticas sociales, culturales, económicas y, por supuesto, educativas y laborales.

El *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, define la accesibilidad universal como

1. Reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33%

2. IMSERSO. Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad (31/12/2017)

3. Instituto Nacional de Estadística (INE)

la “condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios [...] para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas”. En consecuencia, el 4 de diciembre de 2017 se cumplió el plazo límite para que todos los bienes y servicios a disposición del público permitieran el acceso y uso, sin problemas ni restricciones, de todas las personas, sin importar su condición funcional.

Dada la relevancia del sector notarial en las vidas del conjunto de la ciudadanía, esta guía pretende arrojar luz sobre cuáles deberían ser las adaptaciones y los ajustes básicos requeridos tanto en los espacios notariales como en los servicios que son prestados al público para garantizar la posibilidad de su uso a todas las personas, teniendo en cuenta su doble condición de centros de trabajo y de centros de prestación-recepción de un amplio abanico de servicios jurídicos.



ACCESIBILIDAD EN DESPACHOS NOTARIALES

Los notarios tienen una buena consideración social en nuestro país, siendo la segunda institución que genera un mayor grado de confianza y seguridad entre la población española, y estando reconocida su labor como muy importante. Esta confianza lleva aparejada una responsabilidad del Cuerpo Notarial para con la sociedad y, especialmente, con los sectores más vulnerables o necesitados de especial atención.

Las funciones inherentes a los notarios, como funcionarios públicos y profesionales del derecho, los convierten en profesionales imprescindibles en nuestra sociedad, prestando servicios personalizados a la ciudadanía de acuerdo a su voluntad y necesidades. Posibilitan la asesoría jurídica, la redacción de escrituras o la custodia de documentos originales, entre otras funciones.

Cuando se hace referencia a la necesidad de procurar la accesibilidad en las notarías como centros de prestación de servicios, se habla de procurar que tengan las características necesarias para permitir a cualquier persona el acceso al recinto y movilidad en su interior, así como el acceso a la información y a la comunicación, haciendo uso pleno de todos sus servicios, de una manera real y efectiva, en condiciones de autonomía y seguridad, sea cual sea su condición física, sensorial o psíquica.

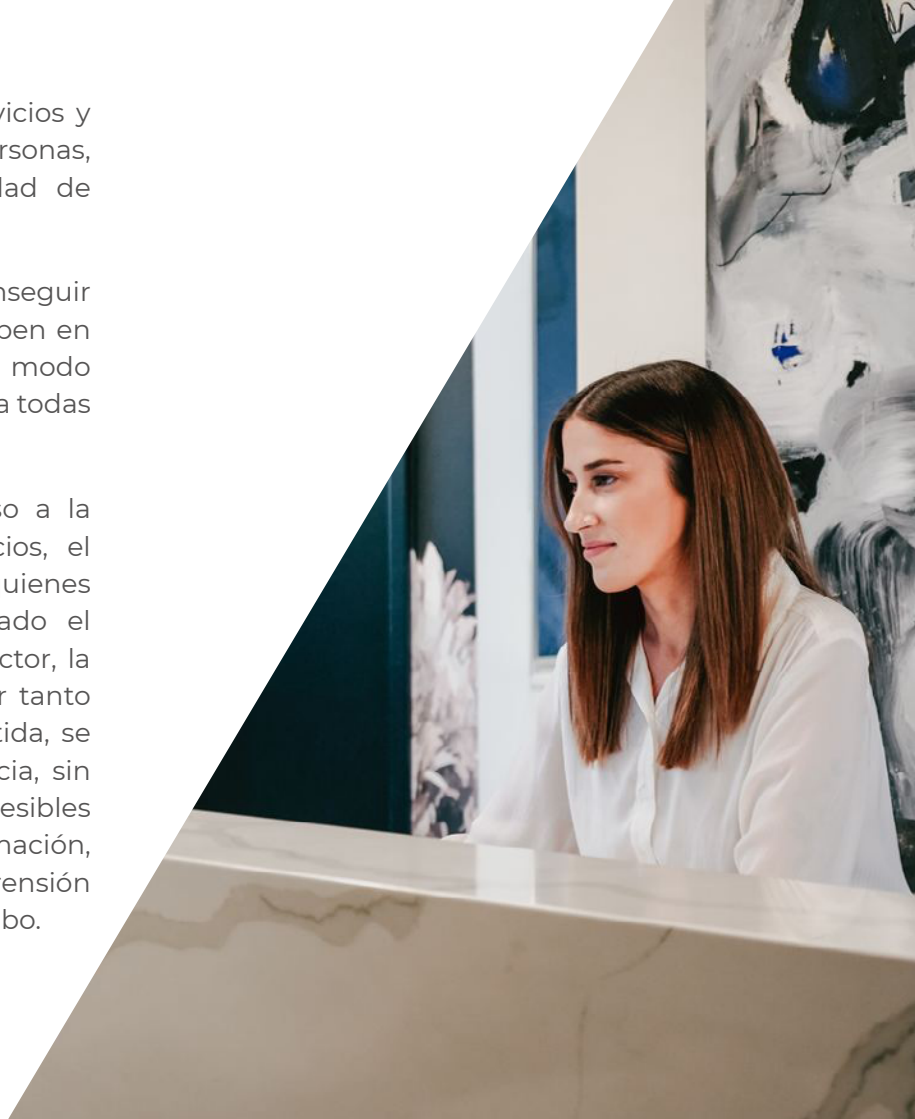
Todas las adaptaciones, adecuaciones y recursos de accesibilidad que se dispongan, estarán debidamente señalizados. Tan importante como la disposición de recursos que facilitan la accesibilidad a las personas con discapacidad, es darlos a conocer de forma suficiente y reiterada.

Es decir, se trataría de asegurar que las notarías, de acuerdo con las características particulares de cada una de ellas, estuvieran diseñadas y dotadas con aquellos elementos y medios necesarios que permitieran a toda la ciudadanía acceder a ellas, asegurando que quienes trabajan en sus espacios

conozcan cómo facilitar el uso de los servicios y productos del sector notarial a todas las personas, garantizando el pleno acceso en igualdad de condiciones.

Alcanzar la accesibilidad universal es conseguir que las personas con discapacidad participen en la sociedad en situación de igualdad, de modo que las oportunidades sean las mismas para todas las personas.

Por ello, cuestiones tales como el acceso a la notaría, el diseño interior de sus espacios, el mobiliario empleado -tanto para uso de quienes trabajan o a quienes se atiende- o, dado el elevado grado de tecnificación de este sector, la posibilidad de acceder, leer y comprender tanto los documentos y la información transmitida, se convierten en cuestiones de vital relevancia, sin olvidar la necesidad de incluir criterios accesibles en los procesos de comunicación e información, imprescindible para alcanzar la plena comprensión de los documentos y procesos llevados a cabo.



ENTORNOS ACCESIBLES EN LAS NOTARÍAS: MODO DE ACTUACIÓN

Para mejorar la prestación de los servicios notariales y alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las personas, es imprescindible aplicar pautas y criterios de accesibilidad universal en dos ámbitos diferenciados: el espacio físico y los procesos de información y comunicación.

