



# **Servicios Financieros**

**Accesibles para todas las personas**



ISBN: 84-88934-31-9

Colección Manuales de Accesibilidad de Fundación ONCE

Director: Jesús Hernández Galán

Coautores: M<sup>a</sup> Josefa Álvarez Ilzarbe  
Jesús Hernández Galán  
Pedro López Pereda

SERVICIOS FINANCIEROS, Accesibles para todas las personas

Madrid, Noviembre de 2007

Edita: Bankinter, S.A. y Fundación Once

Imprime: Industrias Gráficas Afanias

D.L.: M-49092-2007



Esta publicación ha sido posible gracias a la colaboración de las siguientes instituciones:

**bankinter.** BANKINTER  
Atención al cliente: 902 365 563  
Telf. de banca telefónica en castellano: 901 132 313  
**www.bankinter.com**



FUNDACIÓN ONCE  
C/ Sebastián Herrera, 15 - 28012 MADRID  
Telf. 91 506 89 18/19 - Fax 915 068922  
dae@fundaciononce.es  
**www.fundaciononce.es**



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE BANCA  
C/ Velázquez, 64-66 - 28001 MADRID  
**www.aebanca.com**



## Índice

Presentación .....	9
Miguel Martín, Presidente de la Asociación de Banca Española	
Rentabilidad para todos .....	13
Miguel Carballada Piñeiro, Presidente de la Fundación ONCE	
Un banco en igualdad de condiciones para todo el mundo .....	15
Pedro Guerrero Guerrero, Presidente BANKINTER	
Criterios de diseño .....	17
Principios del diseño para todos .....	18
Servicios bancarios hoy .....	20
Tecnología y discapacidad .....	22
e-Accesibilidad .....	23
Banca por Internet .....	25
Los servicios de banca a través de la Web .....	25
Accesibilidad a la Web .....	27
Buenas prácticas .....	31
En los servicios bancarios .....	31
La banca online accesible .....	32
Banca telefónica .....	35
Accesibilidad a la banca telefónica .....	36

Buenas prácticas	37
Banca móvil	38
Accesibilidad a la banca móvil	39
Buenas prácticas	40
Banca a través de oficinas bancarias	41
Accesibilidad en las oficinas bancarias	43
Entrada al establecimiento	43
Interior de la oficina	44
Puertas interiores	46
Mobiliario	48
Aseos	49
Dispositivos de apoyo	51
Señalización y seguridad	52
Cajeros automáticos	53
Buenas prácticas	57
Accesibilidad en la publicidad y en la señalización	60
Atención al cliente	63
Implicación de la organización	63
Buenas prácticas en la atención al cliente	64
Recomendaciones generales para la atención al cliente	66
Glosario de términos	71
Documentos de normalización	75



Normativa de accesibilidad .....	76
Directorio básico .....	83
Bibliografía básica .....	86



## Presentación

Es para mi un honor poder presentar esta Guía de la Accesibilidad, editada conjuntamente por la Fundación Once y Bankinter, ya que parto del convencimiento personal de que mejorar los lugares de convivencia es una prioridad ineludible para aquellas instituciones y empresas que se dedican a prestar servicios a los ciudadanos.

En nuestro país más de tres millones y medio de personas, que tienen algún tipo de discapacidad, se enfrentan a diario a serias dificultades para desenvolverse en su vida cotidiana, un problema que no siempre somos capaces de tener presente en toda su dimensión.

La mejora de la accesibilidad para este importante colectivo de ciudadanos atañe de un modo especial a las entidades bancarias en tanto que, como empresas de servicios, cimentan la estrecha relación con sus clientes en el empeño de dar una respuesta plenamente satisfactoria a sus demandas financieras. Y para ello es preciso que todos sus clientes, con independencia de sus circunstancias personales, tengan las mismas oportunidades para acceder con facilidad a las oficinas y demás servicios bancarios.

La Guía de la Accesibilidad incide en este objetivo desde una doble perspectiva. Por un lado, propone a las entidades bancarias un conjunto de normas que puedan servir de orientación para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros, tanto si se prestan desde infraestructuras físicas como si se hace a través de medios virtuales o electrónicos. Por otra parte, la Guía analiza qué aspectos se deben considerar antes de poner en marcha un nuevo servicio para así hacerlo más accesible, y qué reformas deben emprenderse para acondicionar los que ya están funcionando.

En mi opinión, sería deseable que las entidades de crédito tomaran en consideración las recomendaciones que propone esta Guía y que los avances logrados en este terreno fueran por ellos analizados, evaluados y difundidos entre el público. La responsabilidad social de las empresas es, hoy por hoy, un valor en alza que se ha convertido en un requisito inexcusable para aquellas empresas que se proponen alcanzar un nivel de excelencia en la prestación de servicios.

No puedo por menos que agradecer de un modo especial los esfuerzos que desde la Fundación Once y Bankinter se han llevado a cabo para editar conjuntamente esta Guía de la Accesibilidad Financiera, así como el interés de ambas organizaciones por predicar con el ejemplo mediante la puesta en marcha de iniciativas, de las que están disfrutando ya numerosos usuarios de servicios financieros.

Por último, quiero ratificar el firme respaldo de la Asociación Española de Banca hacia actuaciones de este tipo, pues estoy convencido de que el grado de civilización de una sociedad se mide, en buena parte, por la atención que presta a sus ciudadanos menos favorecidos.

**Miguel Martín**

*Presidente de la Asociación Española de Banca.*



## Rentabilidad para todos

Desde la Fundación ONCE, impulsamos este monográfico de accesibilidad con el convencimiento de que, a día de hoy, la aplicación de los principios de diseño para todos en los servicios bancarios y financieros no sólo es posible, sino que también es rentable. Para ello, contamos con el rigor y el criterio profesional de expertos en accesibilidad universal de todos los ámbitos *-a quienes aprovechamos para expresar nuestro más sincero agradecimiento-* que han alumbrado esta guía útil para todos aquellos, profesionales y entidades bancarias, que quieran emprender un proyecto innovador que beneficie a la sociedad y haga crecer su negocio.

Algunas entidades bancarias centran su ventaja competitiva en el liderazgo tecnológico; otras destacan sus servicios de asesoramiento personalizado; algunas ofrecen medidas favorables para los jóvenes; ... Nosotros pretendemos que, además de las ventajas mencionadas, el sector bancario apueste por ser un **BANCO PARA TODOS**. Nuestro objetivo es que el diseño de los productos, los servicios, los canales y los entornos bancarios y financieros se adapten a las necesidades particulares de todos sus potenciales usuarios; y ello incluye al importante colectivo de personas con discapacidad y con movilidad reducida. Algunas entidades, como Bankinter, ya cuentan en su haber con experiencias innovadoras gratamente satisfactorias. Si el diseño

recoge los parámetros de la accesibilidad universal desde el principio, el coste es asumible y el resultado puede no sólo atraer a un interesante colectivo de potenciales usuarios, sino reforzar la actitud positiva de los clientes actuales.

En la Fundación ONCE, venimos trabajando intensamente para mejorar la integración social y la calidad de vida de las personas con discapacidad en dos áreas fundamentales como son el empleo y la accesibilidad universal. Para llevar a cabo nuestra misión, necesitamos la colaboración de las administraciones públicas, el sector privado y la sociedad en su conjunto. Entre todos podemos conseguir que nuestro mundo sea un espacio de convivencia mejor para todos y, por ese gran motivo, hemos contribuido a hacer realidad este humilde proyecto de accesibilidad.

**Miguel Carballeda Piñeiro**  
*Presidente de Fundación ONCE*



## Un banco en igualdad de condiciones para todo el mundo

Hasta hace relativamente poco, las personas con discapacidad se encontraban con múltiples problemas -muchos de ellos insalvables- a la hora de realizar su actividad financiera y de inversión. Algo tan básico como acceder por sus propios medios a una sucursal a cobrar un talón, solicitar un extracto de su cuenta... o tan usual como conectarse a Internet para realizar una operación, quedaba absolutamente vetado para muchas personas, las cuales se veían obligadas a disponer de la ayuda de un tercero para realizar una actividad que todos llevamos a cabo con normalidad y sencillez en nuestra vida diaria.

Las entidades financieras, como muchos otros sectores de negocio, hemos venido ofreciendo a este colectivo -compuesto, sólo en España, por más de 3 millones de personas- un servicio no adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad y tampoco hemos previsto las dificultades a las que se enfrentan para relacionarse con nosotros por los diferentes canales que la Banca tiene establecidos desde hace tiempo.

Ese es precisamente el objetivo de esta Guía: Determinar cuáles son esas dificultades y aconsejar lo que se debería hacer para solventarlas, consiguiendo de esta manera

que todos los bancos y cajas estén en disposición de ofrecer sus servicios financieros en igualdad de condiciones para todo el mundo. Como caso práctico, a lo largo de esta Guía se detallan una serie de proyectos en los que Bankinter lleva trabajando desde hace tiempo y que son ejemplo y punto de referencia para el resto del sector.

Esta estrategia nos ha permitido conseguir que, hoy por hoy, todos los clientes puedan acceder a cualquiera de nuestros canales de relación: red de oficinas, Internet, banca telefónica, cajeros y móvil, con total normalidad, independientemente de sus capacidades personales.

Por todo ello, esta Guía de la Accesibilidad Financiera sirve para poner negro sobre blanco cómo debería ser no ya la banca del futuro, sino la del presente, la que hoy en día demanda nuestra sociedad, la que nosotros como banco, como empresa de servicios, estamos obligados a ofrecer; en definitiva, las buenas prácticas que han permitido hacer de Bankinter **un banco para todos**.

**Pedro Guerrero Guerrero**

*Presidente BANKINTER*

## Criterios de diseño

Con el cambio de siglo la terminología clásica de eliminación de barreras arquitectónicas ha sido sustituida por el nuevo concepto de accesibilidad universal, pero no como un simple cambio de denominación, sino como preámbulo de una renovación de criterios en la forma de pensar de la sociedad contemporánea en lo que se refiere al uso de los espacios construidos.

