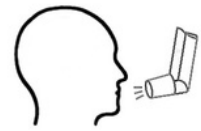


Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

INSTRUCCIÓN XERAIS



Á Área de Benestar Social da Deputación da Coruña, desde a Sección de Servizos Sociais, e dentro das súas competencias de apoio aos concellos, presenta o **“Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración”** en materia de accesibilidade e que estará a disposición do persoal da administración local e da cidadanía na web da Deputación Provincial.

Este protocolo de atención está dividido en 6 documentos, estruturados da seguinte forma:

1. Instrucións xerais
2. Trato telemático
3. Trato presencial
4. Xestión e soporte interno
5. Actividades e fomento
6. Comunicación e divulgación

No marco do Programa de fomento da Accesibilidade "Di Coruña accesible" os ditos documentos pretenden ser unha ferramenta útil e áxil para o persoal dos concellos e da Deputación, de maneira que poida aplicar os ditos principios no seu traballo diario e desta forma mellorar a atención á cidadanía, xa sexa de forma presencial ou telemática, garantido uns servizos de calidade para todas as persoas.

“Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado”.

A Deputada da Área de Benestar Social
Ana Lamas Villar
Outubro 2022

Índice

01. Introducción	4
Regras básicas	8
Outras regras	9

02. Acceso	10
-------------------	----

03. Comunicación e atención	14
Comunicación por chamada	15
Comunicación por aplicación de mensaxería	17
Comunicación mediante correo electrónico	19
Comunicación a través do portal web	21

04. Documentos e información accesible	24
Contidos accesibles	25

1. Introducción





Dende a pandemia, a atención telemática estendeuse e puxo de manifesto a falta de accesibilidade existente prexudicando especialmente a persoas con discapacidade sensorial e de idade avanzada que quedaban sen atención. Este protocolo recollerá as pautas a seguir para unha atención apropiada.

É necesario recordar o Protocolo de trato: instrucións xerais. Tanto nas áreas vencelladas ao trato presencial como noutras áreas cos seus correspondentes servizos, é preciso que se distinga entre necesidades físicas, sensoriais visuais, sensoriais auditivas, psicocognitivas ou orgánicas.

Haberá persoas que teñan maiores necesidades nalgunha ou nalgunhas das citadas ou ben que teñan un déficit ou exceso nalgunha das nosas capacidades físicas, psicocognitivas, sensoriais ou orgánicas.



Ilustración 1: Pictogramas discapacidade visual, física, auditiva, psicocognitiva ou orgánica.

Sexan cales sexan as circunstancias ou condicións das persoas, todas forman parte da cidadanía e deben recibir un trato igualitario e adecuado na Administración.

**Hai que xerar contornas, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, ferramentas e dispositivos que sexan accesibles a todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible.
Condições de igualdade.**

Para este trato, en ocasións necesitamos dos denominados como produtos de apoio que non son elementos substitutivos ao trato, ao servizo que se presta ou á contorna, senón que son complementarios para acadar unha Administración máis accesible.

Enténdese por produto de apoio calquera dispositivo, equipo, instrumento e software utilizado por persoas con algún tipo de discapacidade que se destine a:

- Facilitar a súa participación.
- Protexer, apoiar, adestrar, medir ou substituír funcións ou estruturas corporais e actividades.
- Ou previr deficiencias, limitacións na actividade ou restricións na participación.

1.1.

Regras básicas

Naturalidade, respecto e flexibilidade

- Naturalidade: antes de axudar, preguntar como quere ser atendida a persoa.
- Respecto: uso correcto da linguaxe.
- Flexibilidade: ser ti quen se adapte á persoa á que lles vas a dar un servizo.

1.2.

Outras regras

Sempre hai que evitar...