"La accesibilidad es imprescindible para el 10 % de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100 %". Se trata, por tanto, de que todas las personas puedan acceder, transitar, utilizar e informarse adecuadamente, en las máximas condiciones de seguridad y autonomía, en las notarías.

1. Accesibilidad Universal en los despachos notariales

Las notarías, en función de su tamaño y número de trabajadores, pueden ubicarse en espacios de muy diferentes dimensiones. La elección de la ubicación de la oficina notarial, dentro del distrito donde esté demarcada, corresponde al notario, quien asume el coste del establecimiento y mantenimiento de la misma.

Dado que la mayor parte de las oficinas notariales son de pequeña entidad, resulta habitual que se ubiquen en edificios de tipo residencial de vivienda colectiva[4], por lo que se les podrá solicitar que acrediten su cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal, además del estado de conservación del edificio y de la certificación de eficiencia energética, mediante el Informe de Evaluación de Edificios (IEE), ya aprobado por gran parte de las comunidades autónomas y ayuntamientos. Se encuentran resumidos los requisitos y pautas

4. Según Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.

fundamentales en la publicación *"¿Cómo gestionar la accesibilidad? Comunidades de Propietarios"*[5], editada en 2018 por la Fundación ONCE y el Consejo General de la Arquitectura Técnica de España.

Si bien las notarías de grandes dimensiones son menos habituales, pudiera darse el caso de que alguna contara con un edificio entero con acceso desde la vía pública, siendo entonces de aplicación lo recogido en el *Código Técnico de la Edificación*[6] (CTE) y en la normativa específica de la comunidad autónoma en la que dicho edificio se encontrara. Tan importante en este caso sería el entorno urbano inmediato al edificio notarial como la disposición interior y determinados elementos que configuran el mismo.

Para mejorar la accesibilidad del entorno inmediato al edificio de la notaría, ésta puede realizar solicitud expresa al ayuntamiento para incidir en elementos como cruces, pasos de peatones, semáforos o estado del pavimento. Igualmente, pueden ser solicitadas plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida, de acuerdo a lo recogido en la *Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados*[7]- y en las normativas autonómicas de referencia en materia de accesibilidad.

En ambos casos, tanto si se trata de notarías pequeñas como grandes, los siguientes elementos y ámbitos espaciales, siempre que fueran de aplicación y en función del espacio referido, habrán de contar con criterios de diseño en materia de accesibilidad universal:

» Acceso desde el exterior: se deberá asegurar siempre que al menos uno de los accesos

5. ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Comunidades de propietarios. Fundación ONCE, 2018

6. 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.

7. 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

cumpla con los requisitos de un itinerario accesible, tratando que este acceso sea el principal en la medida de lo posible.

» Puertas y huecos de paso: anchura, altura y rótulos identificativos.

» Pavimentos: adecuación según usos, mantenimiento y conservación.

» Ascensor (en caso de edificios con más de una planta): dimensiones de cabina, botonera exterior e interior, indicaciones estandarizadas, interfonos accesibles y formatos alternativos.

» Mostradores de recepción y atención al público: altura y espacio libre inferior adecuados, bucle de inducción.

» Interior de salas y despachos notariales: correctamente identificados, sin obstáculos que supongan riesgos de tropiezo, choque o caída, dotados con mobiliario accesible e iluminación adecuada.

» Aseos: señalización, diseño del espacio de la cabina, equipamiento, elementos manipulables, mecanismo de apertura y cierre.

» Información y comunicación: tipología, tamaño y contraste de rótulos, ubicación de estos y soportes utilizados[8].

» Protocolos y planes de emergencia: información alternativa en señales y planos, alarmas, itinerario accesible de evacuación, zonas de refugio, etc. Especialmente en notarías de grandes dimensiones, donde el itinerario accesible y la salida de emergencia no sean visibles ni reconocibles, pudiendo el usuario desorientarse y perderse.

2. Accesibilidad universal en los procesos de información y comunicación

La inclusión de criterios accesibles en la información y la comunicación es esencial en los despachos notariales, ya que los asuntos que se

8. Se aplicarán los criterios recogidos en la norma UNE 170002 Requisitos de accesibilidad para la rotulación o norma que la sustituya

abordan suelen resultar desconocidos para gran parte de la ciudadanía, en ocasiones complejos y en su mayoría de gran relevancia para sus vidas personales o profesionales. Así, es indispensable que la información se presente en más de un formato para poder ser asimilada por, al menos, dos sentidos (vista, oído y tacto son los más usados). La comprensión de los procesos (importes, plazos, requisitos, etc.) y de los documentos es igualmente fundamental para que todas las personas puedan ejercer sus derechos y voluntades en condiciones de independencia y autonomía.

Si bien es cierto que hoy día las tecnologías facilitan el intercambio de información e incluso la agilización de ciertos trámites, no puede obviarse que los documentos notariales han de firmarse ante notario, es decir, no pueden ser tramitados online. De igual manera, los formatos alternativos no aplican a aquellos documentos sujetos a sello y firma notariales.

Sin embargo, previamente a la firma de documentos notariales, pueden y deben ser empleados otro tipo de documentos, como documentos informativos, que permitan una mejor comprensión de y supongan un canal alternativo para la información transmitida en el ámbito notarial. Es por tanto recomendable emplear formatos diversos y alternativos para asegurar que dicha información llegue y sea comprendida por todas las personas, incluyendo el uso de:

- Macro caracteres: permiten su visualización y lectura por personas con discapacidad visual, por ejemplo, como resultado de edad avanzada o degeneración macular. Se recomienda el uso de tipografías de palo seco (Ej. Arial, Lucida), evitar mayúsculas y resalte en negrita, justificar el texto a la izquierda y aplicar un buen contraste cromático (Ej. negro sobre blanco).

- Lectura fácil: consiste en simplificar la información aportada y resaltar aquella más relevante para que el usuario la comprenda en su totalidad, pudiendo así continuar con el procedimiento. Es una herramienta fundamental para la universalización de la información. Son cada vez más los organismos que la aplican en sus documentos y páginas web, habiéndose

incluso elaborado una versión en lectura fácil de la Constitución española[9]. Para más información sobre esta técnica, se puede realizar consulta al Instituto de Lectura Fácil.

» Textos en braille: posibilitan su lectura por parte de personas ciegas o con discapacidad visual severa que lean a través de este sistema. La máxima autoridad en España para la fijación de normas de uso y desarrollo del sistema braille de lectoescritura, así como la simbología en relieve y color aplicable a láminas o cualquier otro producto, es la Comisión Braille Española.

Los soportes tecnológicos y los documentos digitales pueden servir de apoyo para la generación de formatos alternativos. Así, tanto el contenido como su diseño pueden ser modificados con celeridad, permitiendo al usuario aumentar o disminuir su tamaño a demanda. Es además importante tener en cuenta que, si los documentos digitales son elaborados bajo criterios de accesibilidad, las personas con discapacidad visual podrán leerlos en sus propios dispositivos (móviles, ordenadores, tabletas). El uso de otros elementos de apoyo, tales como lupas, facilita igualmente la lectura de documentos en papel cuyo tamaño de letra lo dificulta.