Así, el Consejo de Europa en la Resolución AP(2001)1 ratificó que el diseño universal o diseño para todos y la accesibilidad desempeñan un papel clave en la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y transmitió estos conceptos a los distintos ámbitos de la política europea y a la de todos los países que lo componen.

Siguiendo esa estrategia en España la *Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* define en su artículo segundo la accesibilidad universal como "la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible".

Y es el diseño para todos la herramienta que debe utilizarse para hacer posible esa accesibilidad. El diseño para todos es la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas con independencia de edades, capacidades, habilidades... El diseño para todos se extiende más allá de la mera adaptación del entorno para su uso por personas con discapacidad y pasa a convertirse en pieza fundamental del conocimiento para numerosos profesionales.

### Principios del diseño para todos

El arquitecto Ronald Mace, que en 1989 fundó el Centro para el Diseño Universal -Center for Universal Design adscrito al College of Design de la North Carolina State University- definió los principios, las directrices, que deben guiar el diseño y que son:

- 1. Igualdad de uso:** El diseño debe permitir un uso fácil y adecuado a todas las personas independientemente de sus capacidades, de su cultura y de sus habilidades.
- 2. Flexibilidad:** El diseño debe permitir la adecuación del uso del producto o servicio a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.

**3. Sencillez y comprensión intuitiva:** El uso del producto o servicio diseñado debe ser fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.



Mesa regulable en altura

**4. Facilidad en la percepción de la información:** La información del producto o servicio diseñado tiene que llegar a todos los clientes, con independencia de sus capacidades sensoriales o de las condiciones ambientales.

**5. Tolerancia a errores:** El diseño del producto o servicio debe minimizar el efecto sobre el uso de las acciones accidentales o fortuitas o de las que se producen por equivocación.

**6. Adecuación en las dimensiones:** Cualquier producto o servicio debe ser diseñado con las dimensiones apropiadas para permitir su uso -deambulación, alcance, manipulación, comunicación...-.

**7. Eficacia en el esfuerzo:** El diseño debe generar productos y servicios que puedan ser usados eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.

## Servicios bancarios hoy

La irrupción e incorporación de lo que posteriormente se denominaron nuevas tecnologías de la información y la comunicación transformó el mundo hasta el punto de que hoy se habla de la Sociedad de la Información como una sociedad con características diferentes de la hasta ahora conocida como Sociedad Industrial, fruto de la llamada revolución industrial.

En la misma línea y desde hace ya años las entidades bancarias transformaron su manera de trabajar y han venido siendo importantes usuarios de esas tecnologías de la comunicación y la información -TIC- por el importante papel que juegan para el desarrollo de su actividad empresarial. Han sido estas tecnologías, sin duda, las que han contribuido de forma extraordinaria a la globalización de la economía de la que estas entidades son agentes fundamentales. Y, aunque incorporaron más tarde la aplicación de esas tec-



Oficina bancaria con acceso mediante rampa lateral, adaptación que mantiene el estilo y estética del edificio.

nologías en sus servicios a los clientes, fueron también, sin duda, pioneras. Así, ya en el año 2002 un informe de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo -UNCTAD- señalaba que "la banca por Internet es una de las aplicaciones del comercio electrónico más ampliamente utilizada, representando entre el 5 y el 10% del volumen total de las transacciones bancarias minoristas, tanto en Estados Unidos como en Europa".

Igualmente los bancos han desempeñado un importante papel en el desarrollo de infraestructuras de hardware y de software, como continúan haciéndolo en la actualidad, por ejemplo, al abrir nuevos canales de distribución junto con los operadores telefónicos como en el caso de sus servicios a través del teléfono móvil.

Se comprueba en los últimos años que han nacido entidades bancarias cuyos servicios son exclusivamente electrónicos, lo que ha fomentado la competencia en este campo y potenciado un mayor desarrollo de este tipo de servicios en todos los bancos, aunque la mayoría de ellos continuaran con la implantación de oficinas tradicionales.

Los nuevos servicios que se ofrecen a través del uso de las TIC; es decir, los servicios electrónicos o servicios ofertados fuera de las oficinas, son: la banca por teléfono, las tarjetas de pago de débito, crédito y monedero electrónico, los cajeros automáticos, la banca por Internet, la banca a través de teléfono móvil y agendas personales digitales -PDA- y la banca a través de TV digital interactiva.

## Tecnología y discapacidad

Es innegable que la era industrial permitió, a medida que mejoraban las técnicas médicas y se aplicaban tecnologías de otras ramas, incorporar elementos muy especializados, primero sólo como órtesis y prótesis y, posteriormente, como ayudas técnicas o productos para rehabilitación, que compensaban las deficiencias para la realización de las actividades cotidianas permitiendo la aparición paulatina, la participación e implicación de las personas con discapacidad en la sociedad. Sin embargo, las dificultades planteadas por el medio físico, por el entorno construido, por los diseños de los productos y los servicios, eran, y, a veces, son, de tal naturaleza que unas veces no se encontraba la solución técnica y otras se aducía que resultaba excesivo el coste y el mantenimiento de productos que las salvaran.



Teclado para una sola mano

Ahora, con la incorporación de las TIC es cuando muchas actividades pueden ser realizadas sin apenas interacción con el entorno construido, es cuando se abren enormes posibilidades de normalización de la vida cotidiana y de participación en la



sociedad, a la par que se vislumbran los riesgos de exclusión si los desarrollos se realizan sin tener en cuenta las diferentes capacidades de los posibles usuarios.

## e-Accesibilidad

Para lograr la implantación de políticas de inclusión o para evitar que algunos grupos de personas queden excluidos del uso de las TIC -la llamada brecha digital-, se realizan diferentes actuaciones en muy diversas instancias. Por su importancia señalar la declaración de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en Ginebra en el 2003, que tuvo en cuenta la situación de las personas con discapacidad indicando: "Al construir la Sociedad de la Información prestaremos especial atención a las necesidades de los grupos marginados y vulnerables de la sociedad..."

Asímismo, la Comisión Europea puso en marcha la iniciativa eEurope con la adopción de la Comunicación "eEurope - Una Sociedad de la Información para todos" que pretendía que en Europa se pudieran asimilar las tecnologías digitales, a través de la consecución de tres objetivos clave, resumidos en lograr que todos estuvieran conectados a la red, crear una cultura y un espíritu empresarial abierto a la cultura digital y garantizar la no exclusión social.

Hablar de accesibilidad en relación con las TIC es hablar de *e-accesibilidad*, definida como la característica que permite el acceso de cualquier persona, independiente-

mente de su estado o condición de salud, a los productos, entornos y servicios que utilizan, se crean o están relacionados con la transmisión de datos (imágenes, archivos...) a través de la red y mediante las más diversas aplicaciones de la informática y de la electrónica. De forma sencilla, *e-accesibilidad* se entiende como la supresión de las barreras, tanto de hardware como de software, que impiden el acceso a las tecnologías a un amplio colectivo de personas, entre las que se encuentran algunas con deficiencias físicas, psíquicas y sensoriales, así como personas mayores o de otras culturas o que hablan otros idiomas...

## Banca por Internet

### Los servicios de banca a través de la Web

En la *Encuesta sobre el uso de las TIC y Comercio Electrónico 2005-2006* elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, se indica que "la mayoría de las empresas utiliza la red para buscar información -95,9%-, obtener servicios bancarios y financieros -85,1%- y para recibir productos o servicios digitales -36,7%-." Si bien este porcentaje desciende considerablemente cuando se trata de particulares, el Observatorio de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información Red.es en su *Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2006* destaca el incremento del uso de Internet concretado, al efecto de este documento, en:

- De entre los usuarios de Internet -compradores y no compradores- "los compradores ... utilizan más algunos servicios que exigen una mayor confianza en el medio, como la banca online (13,2% vs 5,8%)"
- "la forma de pago más usual sigue siendo la tarjeta de crédito/débito (48,3%) ... y la transferencia bancaria (13,4%) ha crecido en el último año de manera significativa."
- "En los pagos con tarjeta de crédito es bastante habitual (45,5%) teclear un pin o número secreto al ejecutar la orden de pago, lo que permite garantizar la seguridad de la transacción."

Los estudios muestran que el perfil de los usuarios de los servicios electrónicos, incluidos los bancarios, ya no es exclusivamente el de quien es precoz y experto en el uso de estas tecnologías.

La oferta de los bancos a través de Internet ha evolucionado desde la mera información y la consulta de las cuentas, hasta la prestación del abanico completo de sus servicios. Además de ofrecer los servicios que se prestan en las oficinas tradicionales, la tecnología permite a los bancos ofrecer nuevos servicios de valor añadido disponibles sólo en línea, tales como menús personalizados de información financiera, alertas por correo electrónico, comercio electrónico, transacciones bursátiles en tiempo real y servicios a terceros como la gestión de recibos y el pago de impuestos.

Como se ha indicado los bancos ofrecen estos servicios bancarios por Internet para incrementar la rentabilidad, llegar a mayor número de clientes y mantener la cuota de mercado, como hace cualquier empresa. Y la experiencia demuestra que, si se realiza correctamente, la banca por Internet incrementa la satisfacción de los clientes. También

Acceso a Internet mediante  
dispositivo Braille



la banca por Internet fomenta la competencia entre los bancos y los estimula a ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes.

El sistema para acceder a los servicios online suele ser sencillo. Habitualmente es suficiente con solicitarlo en la sucursal bancaria o en otra oficina cualquiera del banco del que se sea cliente. Se obtiene una contraseña y una clave para realizar consultas y una firma electrónica -otra clave o una tarjeta de coordenadas, según la entidad-. Esta firma permite realizar las operaciones que se desee con garantías de seguridad -principal preocupación desde que se comenzó a ofrecer estos servicios- y de privacidad.