La comunicación es fundamental en la atención al cliente y en algunos casos será necesario contar con formas alternativas para permitir el entendimiento entre las partes implicadas. Los constantes avances de la tecnología facilitan y agilizan los procesos y diversifican las vías de contacto con la clientela.

Los servicios de video-interpretación en LSE o LSC que ofrecen Svisual[10] facilitan la comunicación entre personas usuarias de lengua de signos y el personal notarial. La prestación de este servicio de video-interpretación es gratuita para las personas sordas o con discapacidad auditiva.

A través de SVIsual, la Fundación CNSE pretende facilitar el acceso a la información de este colectivo. Una iniciativa que ha contado con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a

9. Constitución Española en lectura fácil

10. SVisual

través del Plan Avanza, el Ministerio de Educación, Políticas Sociales y Deporte, y de Telefónica.

A través de SVIsual, la Fundación CNSE pretende facilitar el acceso a la información de este colectivo. Una iniciativa que ha contado con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza, el Ministerio de Educación, Políticas Sociales y Deporte, y de Telefónica.



DERECHOS DEL USUARIO Y OBLIGACIONES DE LOS DESPACHOS NOTARIALES

El *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, comienza afirmando que todos anhelamos una vida plena y necesitamos realizarnos personalmente, si bien esto no es posible para todas aquellas personas que día a día encuentran barreras cuando caminan por espacios públicos, acceden a edificios, usan productos o adquieren servicios.

Son principios fundamentales de esta ley el respeto a la dignidad, el fomento de la autonomía personal, incluyendo la libertad para la toma de decisiones propias, y la independencia. Entre sus múltiples ámbitos de aplicación para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, se incluyen las telecomunicaciones y la sociedad de la información, las relaciones con las administraciones públicas, la administración de justicia o el empleo.

Estos ámbitos están directamente relacionados con la amplitud de servicios prestados en los despachos notariales, servicios que todas las personas vamos a necesitar a lo largo de nuestra vida para cuestiones públicas, privadas, profesionales e incluso familiares. Es función notarial y derecho de las personas:

- El asesoramiento, la información y la resolución de dudas durante el proceso de compra de una vivienda (precontrato, gastos derivados, escrituración pública, etc.), una de las decisiones más importantes en la vida de las personas.

- La tramitación de poderes, lo que permite a una persona designar a otra como representante para que actúe en su nombre, bien a nivel empresarial, personal, etc. De igual manera, la persona que solicita el poder puede también revocarlo en cualquier momento.

- La realización del testamento o última voluntad, de acuerdo al Derecho y demás formalidades legales, y su custodia bajo secreto. Pero también el asesoramiento en caso de ser beneficiarias de un testamento que conlleva deudas. Desde la entidad notarial, se informa al cliente de las diferentes opciones existentes y de cómo conseguir lo que desea.

- La formalización de sociedades anónimas y sociedad limitadas, así como la solicitud de acogerse al régimen de emprendimiento individual de responsabilidad limitada, entre muchas otras formas jurídicas. Este trámite es fundamental para el emprendimiento de muchas personas en la sociedad y, por tanto, para el fomento del empleo y de la igualdad de oportunidades en este ámbito tan importante.

Por tanto, asegurar la accesibilidad en los procesos, procedimientos y documentos notariales implica dar autonomía y fomentar la igualdad entre todas las personas, sin excepción y con independencia de sus capacidades funcionales, para llevar a cabo su voluntad en múltiples parcelas de sus vidas, sin necesidad de delegación ni representación, ejerciendo así su derecho a una vida plena e independiente.



1.
Mostradores



Mala práctica

Un mostrador de mostrador de atención al público se considera que no es accesible cuando incumple las siguientes condiciones:

1. El mostrador de atención y recepción no es visible desde el acceso principal de la notaría y no está comunicado con éste mediante un itinerario accesible.

2. En referencia al tipo de mobiliario, el mostrador se sitúa a una altura inadecuada, no presenta un espacio rebajado en altura ni espacio libre inferior que permita la aproximación frontal de una persona que se desplaza en silla de ruedas. Un mostrador de estas características no se adapta a la diversidad social existente, impidiendo su uso a, por ejemplo, personas de talla baja.

3. No dispone de sistemas de comunicación accesibles o adaptados a las necesidades de diferentes clientes.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. El mostrador de recepción se encuentra en una ubicación accesible y fácilmente identificable a nivel visual desde el acceso. El itinerario hasta él se encuentra libre de obstáculos y presenta un ancho de paso suficiente, que asegure la deambulación cómoda y segura. En notarías de gran tamaño, se recomienda la señalización tacto-visual desde la entrada principal hasta el mostrador para facilitar el encaminamiento, especialmente, a personas con discapacidad visual usuarias de bastón blanco.

2. Para que todas las personas puedan realizar las gestiones de forma efectiva, el plano de trabajo del mostrador de recepción dispone de una anchura mínima de 80 cm, situándose a una altura máxima de 85 cm. Además, cuenta con un espacio libre inferior de dimensiones 70 x 80 x 50 cm (altura x anchura x profundidad), que permite la aproximación frontal de personas que utilizan silla de ruedas para sus desplazamientos.

3. Incorpora la instalación de bucle magnético que ayude a mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes auditivos) dotados de posición “T”.

Imágenes de ejemplo



2.
Salas de espera



Mala práctica

Una sala de espera no es accesible cuando se dan las siguientes circunstancias:

1. No está adecuadamente comunicada mediante itinerario accesible libre de obstáculos (fijos, móviles y/o volados), y con anchura de paso suficiente.

2. No presenta señalización identificativa adecuada.

3. No dispone de mobiliario de descanso accesible y tampoco presenta zonas habilitadas/preferenciales para la espera de las personas con movilidad reducida o personas mayores.

4. Los sistemas de información y comunicación, si los hubiera, en el caso de algunas notarías grandes, no presentan criterios accesibles ni están adaptados a las necesidades de todas las personas (Ej. displays, pantallas táctiles informativas o, incluso, sistemas de megafonía).

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. El espacio de la sala de espera y la disposición de su mobiliario hacen posible unas dimensiones adecuadas que permiten a una persona usuaria de silla de ruedas realizar un giro completo durante su desplazamiento (circunferencia de 150 cm de diámetro).

2. No existen obstáculos que puedan suponer riesgo de tropiezo y caída, tanto a nivel de suelo como por la existencia de elementos volados, mediante la adecuada disposición de los elementos que conformen la sala de espera.

3. El mobiliario de descanso ubicado en la sala cumple con criterios de accesibilidad y ergonomía adecuados. No son demasiado altos ni demasiado bajos y cuentan con respaldo y reposabrazos, sirviendo de apoyo a las personas. Además, existe en la sala un espacio preferente para personas con movilidad reducida.

4. Los sistemas y elementos destinados a la información y comunicación con los clientes, en caso de haberlos, se encuentran diseñados o adaptados a las necesidades de todas las personas (Ej. sistema de turnos visual y sonoro, elementos gráficos con alternativa táctil/sonora).

5. En notarías grandes, se dispone de avisos e información actualizados y visuales. En caso de existir servicio de megafonía, la información ofrecida debe transmitirse, simultánea y literalmente, de forma escrita mediante pantallas, monitores y/o rótulos, que serán colocados de forma visible en los puntos de mayor afluencia de público.

6. La información facilitada a través de rótulos y directorios debe ser concisa. Deben contrastar cromáticamente con el fondo donde se ubiquen y se situarán en lugares bien iluminados, procurando que la propia iluminación no cree sombras ni reflejos en los mismos. También se cuidará su posición y altura, así como la no existencia de obstáculos que impidan o dificulten su lectura.

7. Comunicación interactiva: cualquier elemento manipulable, que disponga de soluciones informáticas de interacción con el cliente, dispondrá de medios que permitan una comunicación accesible (bucle magnético, texto, voz, videollamada).

Imágenes de ejemplo



3.
Pasillos



Mala práctica

Los pasillos son espacios generalmente estrechos que pueden presentar enormes dificultades para la deambulación autónoma y la seguridad de las personas. En los pasillos nunca deben darse las siguientes circunstancias:

1. Anchos y altura insuficientes, estrechamientos puntuales o escalones aislados que impidan a las personas deambular de manera autónoma y segura.

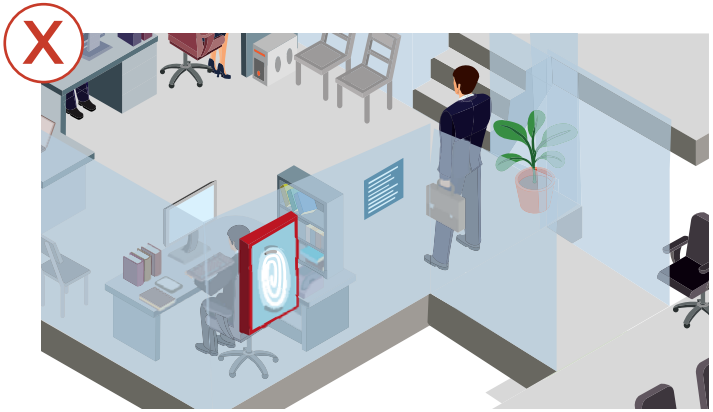
2. El pasillo y sus diferentes elementos no están contrastados, siendo difícil diferenciar claramente el suelo, de los paramentos verticales y las puertas.

3. Los suelos presentan elevada resbaladicidad y discontinuidades. Los felpudos y moquetas no están adecuadamente encastrados, incrementando el riesgo de tropiezos y caídas.

4. Ubicar mobiliario u otros elementos a lo largo de su recorrido de manera que obstaculicen el paso y generen riesgo de colisión, con especial atención a elementos volados sin proyección hasta el suelo y puertas cuya apertura implique la invasión del área de pasillo, incrementando el riesgo de golpeo.

5. Iluminaciones débiles o demasiado intensas que resulten en pasillos oscuros o con excesivos deslumbramientos.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. Se recomienda que los pasillos dispongan de, al menos, 120 cm de anchura libre, así como ensanchamientos o zonas más amplias que permitan un giro completo a una persona usuaria de silla de ruedas, especialmente en pasillos de gran longitud (>10 m).

2. En caso de existir mobiliario en los pasillos, éste será de fácil manejo y su ubicación no supondrá un obstáculo para la deambulación.

3. Todo elemento volado ubicado en los pasillos (aquellos que sobresalgan más de 15 cm y se encuentren a una altura comprendida entre 15-220 cm) contará con proyección al suelo y estará debidamente contrastado.

4. Los pavimentos interiores deben ser duros, continuos, resistentes y antideslizantes. Contarán con un mantenimiento adecuado y, en caso de estar cubiertos por felpudos y moquetas, estos se encontrarán debidamente encastrados para evitar resaltes con los que tropezar.

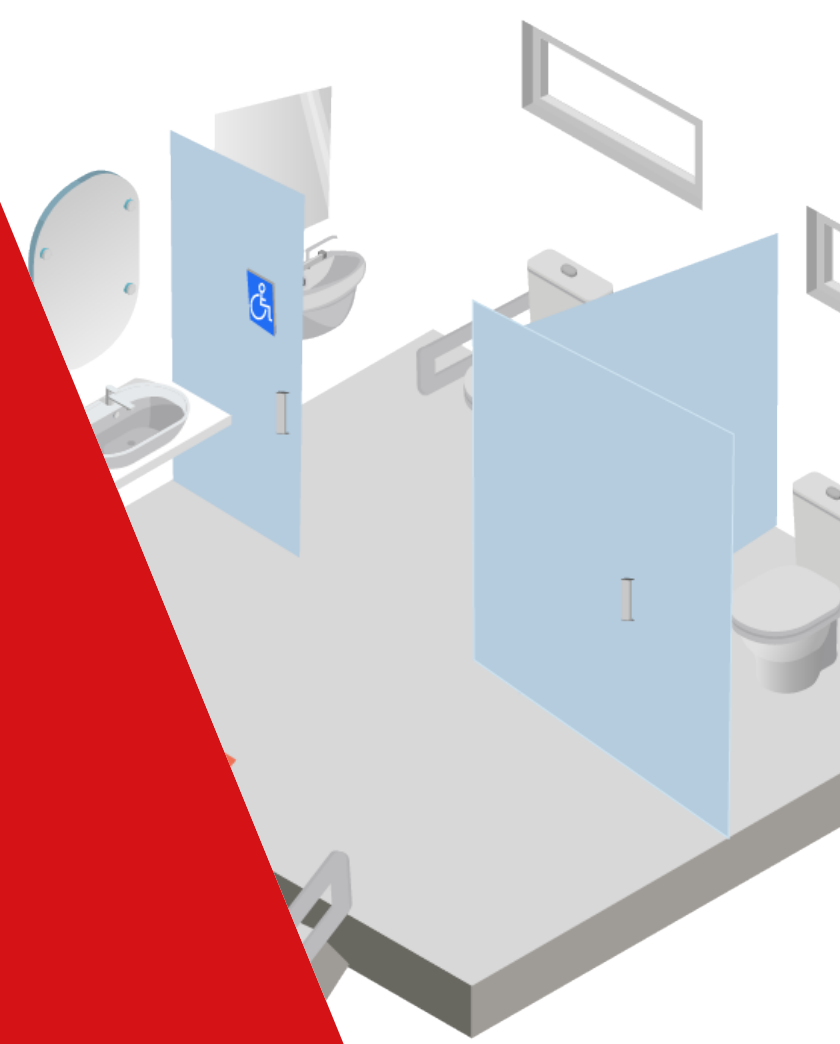
5. Los pasillos estarán debidamente iluminados, existiendo un claro contraste entre pavimentos, paramentos, puertas, mobiliario existente, etc.

6. Las señales de emergencia y las alarmas ubicadas en los pasillos serán tanto sonoras como luminosas.

Imágenes de ejemplo



4.
Aseos



Mala práctica

En una cabina higiénica accesible, no deberían darse las siguientes circunstancias:

1. Carencia de señalización mediante el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad) en braille, autorrelieve y contraste suficiente, así como incorrecta ubicación de la misma.