### **Accesibilidad a la web**

Las dificultades que las aplicaciones desarrolladas en entornos web pueden plantear a las personas con discapacidad se resumen en grandes apartados, según se refieran a las que surgen por la presentación de información en formatos visuales o a través de sonidos o por la forma de expresar y presentar los contenidos o, finalmente, las que se plantean por el uso de los dispositivos de acceso -manipulación de ratón, teclado...-.

También habrá que tener en cuenta al desarrollar la web, pero en este caso con independencia de la posible discapacidad, el tipo de hardware -dispositivos de acceso a la información: tipo de pantalla, teclado, conexión...- o de software -navegador, sistema operativo...- que utilice el usuario.

Para resolver las dificultades de accesibilidad que se encontraron a medida que se extendía el uso de Internet, nació la *Web Accessibility Initiative (Iniciativa de Accesibilidad Web)*, conocida como WAI por sus siglas en inglés. Se trata de una actividad desarrollada por el *World Wide Web Consortium -W3C-*, que tiene como objetivo "facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en esta área".



Videoconferencia en lengua de signos

Desde el primer momento han tratado de hacer más accesible la web para todos los usuarios. Se detectaban dificultades de uso asociadas no solo a las deficiencias, a la discapacidad, de algunos usuarios, sino también a circunstancias externas -ruidos, interferencias en la capacidad de atención visual, dispositivos de acceso anticuados...-. Para resolver las dificultades, para eliminar o reducir las barreras de acceso a la información a través del diseño de los sitios web, se desarrollaron las *Pautas de*

*Accesibilidad al Contenido en la Web* y posteriormente otros documentos complementarios. Se continúa trabajando en la actualidad.

Esas catorce pautas vienen a resolver las dudas que los diseñadores informáticos encuentran a la hora de desarrollar sitios web accesibles recordándoles, por ejemplo, que deben proporcionar alternativas a los contenidos visuales y auditivos -utilizando la subtitulación de vídeos y mensajes sonoros y transcribiendo la información visual a texto para que las personas con deficiencias auditivas o visuales puedan acceder a toda la información- o que deben utilizar marcadores y hojas de estilo y hacerlo de manera apropiada -para que la estructura de presentación de la información permita comprender la jerarquización de los contenidos y las relaciones entre ellos- o que tendrán que asegurarse de que los documentos sean claros y simples.

Estas pautas, además de servir de apoyo para un diseño accesible, establecen niveles de prioridad que luego podrán ser verificados y marcan los niveles de conformidad, más conocidos como niveles de accesibilidad. Los niveles de prioridad y sus correspondientes de accesibilidad son:

- **Prioridad 1:** se identifican con este grado las cuestiones que deben ser resueltas positivamente, que deben cumplirse necesariamente, pues si no fuera así habría grupos de usuarios que no podrían acceder a la información de ese sitio web.

Cuando todos los puntos asignados con prioridad 1 se desarrollan satisfactoriamente se alcanza el nivel de accesibilidad o nivel de conformidad "A".

- **Prioridad 2:** se identifican así los puntos a cumplir, pues si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información para algunos grupos de usuarios. Cuando todos los puntos con prioridad 1 y 2 se satisfacen, se alcanza el nivel de conformidad "AA".
- **Prioridad 3:** se designan con este nivel a aquellos puntos que se debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios podrían encontrarse con ciertas dificultades para acceder a la información de ese sitio web. Si se verifican satisfactoriamente todos los puntos de prioridad 1, 2 y 3 el nivel de accesibilidad o nivel de conformidad alcanzado es el "AAA".

Partiendo de estas pautas y como resultado del esfuerzo conjunto de tres proyectos europeos en el que participaron veintitrés organizaciones especializadas en accesibilidad web, se ha creado la Metodología Unificada de Evaluación Web (UWEM). Y utilizando esta metodología, en los primeros meses del año 2007, nació EURACERT como sello certificador fruto de ese trabajo de armonización realizado a nivel europeo. El objetivo es poder otorgar un reconocimiento de sitio web certificado en accesibilidad con esta marca a través de la aplicación de la UWEM.



## Buenas prácticas

### En los servicios bancarios

Aunque se ha avanzado mucho desde entonces, hay que decir que una de las cuestiones que se recogió en el estudio que, sobre banca online, realizó Consumer en 2004 fue el que ninguno de los quince bancos analizados tenía resuelta la accesibilidad de sus servicios electrónicos. En el resto de puntos analizados –relacionados en su mayoría con la seguridad y la facilidad de uso por los clientes de esos servicios online– el banco mejor valorado fue Bankinter.

A principios del año 2007, el Observatorio de Infoaccesibilidad de Discapnet, iniciativa de la Fundación ONCE y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, publicó el estudio sobre la accesibilidad en la web en entidades bancarias. Para realizarlo se seleccionaron 15 portales representativos –ocho de ellos coinciden con los del estudio anteriormente citado– y una muestra de 5 páginas por portal a las que se sometió a análisis técnico, además de realizar pruebas de usuario en dichos sitios web.

Paradójicamente, en este sector económico en el que tanta importancia tiene este canal de oferta de servicios, los resultados obtenidos son bajos tanto desde el punto de vista técnico como desde la valoración de satisfacción de usuarios.

Destacan desde el punto de vista técnico los resultados obtenidos por los portales de La Caixa, de Bankinter y de Caja Madrid, mientras que el mejor resultado en la percepción de satisfacción por los usuarios fue el del portal del Banco de Santander, que contrasta por el bajo resultado que obtiene en la vertiente técnica.

### La banca online accesible

Bankinter.com cuenta con un nivel de conformidad "AA" en la accesibilidad de su portal web y es la primera web que ha obtenido la certificación Euracert. Sus páginas más consultadas son comprensibles y se pueden navegar utilizando aplicaciones de apoyo o de reconocimiento de voz -imprescindibles para algunas personas con discapacidad física- o de lectura de textos -utilizadas habitualmente por personas con deficiencia visual-.

El objetivo planteado fue que los posibles clientes con discapacidad pudieran acceder no solo a la información sobre los productos y servicios, sino también a sus cuentas, y realizar todo tipo de operaciones financieras.

En una primera fase se redefinieron y modificaron todas las páginas del portal ya existente, rechazando la creación de una web paralela. Posteriormente se elaboró un libro de estilo por el que los nuevos contenidos y el mantenimiento de la web se realizan cumpliendo requisitos de accesibilidad y usabilidad, lo que permite mantener permanentemente la accesibilidad de la web.

Al entrar en el portal bankinter.com se puede acceder al elegir el apartado Accesibilidad a un menú que presenta la información completa sobre la accesibilidad de los servicios que el banco ofrece a los clientes.

Para operar online se ofrecen consejos prácticos para mejorar la visibilidad de los documentos como la posibilidad de descargarse un lector de documentos con opciones de accesibilidad y lo que hay que hacer para aumentar el tamaño de las letras del texto según el modelo de navegador que el usuario utilice.

Además el banco tuvo que realizar una adaptación para aquellas personas con discapacidad física o visual que pudieran encontrar dificultades en el uso de la tarjeta de coordenadas, que habitualmente, como indica su nombre, se introduce seleccionando los números de la clave en un panel gráfico mediante el uso del ratón. La adaptación consistió en habilitar la alternativa de introducir una suma de coordenadas utilizando el teclado.

Las personas sordas que se comunican en lengua de signos pueden encontrar diversos vídeos en esa lengua en los que se aporta la información completa sobre los contenidos del portal y la forma de operar en los distintos canales a través de los que el banco ofrece sus servicios.

Otras entidades bancarias también cuentan con niveles de accesibilidad, información y servicios para personas con discapacidad auditiva o discapacidad visual en sus portales web, destacando, como se ha señalado anteriormente, La Caixa y Caja Madrid.

## Banca telefónica

La banca telefónica es una de las grandes apuestas del sector bancario para agilizar y facilitar las relaciones con sus clientes. Basta con realizar una llamada para consultar el estado de las cuentas, realizar una transferencia, solicitar una tarjeta de crédito, ordenar una compra-venta de valores o contratar un plan de pensiones.

Este nuevo concepto de banca dio sus primeros pasos en España a principios de los 90 y ha ido evolucionando con el desarrollo de las nuevas tecnologías. En un primer



Teléfono para personas con deficiencias auditivas

momento se realizaba a través de operadores, trabajadores que respondían a las dudas y aportaban la información a los clientes. Posteriormente se introdujo un servicio automático, operable a través de las teclas del teléfono y en el que mediante voz grabada se dan las instrucciones para la ejecución de las distintas operaciones.

En la mayoría de las entidades financieras el servicio se presta a través de un doble sistema: la tecnología de operación de voz y datos y a través de personal de banca telefónica.

Las ventajas para las entidades bancarias son innegables debido al menor coste de una operación por teléfono frente al de una operación tradicional. Los clientes también obtienen beneficios pues pueden realizar las operaciones sin necesidad de acudir a una oficina y en horario diferente del de éstas.

### **Accesibilidad a la banca telefónica**

Como ya se ha indicado, el desarrollo y uso de aplicaciones tecnológicas puede crear dificultades añadidas a algunas personas. Así, quienes tienen mayor posibilidad de encontrarse con dificultades en el uso de este canal de servicio, son las personas a las que su deficiencia o su edad altere o impida la capacidad de manipulación, la capacidad auditiva, la capacidad de vocalización o alguna de las capacidades cognitivas.

Las soluciones serán las mismas que las incorporadas para el uso tradicional del teléfono con la ventaja de que la mayoría de ellas –ayudas técnicas desarrolladas específicamente para personas que se encuentran con dificultades de manipulación, audición o vocalización– han quedado obsoletas. También hay que señalar que la solución aportada, por ejemplo, a través de teléfonos móviles, resulta más eficiente. Si se desea conocer las ayudas que existen para facilitar el uso del teléfono se puede acceder al catálogo de ayudas técnicas de la página web del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas –CEAPAT– cuya reseña se incluye en el apartado de entidades de referencia.

## Buenas prácticas

Bankinter ha creado un grupo de especialistas en atención telefónica a personas con discapacidad, responsable de solventar cualquier dificultad que pueda encontrar un cliente con discapacidad a la hora de operar a través de este canal.

Así mismo se encuentra habilitado un servicio de intérprete de lengua de signos para apoyar en sus operaciones financieras a las personas sordas que se comunican en esta lengua.

Para disponer de cualquiera de esos servicios hay que llamar a atención telefónica del canal de Banca Telefónica y en el caso de requerir el intérprete hay que concertar día, hora y sucursal en la que se desea realizar la gestión.

Este tipo de servicio es ofertado también por otras entidades bancarias como se comenta más adelante.

## Banca móvil

El móvil es uno de los canales a distancia más innovadores de la banca actual. Se comentaba en el año 2005 en un encuentro celebrado entre los principales bancos españoles y compañías de telecomunicaciones -operadoras de telefonía móvil- que se trataba de convertir cada teléfono móvil en una pequeña oficina, en un instrumento integral de prestación de servicios financieros.



Acceso a Internet a través de PDA

Se ponían de manifiesto datos tales como: "la banca móvil permite mejorar la eficiencia de los negocios en los que se implica en un 78%, recorta el tiempo de respuesta en un 71% y acelera la toma de decisiones en un 58%, teniendo un grado de penetración entre los clientes bancarios del 127%." Además se señalaba que "ya se han apuntado a este tipo de servicios por Internet a través de los móviles un 13% de los clientes de las entidades bancarias".

Como puede verse por esos datos, los bancos obtendrán indudables ventajas y los clientes también. Hasta ahora se había conseguido operar a cualquier hora a través de Internet, pero no siempre en cual-



quier lugar. Con el móvil se puede operar casi en cualquier lugar, por la amplia cobertura geográfica que ya existe para este tipo de modalidad de comunicación. En España esta cobertura se mide por la eficacia de las llamadas estando ésta cercana al 99,5% con pequeñas variaciones según la compañía operadora de que se trate.

### **Accesibilidad a la banca móvil**

Las dificultades en la accesibilidad de los teléfonos móviles, que provenían del diseño inadecuado del propio teléfono y de sus teclas y que provocaban dificultades en su uso a las mismos grupos de personas nombrados al hablar del teléfono tradicional -personas a las que su deficiencia o su edad altere o impida la capacidad de manipulación, auditiva, de vocalización o alguna de las capacidades cognitivas-, han sido solventadas, sino completamente, si con cierta eficacia, por diferentes compañías operadoras de telecomunicación tanto en el diseño de los nuevos móviles que tiene en cuenta las características y necesidades de esas personas, como en los servicios que ofrecen en apoyo del uso de esos móviles. Las tecnologías actuales -mensajería por SMS a través de GSM o de 3G, bluetooth, GPRS...- facilitan la utilización de estos teléfonos y de los servicios que se ofrecen a través de ellos, siempre y cuando, como se ha indicado, se tenga en cuenta la diversidad en cuanto a la funcionalidad de las capacidades humanas.

Los desarrollos de páginas web para móviles deben seguir las recomendaciones del Consorcio W3C –recogidas en su *Mobile Web Initiative*-, así como los sistemas de validación y, como cualquier web, recordar y poner en práctica las ya comentadas *Pautas de accesibilidad a la web*.

### Buenas prácticas

En Bankinter, para resolver las posibles dificultades y carencias de accesibilidad que pueden presentarse en este canal a personas con discapacidad, se implicó al área de Innovación Aplicada, que a su vez, trabajó con diferentes operadores telefónicos.

Se pueden realizar las consultas y operaciones financieras que el cliente desee a través del móvil –vía Internet-. Y, además se puede obtener información vía SMS o mensaje de texto y se puede operar en bolsa –broker en móvil o broker en blackberry-. Para facilitar estas operaciones se ofrecen manuales de información y un vídeo en lengua de signos –que se puede descargar desde el apartado de Accesibilidad del portal [bankinter.com](http://bankinter.com)-.

## Banca a través de oficinas bancarias

Las oficinas de las entidades bancarias siguen siendo el canal de atención prioritario para la prestación de los servicios financieros, especialmente en España en la que en la actualidad hay más de 40.000 oficinas bancarias. La tendencia actual del negocio, perfectamente compatible, como se ha demostrado, con el incremento de los servicios a través de las aplicaciones tecnológicas, es hacia la búsqueda de la satisfacción del cliente y del empleado, incrementando los niveles de fidelización y de rendimiento. Las oficinas se hacen más amables, más diáfanas y cómodas; se eliminan barreras físicas entre los empleados y los clientes y se aumenta la publicidad directa -el merchandising- y la dotación de productos tecnológicos -cajeros, pantallas interactivas y paneles que aportan información de forma permanente, dispensadores de número de orden, de agua...-. La oficina y su dotación, especialmente en mobiliario, se ha convertido en un elemento clave de la transmisión de la imagen corporativa para los bancos.

Completar estas líneas actuales de diseño con los criterios del diseño para todos posibilitará la prestación de servicios en las oficinas a todos los posibles clientes.

Los elementos a tener en cuenta, prioritariamente, para lograr la accesibilidad en una oficina bancaria pasarán por lograr que se pueda:

- Acceder -lo que significa que hay que tener en cuenta los elementos que permiten la localización de la oficina y de sus accesos, la interacción de los clientes con los elementos informativos, la puerta de paso, puerta de seguridad...-,
- Transitar -para lo que hay que considerar los itinerarios de deambulaci3n, la ubicaci3n del mobiliario...-,
- Utilizar los elementos a disposici3n de los clientes -cajeros, pantallas informativas, dispensadores de folletos o n3meros, mobiliario...-
- Y obtener el servicio que se desee -conseguir informaci3n, realizar una operaci3n financiera...-.

Todas estas cuestiones ser3n consideradas de manera esquem3tica en los siguientes apartados, que se agrupan bajo dos ep3grafes diferenciados:

- La accesibilidad de las oficinas bancarias.
- Los cajeros autom3ticos.

La clave para analizar las posibles dificultades de accesibilidad que presentar3 un entorno es partir de las acciones que cualquier cliente debe poder realizar y pensar que van a ser llevadas a cabo por personas que ven, oyen, comprenden, se mueven,

manipulan... de muy diversas maneras o que utilizan dispositivos de apoyo, ayudas técnicas, o van acompañados por animales que les asisten o que realizan determinadas actividades con la ayuda de otras personas.

## Accesibilidad en las oficinas bancarias



Accesibilidad en la localización y acceso a una oficina bancaria en calle peatonal

### Entrada al establecimiento

El paso por la entrada principal se realizará sin tener que salvar ningún desnivel y en caso de que existiera éste se eliminará mediante rampa con la mínima pendiente posible o mediante sistema de plataforma mecánica, si fuera preciso. La normativa de cada comunidad autónoma incorpora especificaciones que deben cumplir las rampas -pendiente, longitud, descansillos, pavimento, barandillas, protección lateral...-.

En el caso de que existan escalones se incorporarán barandillas y pasamanos -a doble altura, fácilmente prensibles, continuos y que contrasten en color con el entorno- situados a ambos lados y pavimento -diferenciado en textura y color- en el inicio y

final de la escalera. El pavimento, en cualquier caso, debe ser no deslizante en seco y en mojado. Contarán delante de la puerta con un espacio libre de dimensiones suficientes para permitir la apertura de la misma y la estancia de la persona, con sus acompañantes y sus ayudas técnicas; esto es imprescindible para quien utiliza silla de ruedas o va con un perro guía.

Las puertas que dan al exterior deben tener como mínimo una anchura libre de paso de 1,20 m y una altura de 2,20 m y serán fácilmente localizables -contraste de color con los paramentos, señalización con bandas de colores o con los logotipos de la entidad...- y cumplirán los requisitos que se recogen más adelante.



Diseño accesible de espacios interiores:  
pavimento, espacios libres, puertas ...

### Interior de la oficina

Se deberán favorecer los espacios diáfanos y ordenados, sin obstáculos en altura que perjudiquen el contacto visual. Los materiales utilizados proporcionarán un adecuado aislamiento acústico para evitar ruidos provenientes del exterior que perturben la comunicación. Por la misma razón se ha de tener en cuenta el nivel de reverberación dentro del local.

Los pasillos o zonas de paso deben estar libres de obstáculos. Si se precisara colocar algún elemento en estas áreas se empotrará en la pared y, si sobresaliera en altura, el saliente más bajo se situará por encima de 2,20 m. De cualquier forma, los elementos salientes a alturas menores incorporarán prolongaciones verticales o paneles laterales desde ellos hasta el suelo, de forma que puedan ser detectados por las personas con deficiencias visuales que utilizan bastón blanco. Los desniveles serán salvados mediante rampas accesibles. Los pasos de circulación interior deberán tener un ancho superior a 1 m libre.

El pavimento será no deslizante, tanto en seco como en mojado, y estará bien colocado, sin cejas ni resaltes distintos a los del propio material. El pavimento será mate y contrastará cromáticamente con los paramentos verticales.

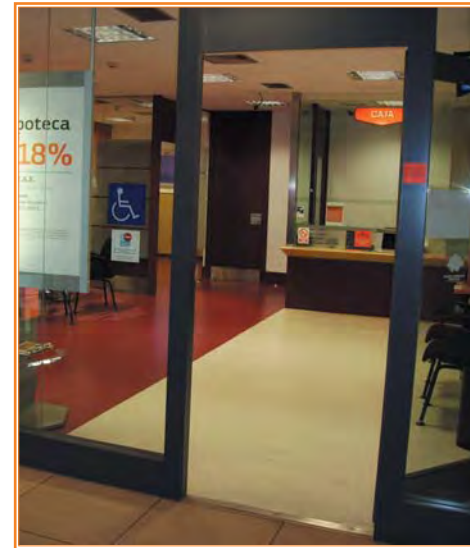
Las zonas de descanso contarán con mobiliario y espacios diseñados pensando en todos.