2. Acceder a través de puertas pesadas o difícilmente manipulables, que dispongan de sistemas de cierre que requieran destreza o movimientos finos de las manos.

3. Espacios insuficientes en anchura y fondo que no permitan a usuarios de sillas de ruedas moverse con autonomía y seguridad.

4. Inodoros sin barras de apoyo que faciliten la transferencia.

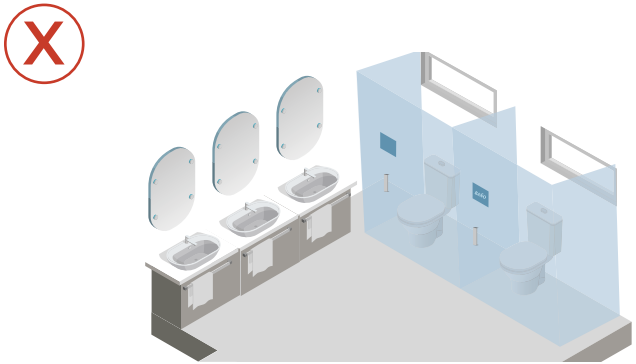
5. Elementos ubicados a altura excesiva y mecanismos de difícil accionamiento (Ej. grifos con mandos giratorios).

6. Falta de contraste cromático adecuado entre los elementos de la cabina adaptada y los paramentos verticales y el suelo.

7. Iluminación automática mediante temporizador, dejando la cabina a oscuras sin que personas con movilidad reducida tengan posibilidad de activarla nuevamente.

8. Ausencia de un sistema interior de llamada de auxilio que pueda ser fácilmente accionado por el usuario en caso de caída.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. Existe, al menos, una cabina adaptada en la notaría. En el caso de notarías pequeñas con espacio limitado, esta cabina podrá ser de uso único y mixto.

2. Señalización de la cabina adaptada mediante el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad) en braille, altorrelieve, contraste suficiente, y ubicación adecuada.

3. Puertas abatibles hacia el exterior o correderas, con cierres ergonómicos accionables desde el exterior, y espacio interior suficiente para permitir giros completos de una silla de ruedas.

4. El inodoro dispondrá de dos espacios de transferencia, uno a cada lado, de 80 cm de ancho y 75 cm de fondo, estando flanqueado por dos barras de apoyo ubicadas a 75 cm de altura y distantes entre sí 65-70cm. En el caso de proceder a una reforma de los aseos en el despacho notarial, será necesario ejecutar una cabina adaptada con las características mencionadas. Tan sólo en el caso de que técnicamente no fuera posible, se admitirá como ajuste razonable un único espacio de transferencia a uno de los lados.

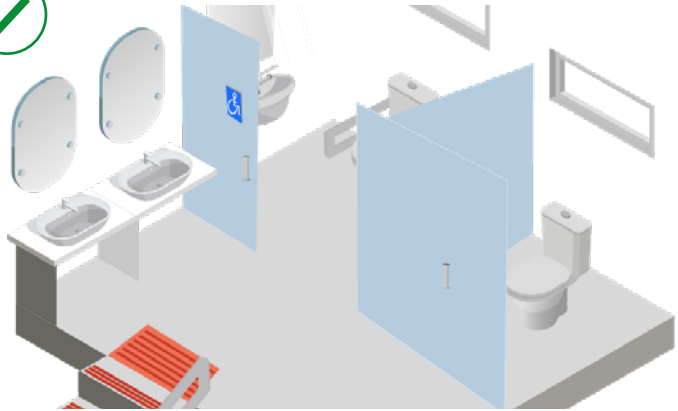
5. Los elementos de la cabina contrastarán cromáticamente con suelo y paramentos. Los mecanismos accionables tendrán pulsadores de superficies anchas y se situarán a una distancia del usuario no superior a 60 cm.

6. La iluminación debe ser controlada por las personas, no automática, existiendo alumbrado de emergencia en caso de fallo del alumbrado.

7. El interior de la cabina dispondrá de un sistema de llamada de auxilio, que será recibido por un puesto control, pudiendo verificarse que la llamada ha sido atendida.

8. Aseos con puertas que cuenten con un sistema visual que permita desde el exterior saber si está libre u ocupado (verde: libre, rojo: ocupado). Además, tendrán una apertura en la parte inferior o superior suficiente para permitir la comunicación y el contacto visual en caso de que la persona quede encerrada.

Imágenes de ejemplo





5.
Despachos



Mala práctica

Los despachos que presenten las siguientes características no son adecuados para todas las personas y, por tanto, se consideran inaccesibles si:

1. Las puertas de acceso son excesivamente estrechas, pesadas o con mecanismos de apertura y cierre que requieran fuerza o motricidad fina.

2. El espacio interior es insuficiente y no permite que una persona en silla de ruedas se mueva libremente.

3. Los muebles y resto de elementos no están adecuadamente ubicados y presentan dimensiones que conforman obstáculos con los que tropezar o colisionar.

4. Los asientos presentan un diseño inadecuado, sin criterios accesibles ni ergonómicos.

5. Las mesas cuentan con un frontal cerrado o excesivo faldón, impidiendo la adecuada aproximación al sentarse.

6. La iluminación es excesivamente tenue, impidiendo la correcta visualización de personas, elementos y documentos, especialmente para personas con alguna tipología de discapacidad visual.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. El acceso a los despachos se realiza a nivel y las puertas tienen una anchura mayor de 80 cm. Se recomienda su accionamiento mediante tiradores en forma de U, evitando pomos o mecanismos que demanden maniobras de giro de muñeca.

2. El despacho no presenta obstáculos por ubicación de mobiliario, plantas u otros elementos, facilitando una deambulación autónoma y segura y cuenta con anchuras de paso suficientes para su uso por usuarios de silla de ruedas.

3. Los asientos tienen diseños accesibles y ergonómicos (Ej. con respaldo y reposabrazos).

4. Las mesas tienen una altura de 80 cm y no presentan faldón, dejando un hueco libre inferior de, al menos, 70 cm de alto, para el acercamiento frontal de usuarios de sillas de ruedas y mayor comodidad de aproximación para todos los usuarios.

5. Para una mejor comprensión del espacio, existirá suficiente contraste entre el pavimento y los paramentos. La iluminación será adecuada y permitirá tanto el contacto visual entre personas como la lectura de documentos, evitando fuertes contrastes, excesiva luz y una atmósfera sombría.

6. Para una óptima comunicación se recomienda dotar de bucle magnético al despacho, asegurando la recepción de información a las personas con discapacidad auditiva portadoras de audífono o implantes auditivos con posición “T”.

7. En el caso de que la instalación de bucle magnético sea inviable se utilizarán sistemas de bucles magnéticos portátiles o equipos personales (receptores portátiles inalámbricos FM).