La iluminación deberá ser uniforme, pudiéndose realizar gradaciones para informar de los diferentes elementos y núcleos de comunicación, servicios o señalización. Se deberá evitar especialmente la producción de reflejos -materiales de paredes, pavimentos, mobiliario, carteles...-.

## Puertas interiores

Las puertas que dan paso a las diversas dependencias tendrán una anchura libre de paso de 0,90 m y la altura mínima será 2,20 m. El ángulo de apertura será de al menos 90°. Todas las puertas dispondrán de mecanismos de apertura y cierre adecuados al tipo de aproximación - frontal o lateral- que se requiera y su diseño facilitará el agarre y manipulación. Los pomos giratorios deberán evitarse. El color de los mismos deberá contrastar con la hoja de la puerta para que se distingan de ella y se situarán a 0,90-1,00 m del suelo.

La apertura se deberá poder realizar aplicando la mínima fuerza posible. Hay que evitar que las puertas invadan espacios de circulación, por lo que deberán disponer de mecanismos de retorno de cierre automático de lenta operatividad y nunca deberán permanecer entreabiertas.



Adecuada anchura y contraste de color de puerta.



Para facilitar su localización, las puertas se diferenciarán cromáticamente y contrastarán con los elementos situados alrededor. Las puertas de vidrio se señalarán con dos bandas horizontales de 0,20 m de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta, tengan color que contraste con el de la superficie a la que se fijan, y estén situadas a una altura del suelo entre 1,00 y 1,50 m. Las puertas transparentes y las translúcidas son las más adecuadas para aportar información visual a las personas con deficiencias auditivas.

Las puertas correderas de apertura manual disminuyen el espacio requerido para la aproximación a la puerta y la apertura de la misma y se recomienda solo en áreas pequeñas. En el caso de instalarse cumplirán los requisitos necesarios para ser consideradas seguras -no existencia de carriles en el suelo, protección contra atrapamiento, adecuado peso y mantenimiento. No deberán utilizarse puertas de vaivén, ni puertas giratorias.

El sistema de detección de las puertas de apertura automática no deberá dejar espacios muertos. La amplitud del área barrida por los detectores tendrá en cuenta la altura de los usuarios en silla de ruedas, de las personas de talla baja y de los niños. El tiempo de apertura se ajustará al tiempo empleado en cruzar la puerta por una persona con dificultades de deambulaci3n. Los sistemas de control de estas puertas deberán poder ser detectados visualmente.

## Mobiliario

En su disposición, facilitará el alcance y aproximación, así como, en su caso, las funciones de levantarse y sentarse. Deberá igualmente contrastar cromáticamente con las paredes y con el pavimento.

Las sillas deberán disponer de brazos y serán estables sin resultar pesadas. Las mesas deberán ser preferiblemente circulares para favorecer el contacto visual de las personas con discapacidad auditiva y tendrán espacio libre inferior para permitir el acercamiento a personas usuarias de silla de ruedas.



Mesas y sillas de características apropiadas.

Si en la sucursal hay pantallas o monitores con videos informativos, deberán tener la opción de subtítulo, de modo que los clientes con discapacidad auditiva puedan acceder a la información. El volumen de emisión de la información será el adecuado teniendo en cuenta su simultaneidad con las conversaciones entre los clientes y los profesionales de la entidad bancaria. Si la información fuera solo visual deberá incorporarse audio explicativo.



Mostrador de caja: altura e iluminación adecuadas

Los mostradores deberán ser accesibles disponiendo de varias alturas entre 1,10 y 0,80 m y de espacio inferior libre para permitir la aproximación del usuario.

La caja y otros servicios deberán estar adecuadamente iluminados y contrastados para poder ser detectados con facilidad por personas con resto visual, lo que contribuirá, además, a mejorar la comunicación visual entre cualquier cliente y el personal de la sucursal.

La iluminación deberá ser la adecuada a la actividad y uniforme, evitándose las luces de elevada intensidad o las que produzcan destellos y sombras que desorienten o confundan.

Los teléfonos y cualquier otro sistema de comunicación para los clientes que se instale en las oficinas deberán ser accesibles para todos, aplicándose en cada caso la solución que corresponda.

### Aseos

Deberán ser accesibles y estar integrados con los de todo el personal.

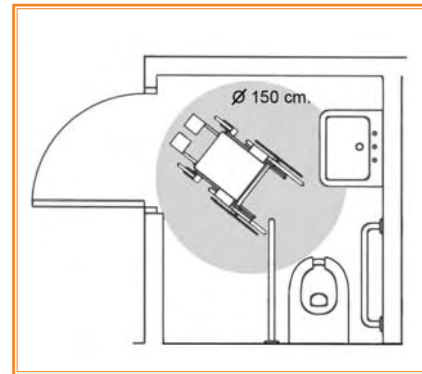
La puerta de entrada al aseo estará debidamente señalizada -en gran tamaño, en

altorrelieve, con alto contraste cromático e indicando si es para hombres o mujeres- y tendrá una anchura libre de paso superior a los 0,80 m, disponiendo de un cerrojo que permita conocer la disponibilidad del baño desde el exterior y de una muletilla de cancela desbloqueable desde el exterior, cumplirá con las especificaciones dadas al respecto de las puertas.

Las dimensiones interiores del aseo o baño permitirán la inscripción de un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos y fuera de la confluencia del recorrido de la puerta para permitir a una persona usuaria de silla de ruedas o de bastones moverse de forma cómoda y segura.

Los mecanismos eléctricos permitirán una fácil manipulación, se diferenciarán cromáticamente de la superficie en la que se sitúen y estarán dentro de la longitud de alcance de las personas usuarias de sillas de ruedas.

El lavabo y su grifo, el inodoro y su cisterna, el espejo, el urinario cumplirán los requisitos de diseño, ubicación y facilidad de uso descritos en las normas y manuales existentes al respecto. De la misma forma que, para ser las adecuadas y poder-



se utilizar con seguridad, lo harán las barras o asideros de ayuda, que se incorporan para permitir apoyarse, agarrarse o realizar el paso de la silla de ruedas a la taza y viceversa.

El nivel de iluminación en el interior del aseo o baño será suficiente: La iluminación general estará entre 100 y 300 luxes y la iluminación puntual entre 200 y 500 luxes.

### Dispositivos de apoyo

Las oficinas bancarias contarán con aquellas ayudas técnicas o dispositivos de apoyo que sean necesarios en los puntos en los que los clientes deban operar autónomamente o en donde van a ser atendidos por trabajadores.

Entre los múltiples dispositivos posibles están:

- los que permiten la adaptación de acceso cuando hay varios escalones –plataformas elevadoras, sillas de traslado tipo oruga...-;
- los que favorecen la conexión a Internet –teclado y ratones adaptados, software específico para personas con deficiencia visuales o de manipulación...-;
- los que facilitan la accesibilidad a los cajeros –que se describen más adelante-.



Dispositivos de acceso a Internet: emulador de ratón, teclado adaptado con macrocaracteres y braille situados en una mesa regulable en altura.

Además resulta conveniente señalar la utilidad de los bucles magnéticos, tanto los fijos que son los que se instalan habitualmente en las zonas de caja -cuando incorporan cerramiento acristalado-, como los móviles -trasladables u utilizables en cualquier mesa o espacio de atención a clientes- que permiten atender a las personas que utilizan audífonos -con posición T-. Estos dispositivos tienen un coste relativo muy bajo en relación al beneficio que pueden proporcionar en la comunicación con clientes con deficiencias auditivas usuarias de audífonos -tanto personas con discapacidad como personas mayores-.

## Señalización y seguridad

Las sucursales bancarias deberán ser espacios seguros y cumplirán estrictamente la legislación de prevención. Para ello la señalización cumplirá los criterios señalados al considerar la accesibilidad a la información. Aquellas que deban tener un Plan de Evacuación y Emergencia han de considerar a todas las personas, en especial a las que vayan a encontrarse con mayores dificultades -personas con deficiencias que afecten a la deambulación, a la vista, a la comprensión...-.

Se dispondrá de alarmas de emergencias de doble acción, acústicas y luminosas. La señalización de emergencia cumplirá también las recomendaciones aportadas para hacer accesibles la publicidad y los carteles.

### Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son uno de los elementos más utilizados en las oficinas bancarias, tanto dentro como fuera del horario de atención de las mismas y se encuentran ubicados bien dentro de pequeños espacios cerrados que están al lado o en la misma entrada de los locales de las sucursales, bien empotrados en las paredes externas de esas oficinas. Cuando se encuentren ubicados dentro de locales, estos deben diseñarse con los mismos criterios que los indicados para las oficinas.

A la hora de abordar la accesibilidad en el uso de los cajeros se puede contar con dos interesantes documentos, uno de la Organización Nacional de Ciegos Españoles -ONCE-, el libro *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual* y otro, publicado



por la Fundación Barcelona Digital desde su Departamento de estudios, titulado *Adaptabilidad de cajeros automáticos para personas discapacitadas. Propuesta de normalización*. La elaboración de este segundo documento ha contado con la participación de numerosas organizaciones de personas con discapacidad, entre otras del Comitè Català de Representants de Minusvàlids (COCARMI-CERMI Catalunya). Las principales recomendaciones obtenidas resumiendo las incorporadas en ambos documentos son:

- Señalizar la presencia y posición del cajero mediante incorporación delante del mismo de pavimento que se diferencie táctil y visualmente. Como complemento conviene incorporar un sistema de localización en el propio terminal que emita una señal auditiva al activarse mediante un mando a distancia. Y la rotulación debe situarse en la parte superior y realizarse en macrocaracteres de color que contraste con el del terminal. El tamaño de los caracteres dependerá de la distancia a la que puedan ser vistos. Por ejemplo, para una distancia de unos 3 m -adecuada para visualizar la presencia del cajero- el tamaño de letra de la rotulación será de 4,2 cm aproximadamente. En el documento *Características de la rotulación para personas con discapacidad visual* editado por la ONCE, pueden consultarse los aspectos relacionados con los tamaños de letra más adecuados en relación a las distancias.