Imágenes de ejemplo



6.
Salas de reunión



Mala práctica

En las salas de reunión accesibles, se evitarán las siguientes situaciones:

1. Puertas estrechas, escalones sueltos o tramos de escalera previos a la sala.

2. Paramentos de vidrio o cristal sin señalizar ni contrastar.

3. Interiores que impiden la correcta deambulación de las personas, especialmente de usuarios de silla de ruedas.

4. El mobiliario dispuesto en la sala no presenta criterios accesibles ni ergonómicos, es pesado y difícil de mover. Además, su ubicación obstaculiza el correcto uso de la sala por todas las personas, generando riesgos de colisión, tropiezos y caídas.

5. Escasa iluminación, impidiendo la correcta visualización de personas, objetos, documentos, etc.

6. Excesivos ruidos o ecos, impidiendo una comunicación clara entre las personas.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

1. Contraste suficiente entre el pavimento y los paramentos. Si estos fueran de cristal, estarán adecuadamente contrastados para evitar colisiones contra ellos.

2. Acceso a nivel, sin escalones, y puertas con una anchura mayor de 80 cm, evitando pomos y mecanismos giratorios de apertura y cierre.

3. En el interior existirá espacio de deambulación de, al menos, 120 cm y puntos donde sea posible el giro completo de una persona usuaria de silla de ruedas (150 cm de ancho libre).

4. La mesa tendrá una altura mínima de 80 cm, sin faldón, y con hueco libre inferior de más de 70 cm para la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas. Los asientos tendrán respaldo y reposabrazos, evitando los excesivamente pesados y de difícil movimiento.

5. La iluminación será adecuada, evitando fuertes contrastes, para permitir el contacto visual entre personas y la lectura de documentos.

6. La sala estará dotada con bucle magnético. El uso de otras soluciones tecnológicas permite la transmisión de información en varios formatos (visual, audio, subtítulos), haciéndola más comprensible. Tal es el caso de las aplicaciones móviles de transcripción simultánea. Asimismo, se dispondrá de la infraestructura técnica necesaria para facilitar subtitulado en caso necesario.

7. Para evitar la generación de ruidos y ecos en las salas de reunión, se recomienda el uso de materiales y elementos que los absorban.

Imágenes de ejemplo



7.

Señalización de despachos y salas



Mala práctica

La señalización resulta inaccesible cuando:

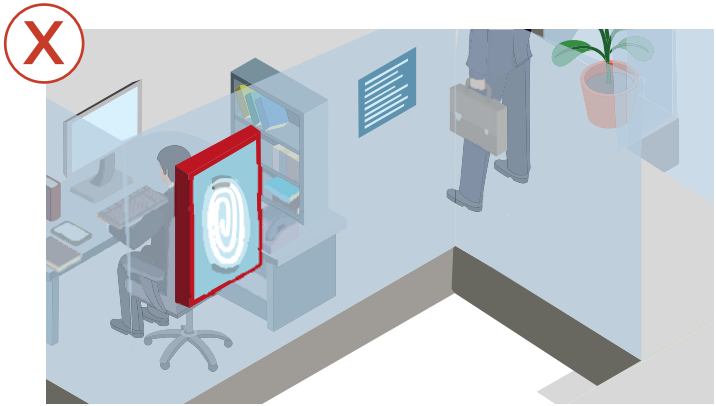
1. Es prácticamente inexistente o está ubicada en sitios imperceptibles e innecesarios para los usuarios, careciendo entonces de sentido. (Ej. alejada de los puntos de referencia, tapada por mobiliario, a excesiva altura).

2. Presenta escaso contraste y caracteres demasiado pequeños, impidiendo su correcta lectura por la gran mayoría de las personas.

3. Incluye diseños propios no alineados con los estándares internacionales, resultando en símbolos irreconocibles y mensajes incomprensibles.

4. No incluye texto en braille y en alto relieve.

Imágenes de ejemplo. Mala Práctica



Buena práctica

Para apoyar correctamente la localización y orientación de las personas, especialmente en despachos notariales de grandes dimensiones o aquellos con varios pasillos y estancias, la señalización accesible se presenta como una herramienta clave, debiendo de contar con las siguientes características:

1. Está ubicada en puntos clave para permitir a las personas tomar decisiones (vestíbulos, salas de espera, exterior de despachos, mostradores de atención, aseos, etc.).

2. Cuando son identificativas, se ubican, preferentemente, junto al marco de la puerta, en el lado derecho, a una altura comprendida entre los 90 cm y los 175 cm.

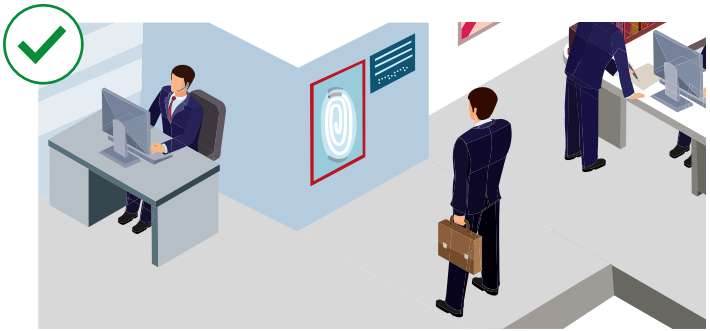
3. Su diseño presenta un alto contraste entre el fondo y los caracteres contenidos (Ej. caracteres blancos sobre fondo azul oscuro o negro).

4. Incluye texto en braille y pictogramas internacionalmente reconocidos, permitiendo una mejor comprensión del contenido y del mensaje a personas con discapacidad cognitiva, personas con reducidas habilidades lectoras, personas extranjeras, etc.

5. El tamaño de los caracteres es lo suficientemente grande para posibilitar su lectura, aumentado estos cuando lo haga la distancia de lectura.

6. El material empleado no produce brillos ni reflejos.

Imágenes de ejemplo



8.

Pautas de atención al cliente en las notarías



PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS NOTARÍAS

La clave para mantener una buena relación con los clientes se encuentra en todas y cada una de las personas que trabajan en la notaría, con independencia del tamaño de ésta, implicando ciertamente un compromiso explícito por parte del notario, en primer lugar.

La ley obliga a cualquier servicio de atención al público a aumentar la información sobre el mismo (especialmente si es contractual), a una mayor definición y ampliación de soportes y canales de acceso a dicha información, y a garantizar la atención personal directa (sea presencial o remota)[11].

Muchas personas, bien por su situación de discapacidad permanente o transitoria, bien por enfermedad u otras cuestiones, tienen limitaciones de movilidad que les impiden abandonar su domicilio para la adquisición de productos y recepción de servicios, entre ellos los servicios notariales. Es por tanto fundamental facilitar la realización de gestiones y trámites mediante un servicio a domicilio ex profeso para personas que no puedan realizarlo en persona. Así, los notarios y notarias realizan de ordinario esta labor, asistiendo a personas que, por imposibilidad física o personal, no pueden desplazarse a la notaría, levantando actas y realizando actuaciones fuera del despacho.

Sin embargo, algunas personas necesitan atención específica, de acuerdo a sus características o limitaciones funcionales. Es por ello que la formación específica en atención a personas con discapacidad se estima capital en este punto, yendo más allá de las habilidades sociales y comunicativas básicas que toda persona en trato con el público debe demostrar.