- Permitir el acercamiento frontal y lateral mediante un adecuado diseño externo del terminal de manera que el cajero pueda ser usado también por personas que utilizan silla de ruedas o que requieren sentarse para operar.
- Diseñar las bocas de entrada y salida -de tarjetas, dinero ...- para que sean fácilmente localizables visual y táctilmente -contraste de color, borde en altorrelieve, boca en forma o con efecto de embudo- y cómodamente manipulables -altura de ubicación, espacio libre alrededor, control de la fuerza a ejercer y del tiempo requerido para operar.
- Incorporar las pantallas al terminal a una altura y con un ángulo de observación tal que permita la lectura a cualquier persona, con independencia de su talla o de la altura a la que opere.
- Dotar de software que permita modificar el contraste de los caracteres, aumentarlos, combinar mayúsculas y minúsculas... a través del teclado.
- Instalar un software que contemple: pocas instrucciones y claras, gráficos e iconos sencillos, lenguaje fácilmente comprensible, pantalla táctil en macrocaracteres, fuentes de tipo Arial, de aproximadamente 1 cm (entre 28 y 36 puntos), instrucciones en Braille, emisión de avisos auditivos y visuales de desarrollo del proceso como respuesta del cajero...

- Añadir la opción de reproducción por voz con control del volumen de los mensajes necesarios para utilizar el cajero, asegurando la confidencialidad y seguridad en la operativa -eliminando la utilidad de la pantalla al conectar el auricular, al descolgar un teléfono ...
- Estandarizar el teclado en cuanto a su tamaño; distribución espacial, color... Las teclas numéricas deberán ser oscuras y situarse sobre un fondo claro con la rotulación del número en color blanco. Serán perceptibles tanto visual como táctilmente, sobresaliendo  $\geq 2$  mm. de la superficie y manteniendo entre sí una separación mínima de 3 mm. Entre las teclas de función y las numéricas habrá al menos una separación de 9 mm. El tamaño de las teclas será  $\geq 10$  mm. Se podrán utilizar símbolos contrastados Ejemplo: cancelar: X rojo; borrar: I amarillo; continuar: O verde.



- Incorporar a las teclas confirmación sonora de pulsación y señalización Braille.
- Comprobar y adecuar la fuerza requerida para la presión de las teclas, así como la forma y textura de las mismas para evitar que los dedos resbalen.

## Buenas prácticas

La accesibilidad a las oficinas bancarias es una de las principales actuaciones que deben ser tenidas en cuenta a la hora de acometer una política socialmente responsable con las personas con discapacidad, como así lo atestigua la realidad de los hechos, pues cada vez más entidades bancarias de España la tienen en cuenta.

Así, en la red de oficinas de Bankinter, la accesibilidad ha sido también un objetivo de la política de Acción Social . Desde el año 2005 se está desarrollando este proyecto y el objetivo es llegar a que el cien por cien de las oficinas comerciales cumplan los siguientes requerimientos:

- Buenos accesos.
- Espacios transitables, suficientes para la movilidad, en los recorridos interiores.
- Mobiliario sin aristas.

En el localizador que cualquier cliente puede encontrar en la página web tras pulsar la pregunta ¿Dónde hay una oficina? se puede marcar la opción de búsqueda Accesible para personas con discapacidad física. Esta opción muestra las posibles oficinas accesibles existentes en cada provincia.



Diferentes alturas y contraste de color del expositor incorporado en la oficina accesible.

Fruto del convenio de colaboración con Fundación ONCE, Bankinter cuenta en Madrid con una oficina prototipo de accesibilidad. Se diseñó teniendo en cuenta: la disposición y dotación de los espacios, el mobiliario, la infraestructura tecnológica, la formación del personal de atención al cliente, etc. La oficina cuenta con ordenadores habilitados con lectores de pantalla, programas de síntesis de voz y magnificador de pantalla; con vídeos en lengua de signos; con servicio de interprete de lengua de signos; y con bucle magnético y amplificador de audio en el servicio de caja. El cajero de esta oficina permite el acceso a personas que utilicen silla de ruedas y está dotado de un software de voz para personas con discapacidad visual que, en el momento en el que se insertan los cascos ad hoc, deja en negro la pantalla e informa verbalmente dando instrucciones precisas para que se pueda operar con total confidencialidad. Todos los empleados que gestionan esta oficina son personas con discapacidad.

Otros interesantes ejemplos de buenas prácticas se presentan en La Caixa, pionera en aportar soluciones para la accesibilidad de los cajeros automáticos. La mayoría de sus sucursales cuenta con cajeros que reúnen buena parte de los elementos considerados claves para la accesibilidad de los mismos.

El acceso sin desniveles entre la acera y las sucursales bancarias de esta entidad bancaria está resuelto en el 80% de los casos y en muchas de ellas, además, es posible acceder a los servicios 24 horas, por rampas o por sistemas mecánicos alternativos a los escalones.

De la misma forma Caja Madrid ha comenzado a incorporar las adecuaciones para personas con deficiencias visuales en sus cajeros y tiene resuelto también el acceso sin escalones en muchas de sus sucursales.

Ambas entidades, La Caixa y Caja Madrid, han difundido entre sus oficinas la política de accesibilidad, plasmada en los criterios técnicos a aplicar para conseguir que sus oficinas se diseñen sin barreras para personas con discapacidad física.

Se puede concluir afirmando que éstas son una parte de las actuaciones, pues, sin duda, todas las entidades bancarias han llevado a cabo alguna actuación en línea con resolver algún aspecto de la accesibilidad, aunque se trataría de potenciar su abordaje desde el diseño para todos e incorporarla como un elemento más de la gestión cotidiana en estas empresas.

## Accesibilidad en la publicidad y en la señalización

La publicidad es uno de los elementos más importantes a la hora de la comunicación y de la captación de clientes y se realiza a través de los medios –televisión, radio y prensa- y utilizando folletos, carteles, displays..., que se sitúan o distribuyen tanto en el exterior como en el interior de las oficinas bancarias.

La publicidad se realiza para ser leída, oída o vista, por lo que hacerla accesible pasará por incorporar alternativas pensando en las personas con deficiencias intelectuales, auditivas, visuales o para la manipulación.

Cuando la publicidad utilice un soporte visual deberá llevar las alternativas que permitan que se pueda leer u oír -audio, Braille, texto con tipo, tamaño y contraste de letra adecuado-. Cuando la publicidad se realice en soporte sonoro deberá incorporar: texto escrito mediante subtítulo y lenguaje de signos. En cualquier caso los mensajes deberán ser claros y sencillos.

Por su importancia, especialmente en la señalización y en la publicidad en las oficinas bancarias indicar que, tanto para rótulos, carteles, folletos, textos informativos, señales, etc., hay que tener en cuenta los siguientes requisitos en su diseño:

- El texto será claro y comprensible para todos, así como adecuado al soporte y a la información que pretende aportar.
- El tamaño de la letra será el adecuado a la distancia al lector, que dependerá de la ubicación del elemento informativo. Si la distancia desde la que se va a ver la información es de unos 50 cm, el tamaño de los caracteres deberá ser de al menos 1 cm para que pueda ser leída por personas con deficiencia visual. Se aconseja situar los carteles informativos a una altura entre 1,45-1,75 m del suelo.
- El tipo de letra seleccionado será el que más favorezca la legibilidad.
- El rótulo debe contrastar cromáticamente con el parámetro dónde esté ubicado y, a su vez, los caracteres del rótulo lo harán con el fondo del mismo.



Cartel indicando horario de oficina bancaria que incorpora el texto en Braille.

- El soporte de la información no emitirá reflejos al recibir luz natural o artificial.
- La ubicación de los elementos informativos será tal que se pueda acceder a ellos y a la información que pretenden aportar.
- Los elementos informativos estarán correctamente iluminados.



## Atención al cliente

### Implicación de la organización

En cualquier empresa mantener una buena relación con los clientes, vital para los buenos resultados y la continuidad de la compañía, depende del funcionamiento del conjunto de la organización y no solo, como pudiera pensarse, del personal que los atiende. Y esto es igual cuando se trata de la atención a personas con discapacidad.

Alcanzar los objetivos de accesibilidad de los productos y servicios es un objetivo que partiendo de la dirección debe impregnar a toda la organización. Para ello se aconseja incorporar la gestión de la accesibilidad al sistema de gestión habitual de la empresa y, así:

1. Establecer qué objetivos desea alcanzar respecto a la accesibilidad: Qué política va a tener en relación con las personas con discapacidad y su acceso a los servicios que presta.
2. Elaborar un diagnóstico de situación: Conocer qué es accesible y qué no.
3. Elaborar un plan de actuación:
  - Qué acciones se van a realizar para hacer accesibles los servicios actuales del establecimiento.

- Qué se hará siempre que haya un cambio o se ponga en marcha un nuevo servicio u otro establecimiento
  - Y qué actuaciones se llevará a cabo para el mantenimiento y mejora de la accesibilidad.
4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se está cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.

Especialmente interesante es formar a todos los trabajadores para que conozcan las necesidades de los diversos clientes y las fuentes o criterios básicos que les permitan aportar soluciones, a cada uno según su función en la empresa.

Otra recomendación de especial interés para las grandes empresas, como es el caso de las entidades bancarias, es que los departamentos que se ocupan de las infraestructuras, compras y marketing planifiquen tanto la construcción o adquisición de edificios y locales como su completa dotación para que estos resulten accesibles.

### **Buenas prácticas en la atención al cliente**

Bankinter en el año 2005 se propuso como objetivo convertirse en entidad de referencia para las personas con discapacidad, bien fuera en su relación como clientes, bien fuera promocionando su integración laboral en la plantilla de la empresa o promoviendo iniciativas de voluntariado.