Existen unas pautas específicas dirigidas a los procesos de comunicación que hacen de estos procesos más accesibles, dotándolos de mayor

11. Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

valor y beneficio, tanto para la notaría como para el cliente. Actuar con naturalidad, demostrar respeto, apoyar la autonomía y reconocer la diversidad, son algunas de ellas.

Toda la información relativa a la aplicación de criterios accesibles en los procesos de atención al cliente puede encontrarse en la publicación *"¿Cómo gestionar la accesibilidad? Atención al cliente", publicada por Fundación ONCE (2019)*[12].

Como alternativa al acceso presencial a las oficinas notariales existe una sede electrónica, disponible para los ciudadanos, perteneciente al Consejo General del Notariado de España, denominada Portal Notarial del Ciudadano[13].



12. ¿Cómo gestionar la accesibilidad? Atención al cliente", publicada por Fundación ONCE (2019)

13. Consejo General del Notariado de España, denominada Portal Notarial del Ciudadano

9.
Lectura fácil



LECTURA FÁCIL

La lectura fácil es un método para hacer textos adaptados a las necesidades de las personas que tienen dificultades para entenderlos. Todos los textos se pueden escribir en lectura fácil

En España, existe la norma UNE[14] que explica cómo hacer textos en lectura fácil. También existen normas europeas[15] de lectura fácil.

Los documentos o textos adaptados a lectura fácil se señalizan para indicarlo. Si encuentras este logo en una web, un documento o un libro quiere decir que está en lectura fácil y por ello es más fácil de entender.

Algunas pautas esenciales para escribir en lectura fácil son:

- Utilizar frases cortas y lenguaje sencillo
- Evitar frases en negativa
- Evitar uso de demasiados números o denominaciones matemáticas. Si no hay más remedio que insertar un número, siempre en dígitos.
- No utilizar metáforas o comparaciones que puedan ser confusas.
- Acuñar un único mensaje por cada frase
- Ser claro, conciso y directo.
- Utilizar un lenguaje simple y directo.
- Expresar una sola idea por frase.
- Evitar los tecnicismos, las abreviaturas y las iniciales.
- El contenido ha de seguir un ordenamiento claro y coherente.
- Todas las ideas, vocablos, oraciones o frases innecesarias deberán evitarse o suprimirse.
- Explicar de manera sencilla mediante un vocabulario si fuera necesario aquellas palabras que se consideran algo difíciles de entender.

14. UNE 153101:2018 EX. Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

15. Información para todos. Pautas europeas de la lectura fácil.

» Las fotografías, pictogramas, gráficos o los símbolos servirán de apoyo al texto siempre que sea posible para facilitar su comprensión. Estas ilustraciones serán también fáciles de entender y tendrán una clara vinculación con el texto.

Tras adaptar los textos, es importante validarlos para comprobar si el texto se entiende correctamente. Esta validación[16] siempre la hacen personas con dificultades de comprensión. A través del Servicio Adapta[17] de Plena inclusión se puede solicitar formación, adaptación y validación en



Imagen: El logo de la lectura fácil



16. Guía para validar textos en lectura fácil

17. Información Servicio Adapta

10.

La notaría online. El portal notarial del ciudadano



¿QUÉ ES EL PORTAL NOTARIAL DEL CIUDADANO?

Se trata de una sede electrónica, o sea, una dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través redes de telecomunicaciones[18], perteneciente al Consejo General del Notariado de España, como Corporación de Derecho Público.

En un sentido más práctico, es una pasarela de comunicación de los notarios, eficiente, multiplataforma, segura y moderna como alternativa al acceso presencial a las oficinas notariales.

¿Cómo funciona?

Uno de los requisitos más importantes para acceder al portal notarial es la seguridad en la identificación. Se trata de disponer, por un procedimiento online, de métodos de identificación que garanticen una seguridad equivalente a la presencia física y para eso se habilitan dos vías de acceso.

La primera es disponer de certificado electrónico[19]. Hay más de veinte que cumplen con los requisitos de la normativa europea y el más frecuente y accesible es el contenido en el documento nacional de identidad, que lleva en su chip un certificado cualificado con los máximos requisitos de seguridad.

Pero también es cierto que no todos disponemos de la clave y, por otro lado, eso nos obliga a usar un ordenador y un lector de tarjetas, cuando la mayoría de las veces accedemos a internet desde el teléfono móvil, desde una tableta o desde el ordenador portátil.

Por eso la segunda forma de acceso es acudir una sola vez a una notaría cualquiera para obtener acreditación y una contraseña personal. Desde ese momento el usuario dispondrá de un certificado en línea con identidad acreditada[20].

18. Vid. Art. 38 Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público

19. Información pública del Gobierno de España.

20. Clave concertada. Art. 9 Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo.

De esta manera el notario tendrá claro quién le requiere por medios electrónicos, pero, y esto tiene al menos la misma importancia, también el ciudadano tendrá la seguridad de que, al otro lado de la videoconferencia, el que está es el notario que ha elegido y que las comunicaciones entre los dos permanecen selladas y seguras.

¿Qúe ofrece?

El portal notarial permite, a cualquier usuario acreditado acceder a la función pública propia del notario dentro del marco que la Ley define en la actualidad.

Por tanto, le permite elegir notario, facilitarle documentación para constituir una sociedad, otorgar un préstamo hipotecario, iniciar un expediente matrimonial, o hacer testamento.

También es posible concertar cita para una entrevista mediante videoconferencia, del mismo modo que se puede concertar cita presencial, para disponer de asesoramiento del notario de libre elección del ciudadano.

Igualmente es posible solicitar copias simples de cuantos documentos haya otorgado en usuario en cualquier notaría de España, y recibir la copia en el espacio seguro del portal notarial donde quedan almacenadas, sin desplazamientos y sin coste adicional respecto de la obtención de copias tradicionales en papel.



¿Qué ofrecerá en el futuro?

Además de los servicios indicados, se incorporarán otros en función de la demanda y de las necesidades que nos trasladen los ciudadanos. Se trata de una aplicación que acaba de nacer y tiene potencial de desarrollo a largo plazo.

Del mismo modo, las autoridades europeas han declarado la intención de que determinados documentos notariales se puedan otorgar en línea, mediante firma electrónica[21]. Actualmente no es posible por limitación legal, pero tecnológicamente ya dispone del servicio.

¿Qué aporta a las personas con discapacidad?

La sede electrónica notarial y su cara visible, el portal notarial del ciudadano, tiene la ventaja de permitir el acceso a los servicios notariales sin necesidad de desplazamiento físico.

Por tanto, se trata de una herramienta idónea para todas aquellas personas cuya discapacidad les dificulta el desplazamiento o la movilidad ya que, desde cualquier punto con acceso a internet y con un dispositivo cualquiera de los que habitualmente utilizamos, tiene a su disposición los servicios de la notaría de su libre elección en términos equivalentes a la presencia física, al menos en lo relativo a comunicación y a seguridad.

Todo ello se ha configurado desde los principios de neutralidad tecnológica y jurídica, de modo que los dispositivos, los sistemas operativos y las redes de telecomunicaciones, no sean un obstáculo para el servicio público, que es la razón de ser de la función notarial.