En cuanto a la relación con los posibles clientes con discapacidad y siguiendo uno de los criterios básicos del diseño para todos –el de contar con el usuario- se realizaron estudios cualitativos que permitieron recoger sugerencias de los clientes –en torno a la accesibilidad de los servicios en sucursales, en la oficina virtual o en la banca telefónica- y marcar objetivos de mejora.

Para su relación con los clientes con discapacidad, Bankinter ha realizado un curso de formación online para que sus trabajadores conozcan las necesidades de estas personas y la manera de abordar las soluciones, especialmente en cuanto a la comunicación con ellas.

Igualmente Bankinter incorpora, como se ha indicado un servicio de intérprete de lengua de signos a demanda de cualquier persona que lo requiera. Se precisa cita previa.

Otros servicios que Bankinter ha puesto a disposición de sus clientes con discapacidad visual son:

- La tarjeta de coordenadas o de claves, en la que con letras y números se aporta la firma electrónica a cada cliente, en formato braille.
- El extracto integral de cuentas en formato audio o en formato papel en tamaño de letra superior al habitual.

Caja Navarra, Caja España, Caja de Ahorros de la Inmaculada, Deutsche Bank y La Caixa han centrado una parte de sus esfuerzos en la aplicación de estrategias de comunicación para la atención a personas con deficiencias auditivas. Mientras las primeras han optado por la atención personalizada, incorporando soluciones para la comunicación con personas sordas a través de intérpretes de lengua de signos o de trabajadores que conocen esta lengua, Deutsche Bank y la Caixa han comenzado a instalar en sus oficinas bucles magnéticos para personas sordas que utilizan audífono o implante coclear.



Señal que indica la existencia de bucle magnético.

### Recomendaciones generales para la atención al cliente

Cualquier profesional de una entidad bancaria que tenga relación directa con clientes deberá saber cómo dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles discapacidades.

Para ello, recordar las normas elementales de atención a clientes será imprescindible:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Dirigirse siempre al cliente -tenga la deficiencia que tenga-, no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que el cliente que acude a una entidad bancaria es quien necesita el apoyo y asesoramiento del profesional de la misma.
- Mirar a los ojos a los clientes para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.

Se garantizará el acceso al establecimiento a las personas con discapacidad visual acompañadas de perros-guía.

Además, si el profesional de la entidad bancaria detectara que su cliente tiene **discapacidad auditiva** debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Hablar con voz clara y firme, pero sin gritar. Si la persona es sorda no oirá por mucho que se le grite. Puede, incluso, que se consiga el efecto contrario, pues al gritar el rostro se crispa y el interlocutor no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.

- Vocalizar correctamente, sin hacer muecas y sin exagerar para no distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Evitar tapar la boca con un bolígrafo, la mano, etc. para no dificultar la vocalización, la emisión de la voz y para facilitar la lectura labial.
- Permanecer quieto mientras se habla sin dar la espalda ni girar la cabeza, ni agacharse. En general, no debe adoptarse ninguna postura que dificulte la vocalización, la emisión de la voz o que impida la lectura labial.
- Ayudarse con la mímica, con gestos y signos sencillos.
- Ayudarse de la escritura, si fuera necesario, para completar la expresión oral.

En cualquier caso hay que recordar que la lectura labial es un complemento imprescindible para personas con sordera.

Incluso cuando se compruebe que la persona lleva prótesis auditivas -audífono o implante coclear- deben respetarse estas recomendaciones.

Cuando el profesional de la entidad bancaria perciba que su cliente tiene **discapacidad visual o ceguera** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Identificarse siempre para poder ser reconocido por el cliente. Y, si conoce su nombre, utilizarlo para dirigirse a él.
- Preguntar al cliente que tipo de ayuda precisa.

- Hablar con naturalidad, utilizando las frases habituales como "¡Mira!", "¿Has visto?"
- Presentar ordenadamente y hacer tangibles, incluso acercándolos hasta la mano del cliente, si fuera preciso, los distintos elementos - cartilla, tarjeta de crédito, otros documentos...- evitando palabras que carecen de significado para él, como aquí, allí, esto...
- Cuando sea preciso transmitir información leyendo un documento, se debe hacer su lectura completa, sin dar por supuesto que hay partes que no revierten interés, a no ser que el cliente así lo manifieste.

Si el profesional de la entidad bancaria entendiera que su cliente tiene **deficiencia intelectual** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: él le hará saber lo que necesita.
- Utilizar un lenguaje muy sencillo y concreto.
- Repetir la información cuantas veces sea necesario.

En el caso de que el profesional de la entidad bancaria presumiera que su cliente tiene una **enfermedad mental** deberá cumplir las siguientes recomendaciones básicas:



- Evitar introducir factores que pudieran provocar estrés –tensión- en la relación y comunicación con el cliente.
- Aconsejarle con mayor precisión e interés que habitualmente, si cabe, de los posibles riesgos en la realización de determinadas operaciones o actuaciones.

Cuando el profesional de la entidad bancaria observe que su cliente tiene **discapacidad física** debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Estar atento a sus necesidades: facilitar el alcance de los objetos, acercarle o retirar una silla para que se siente o para que pueda aproximarse con su silla de ruedas; abrir una puerta...
- Asegurarse consultando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que este tuviera dificultades para hablar.

**Preguntar antes de actuar**, es la clave, la mas importante de las recomendaciones, pues es la que muestra el respeto a la capacidad de decisión y autonomía de los clientes.



## Glosario de términos

### Accesibilidad

El uso de la palabra accesibilidad sin adjetivos o "accesibilidad básica" o "accesibilidad primaria" suele estar asociado a una concepción tradicional, que está presente en la mayoría de la legislación existente al respecto, la de supresión de barreras, de riesgos y trabas que impiden el desplazamiento y comportan situaciones de peligro, orientando las acciones a realizar y su orden hacia las dirigidas a la disminución efectiva de barreras que impiden el paso o hacia la eliminación de riesgos..

Se define como la característica de espacios, elementos constructivos o mobiliario que permiten su uso con seguridad a cualquier persona, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

Asociado a este concepto y desde el punto de vista legal, en casi toda la normativa de accesibilidad de las comunidades autónomas, aparecen dos niveles de aplicación de los criterios de accesibilidad a los espacios construidos existentes con anterioridad a la vigencia de la norma:

#### **1. Adaptado**

Se considera un espacio, elemento o mobiliario adaptado, aquel que se ha podido

ajustar a los requisitos de la normativa vigente garantizando su accesibilidad. Se asimila a accesible en el lenguaje cotidiano.

## **2. Practicable**

Se considera un espacio, elemento o mobiliario practicable, aquel que, aún no cumpliendo todos los requisitos de accesibilidad de la normativa vigente, permite su utilización.

## **Accesibilidad universal**

Definida por la Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad es "la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible".

## **Diseño universal o diseño para todos**

El diseño universal o diseño para todos es la herramienta fundamental que permite alcanzar la accesibilidad universal, tal y como está definida en el párrafo anterior. Se han desarrollado sus principios al inicio del manual.

## Deficiencia y discapacidad

El ser humano ha ido transformando el medio natural con su trabajo y con la ayuda del desarrollo de la técnica. Pero, lamentablemente, con frecuencia, esa capacidad de transformación, de aplicación de los beneficios del desarrollo, no se ha aplicado suficientemente a resolver las necesidades particulares de muchas personas. Hay que esperar al año 2001, con la aprobación de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud -CIF- en el marco de la Organización Mundial de la Salud, para que se reconozca, formalmente, que las dificultades que encuentran las personas con deficiencia provienen de las carencias del entorno.

Esta CIF define el **funcionamiento** como "un término genérico que incluye funciones corporales, estructuras corporales, actividades y participación. Indica los aspectos positivos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)." Y, en sentido contrario, la **discapacidad** como "un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)".

Significa esto que la aparición de una discapacidad -de una dificultad en la relación

con el medio- no depende de una determinada condición de salud, marcada por una deficiencia –alteración o pérdida de capacidad, respecto a la media estadística, a causa de enfermedad, trastorno, lesión o traumatismo- o por la edad, o por una situación de estrés, o por embarazo, etc.- sino que depende de la conjunción de esa condición de salud con dificultades o impedimentos en la realización de actividades y en la participación social.

### Ayuda técnica

Cuando el desarrollo de la técnica no puede resolver las dificultades que aparecen a la hora de realizar actividades y participar en la vida social o cuando las soluciones a aplicar resultan desproporcionadas o cuando los factores ambientales o personales no lo permiten, hay que utilizar ayudas técnicas.

Una ayuda técnica es cualquier producto, instrumento, equipo o sistema que sirva para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia o una dificultad de interacción con el entorno. Son ejemplos de ayuda técnica los bastones y sillas de ruedas, los teléfonos de texto –para personas sordas-, las lupas, las barras de apoyo de los aseos...

## Documentos de normalización

**UNE 170001-1:2001** Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO

**UNE 170001-2:2001** Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad Global

**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 139802:2003** Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Software

**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 41512:2001** Accesibilidad en las playas y en su entorno

**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

## Normativa de accesibilidad

Se relaciona a continuación la legislación vigente en el momento de editar el manual, recomendándose su actualización a través de páginas web especializadas, entre otras en Discapnet: Portal de la Discapacidad de la Fundación ONCE, en la dirección [www.discapnet.es](http://www.discapnet.es) y en el Servicio de información sobre discapacidad –SID- del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en la dirección <http://sid.usal.es>. En ambos casos, aunque la navegación posterior es diferente hay que entrar en el apartado correspondiente a Legislación.

### ANDALUCÍA

**LEY 1/1999**, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en **LEY 1/1999**, de 31 de marzo, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía.

**DECRETO 72/1992**, de 5 de mayo, por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía.

**DECRETO 133/1992**, de 23 de julio de 1992, por el que se establece el régimen transitorio en la aplicación del Decreto 72/1992 por el que se aprueban las normas técnicas para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte en Andalucía.