21. Directiva 1151/2019 de Digitalización de Sociedades.

11.
Emergencias y seguridad



EMERGENCIAS Y SEGURIDAD:

Si bien la mayor parte de las notarías son despachos de reducidas dimensiones, la ubicación de estos dentro de edificios hace necesaria la mención de importantes cuestiones relativas a la seguridad de todas las personas. En todo caso, medidas que deben ser adoptadas y elementos que han de ser tenidos en cuenta por notarías ubicadas en espacios grandes y complejos, así como en edificios completos.

Arcos de seguridad:

Los audífonos y los implantes osteointegrados pueden ser dañados por los arcos detectores de metales, por lo que las personas sordas pueden pasar por ellos siempre y cuando no lleven puestas sus prótesis auditivas. En el caso del implante coclear, puede verse dañada la parte interna, implantada en la cóclea, por lo que las personas que lo porten no pueden pasar por los arcos de control. Por ello, es muy importante que el personal encargado de la seguridad del espacio esté debidamente formado para atender adecuadamente a las personas sordas, usuarias de audífonos e implantes, cuando vayan a pasar por los arcos detectores de metales.

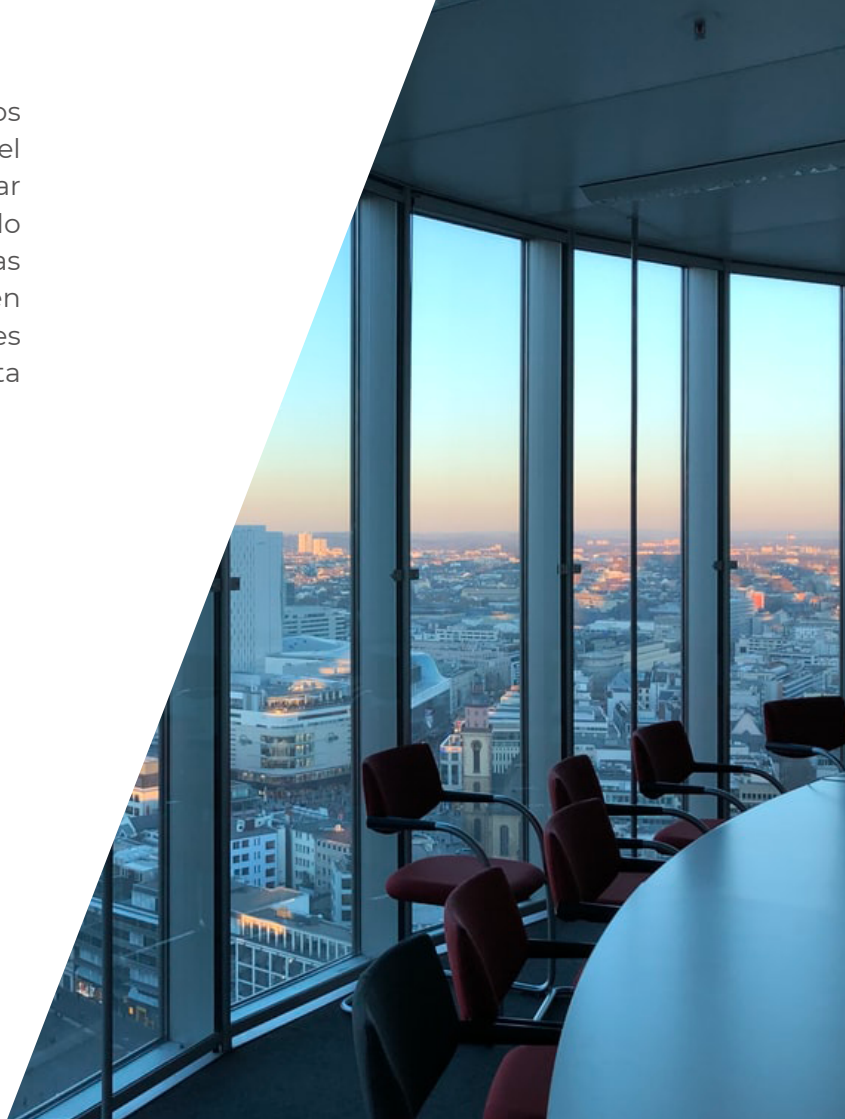
Alarmas de emergencia y comunicación de incidencias:

Las alarmas, además de auditivas, deben ser visuales y luminosas. En situación de emergencia, los dispositivos visuales resultan imprescindibles para las personas sordas. Dichos dispositivos deben estar colocados en lugares muy visibles y abundar en los puntos de mayor afluencia. Las incidencias que se alertan de manera sonora y/o por megafonía deben proporcionarse también a través de avisos de texto –displays- y señales luminosas.

Evacuación:

Las señales de evacuación indicativas de las salidas dispondrán de una iluminación de emergencia que, en caso de fallo del alumbrado

general, permita la visibilidad de las mismas a los usuarios, de manera que puedan abandonar el edificio. Las salidas de emergencia deben estar bien señalizadas, tener un color vivo y contrastado con el de la pared y con el del resto de puertas. Las vías de evacuación, comunes y generales, deben disponer de pantallas electrónicas programables y señales luminosas para indicar el camino hasta la salida.



Normativa y recursos de interés

NORMATIVA DE REFERENCIA

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.

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.

REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

REAL DECRETO 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

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.

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

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.

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad (mayo 2008)

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN

UNE 170001-1:2007 Accesibilidad universal. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO.

UNE 170001-2:2007 Accesibilidad universal. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.

UNE 139803:2004 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web.

UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware.

UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidad del software (ISO 9241-171:2008).

UNE-En 60118-4 Electroacústica. Audífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para audífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.

UNE 41500:2001 IN Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.

UNE 41501:2002 Símbolo de accesibilidad para la movilidad. Reglas y grados de uso.

UNE 41510:2001 Accesibilidad en el urbanismo.

UNE 41513:2001 Itinerarios urbanos accesibles en casos de obras en la calle.

UNE 41520:2002 Accesibilidad en la edificación. Espacios de comunicación horizontal.

UNE 41522:2001 Accesibilidad en la edificación. Accesos a los edificios.

UNE 41523:2001 Accesibilidad en la edificación. Espacios higiénico-sanitarios.

UNE 41524:2010 Accesibilidad en la edificación. Reglas generales de diseño de los espacios y elementos que forman el edificio. Relación, dotación y uso.

UNE-EN IEC 60118-4:2016/A1:2018. Electroacústica. Audífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para audífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.

RECURSOS DE INTERÉS

ILUNION Accesibilidad. Consultoría de accesibilidad física y tecnológica.

Directorio de centros de ONCE. Asesoramiento para discapacidad visual.

Servicio Adapta – Lectura Fácil. Para adaptación, validación y diseño de información en lectura fácil.

SVisual. Servicio de video-interpretación en lengua de signos española a través de video conferencia.





Fundación ONCE | Via Libre

Accede a la versión digital en la biblioteca de Fundación ONCE

Fundación ONCE