**DECRETO 298/1995**, de 26 de diciembre de 1995, por el que se aprueban los criterios para la adaptación de los edificios, establecimientos e instalaciones de la Junta de Andalucía y sus empresas públicas al Decreto 72/1992.

### ARAGÓN

**LEY 3/1997**, de 7 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transportes y de la comunicación.

**DECRETO 19/1999**, de 9 de febrero, del gobierno de Aragón por el que se regula la Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y de la comunicación.

### CANARIAS

**LEY 8/1995**, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.  
**DECRETO 227/1997**, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.  
**ORDEN** de 5 de octubre de 1998, por la que se regula el otorgamiento y utilización del símbolo de accesibilidad.

### CANTABRIA

**LEY DE CANTABRIA 3/1996**, de 24 de septiembre, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.  
**DECRETO 61/1990**, de 1990, de evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas de Cantabria.

### CASTILLA Y LEÓN

**LEY 3/1998**, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras.

### CASTILLA - LA MANCHA

**LEY 1/1994**, de 24 de mayo de accesibilidad y eliminación de barreras en Castilla-La Mancha.  
**DECRETO 158/1997**, de 2 de diciembre, del código de accesibilidad de Castilla-La Mancha.

### CATALUÑA

**LEY 20/1991**, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas.

**DECRETO 135/1995**, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

**DECRETO 135/1995**, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas y de aprobación del Código de accesibilidad.

#### **COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

**LEY FORAL 4/1988**, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.

**DECRETO FORAL 74/1987**, de 26 de marzo de 1987, sobre eliminación de barreras arquitectónicas en obras y construcciones propias o subvencionadas por la administración de la Comunidad Foral.

**DECRETO FORAL 154/1989**, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y aplicación de la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.

**DECRETO 57/1990**, de 15 de junio de 1990, por el que se aprueba el Reglamento para la eliminación de barreras físicas y sensoriales en los transportes.

#### **COMUNIDAD VALENCIANA**

**LEY 1/1998**, de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación.

**DECRETO 193/1988**, de 12 de diciembre, por el que se aprueban las «Normas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas»

#### **EXTREMADURA**

**LEY 8/1997**, de 18 de junio, de promoción de la accesibilidad en Extremadura.

**DECRETO 153/1997** de 22 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de promoción de la accesibilidad en Extremadura.



## **GALICIA**

**LEY 8/1997**, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

**DECRETO 286/1992**, de 8 de octubre, de accesibilidad y eliminación de barreras.

**DECRETO 35/2000**, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.

## **ILLES BALEARS**

**LEY 3/1993**, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de barreras arquitectónicas.

**DECRETO 96/1994**, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de las barreras arquitectónicas.

## **MADRID**

**LEY 8/1993**, de 22 de junio, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

**DECRETO 138/1998**, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

**DECRETO 71/1999**, de 20 de mayo de 1999, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

## **PAIS VASCO**

**LEY 20/1997**, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.

**DECRETO 59/1981**, de 24 de marzo, sobre normativa para la supresión de barreras urbanísticas.

**DECRETO 291/1983**, de 19 de diciembre de 1983, sobre normativa para la supresión de barreras arquitectónicas.

**DECRETO 68/2000**, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

---

#### **PRINCIPADO DE ASTURIAS**

**LEY 5/95**, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

---

#### **REGIÓN DE MURCIA**

**LEY 5/1995**, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción de la accesibilidad general.

**DECRETO 39/1987**, de 14 de agosto de 1987, sobre supresión de barreras arquitectónicas.

**ORDEN** de fecha 15 de octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación.

---

#### **LA RIOJA**

**LEY 5/1994**, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad.

**DECRETO 19/2000**, de 28 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas, en desarrollo parcial de la Ley 5/1994, de 19 de julio.

## Normativa sobre el acceso al entorno de personas con disminución visual acompañadas de perros guía

### Normativa estatal

**REAL DECRETO 3250/1983**, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guía para deficientes visuales

### Normativa autonómica

En las Comunidades de Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Principado de Asturias, el uso de perros guía está regulado en las leyes marco de supresión de barreras o de accesibilidad.

#### ANDALUCÍA

**LEY 5/1998**, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con discapacidades visuales.

#### CATALUÑA

**LEY 10/1993**, de 8 de octubre, que regula el acceso al entorno de las personas con disminución visual acompañadas de perros leproso.

#### COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

**LEY FORAL 7/1995**, de 4 de abril, reguladora del régimen de libertad de acceso, deambulacion y permanencia en espacios abiertos y otros delimitados, correspondientes a personas con discapacidad visual total o severa y ayudadas por perros guía.

## COMUNIDAD DE VALENCIA

---

**LEY 12/2003**, de 10 de abril, sobre perros de asistencia para personas con discapacidades.

## GALICIA

---

**LEY 5/1996**, de 6 de junio, sobre el acceso al entorno de las personas con deficiencia visual.

## ILLES BALEARS

---

**LEY 5/1999**, de 31 de marzo, de perros guía.

## MADRID

---

**LEY 23/1998**, de 21 de diciembre, sobre el acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro guía al entorno.

## PAÍS VASCO

---

**LEY 17/1997**, de 21 de noviembre, de la regulación de los perros guía.

## REGIÓN DE MURCIA

---

**LEY 3/1994**, de 26 de julio, del acceso al entorno de las personas con discapacidad visual usuarias de perro guía.

## LA RIOJA

---

**LEY 1/2000**, de 31 de mayo, de perros guía acompañantes de personas con deficiencia visual.

## Directorio básico

### Organizaciones de personas con discapacidad

**ASPACE** (Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral)

C/ General Zabala, 29 - 28002 Madrid

**www.aspace.org**

**CERMI** (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)

C/ Fernanflor 8 - 28014 MADRID

**www.cermi.es**

**CNSE** (Confederación Estatal de Personas Sordas )

C/ Montesa, 38, c/v Pasaje Martí - 28006 MADRID

**www.cnse.es**

**COCEMFE** (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos)

C/ Luis Cabrera, 63. 28002 MADRID

**www.cocemfe.es**

**CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA**

C/. Guadiana, 38 - 28224 POZUELO DE ALARCÓN (Madrid)

**www.autismo.org.es**

**DOWN ESPAÑA** (Federación Española de Síndrome de Down)

C/. Machaquito 58 - 28043 Madrid

**www.sindromedown.net**

**FEAFES** (Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales)

C/. Hernández Mas, 20-24 - 28053 MADRID

**www.feafes.com**

**FEAPS** (Confederación Española de Organizaciones a favor de las Persona con Discapacidad Intelectual)

C/ General Perón, 32 - 28020 MADRID

**www.feaps.org**

**FEDACE** (Federación Española de Daño Cerebral)

Avda. General Perón, 32 - 28020 MADRID

**www.fedace.org**

**FEDER** (Federación Española de Enfermedades Raras)

Avda. San Francisco Javier, Nº 9, planta 10, módulo 24 - 41018 Sevilla

**www.enfermedades-raras.org**

**FESPAU** (Federación Española de Padres de Autistas)

C/. Navaleno, 9 - 28033 MADRID

**www.fespau.es**

**FIAPAS** (Confederación Española de Familias de Personas Sordas)

C/. Núñez de Balboa, 3 1º Interior - 28001 MADRID

**www.fiapas.es**

**ONCE** (Organización Nacional de Ciegos Españoles)

C/ del Prado 24 - 28014. MADRID

**www.once.es**

**PREDIF** (Plataforma Representativa estatal de Discapacitados Físicos)  
Avda. Doctor García Tapia 129, local 5 - 28030 MADRID  
**[www.predif.org](http://www.predif.org)**

### **Organismos de la administración**

**CEAPAT** (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas)  
C/ Los Extremeños, 1- 28018 MADRID  
**[www.ceapat.org](http://www.ceapat.org)**

**REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD**  
C/ Serrano, 140 28006 MADRID  
**[www.rpd.es](http://www.rpd.es)**

### **Empresas**

**VIA LIBRE**  
C/ Don Ramón de la Cruz 38 - 28001 MADRID  
**[www.vialibre.es](http://www.vialibre.es)**

**TECHNOSITE**  
C/ Albasanz, nº 16, 3ª planta B1 - 28037 MADRID  
**[www.technosite.es](http://www.technosite.es)**

**SIGNALIA**  
C/ Islas Aleutianas, nº 28 - 28035 MADRID  
**[signalia@fundacioncse.org](mailto:signalia@fundacioncse.org)**

## Bibliografía básica

Adaptabilidad de cajeros automáticos para personas discapacitadas. Propuesta de normalización. Barcelona: Fundación Barcelona Digital, 2006.

Características de la rotulación para personas con discapacidad visual. Madrid: ONCE, 2006.

Concepto Europeo de Accesibilidad. Comisión Central de Coordinación para la Promoción de la Accesibilidad. Madrid: CEAPAT, 1997.

GUERRERO, J. M. (coord.). Manual de accesibilidad. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, IMSERSO, 1995.

Guía abreviada de la atención a personas con discapacidad. Madrid: Fundosa Social Consulting, 2005.

Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001. Madrid: Ministerio de Fomento, 2002

MARTÍN ANDRADE, P., y LUENGO JUSDADO, S. (coords.). Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. Madrid: ONCE, 2003.

Mejora de la accesibilidad universal a los entornos: Propuestas normativas del CERMI estatal. Colección CERMI, n.º 14.

PLANN, S. Una minoría silenciosa. Madrid: Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación, 2004.

Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas. Madrid: ALIDES CEAPAT- IMSERSO, IBV, 2005.

I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012: Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003.





**bankinter.**

[www.bankinter.com](http://www.bankinter.com)



**Fundación ONCE**  
para la cooperación e integración social  
de personas con discapacidad

[www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es)



[www.aebanca.com](http://www.aebanca.com)