- Paternalismo e proteccionismo excesivo.
- Pena. A ningunha persoa lle gusta que se sinta pena por ela .
- Medo ou rexeitamento. Non saber como tratar a alguén quen pensas que é “diferente” a ti provoca situacións de rexeitamento que deben evitarse.
- Impaciencia. Algunhas persoas non entenden as instrucións ou a comunicación con elas pode resultar difícil ou lenta. Por iso é importante actuar con calma e paciencia. Non o fai a propósito.
- Non fagas fincapé nas diferenzas.

A regra principal é non ter medo a preguntar. Cando non saibas como tratar a unha persoa, o mellor é preguntar.

2. Acceso





A raíz da Covid-19, instaurouse un modelo xeneralizado de consultas telemáticas. Por conseguinte, esta situación fixo que se utilicen recursos telemáticos en moitas ocasións sen un protocolo establecido que pode afectar á calidade da asistencia recibida.

A atención telemática debe contar con ferramentas que permitan un uso máis eficiente dos servizos ofrecidos pola Administración e reforzar as súas relacións. Os diferentes servizos da Deputación deben contar alternativas de comunicación diversas e esta diversidade debe ofrecer ferramentas accesibles. Seguindo isto, debemos ofrecer os seguintes servizos:

- Atención telefónica mediante chamada.
- Atención por aplicación de mensaxería.
- Atención mediante correo electrónico.
- Atención dixital a través do portal web.

Todos estos medios deben contar con protocolos de trato.

A atención telefónica deberá seguir os criterios de atención presencial e no resto de casos, adecuarase a documentación e información accesible conforme se irá abordando nos seguintes puntos.

Por último, no portal web para a realización de trámites, sempre é recomendable incorporar a pestana `podo axudarche?´ programada con preguntas recurrentes e respostas en linguaxe clara e sinxela. Este *pluggin* debería reproducirse por voz ou engadir un teléfono para a resolución das dúbidas ocasionadas.





En todo caso, o modelo de atención telemática debe basearse no modelo de atención centrada na persoa, que promove as condicións necesarias para a consecución de melloras en todos os ámbitos da calidade de vida e o benestar das persoas, partindo do respecto pleno á súa dignidade e dereitos, dos seus intereses e preferencias e contando coa súa participación efectiva.

3. Comunicación e atención



3.1.

Comunicación por chamada



Este tipo de servizo será empregado por persoas que non teñen dificultades sensoriais. Na atención telefónica, existen unhas regras básicas que deben seguirse:

- Presentarse. Dicir o nome, posto de traballo e área ou departamento de traballo co que se contacta. Débese aclarar que a conversa é privada e confidencial. Nos primeiros momentos deberase dar instrucións de como actuar en caso de perda da comunicación e ofrecer a posibilidade de cambiar o día ou a hora da cita presencial, no caso de existir.
- Aclimatar a conversa. Isto pasa por preguntar se o son é o correcto. En caso de que sexa o persoal da Administración quen chame, deberá preguntar se é un bo momento para falar. Para mellorar a accesibilidade cognitiva, recomendarlle á cidadanía que teña algún material próximo para recordar as indicacións, dúbidas ou calquera outro tipo de información necesaria.

En caso de outorgar cita presencial, sempre se deberá preguntar se a persoa ten algunha necesidade específica para a súa atención no momento no que acuda.

- Adaptación da fala. O ton de voz é a ferramenta de comunicación máis importante na consulta telefónica. Como se descoñece as características da persoa que está ao outro lado do teléfono, a conversa debe ser pausada, para permitir que entenda, apunte, reflexione, asimile, interrompa ou pregunte, sinxela e evitando o ruído ambiente. Favorece tamén marcar pausas.
- Verificar a comprensión da información. empregar frases curtas, con espazos de silencios para que a persoa asimile a información e para comprobar que esta persoa escoita e entende. É crucial que se verifique a comprensión en todo momento. Quizais resulte útil, ademais de anotar, que repita aquelas indicacións máis complexas. En caso de detectar certa dificultade na comprensión, pode repetirse o falado coa persoa para asegurar que a conversa é entendida pola persoa interlocutora.
- É importante finalizar a chamada coa información clara por ámbalas partes, sen transmitir présa nin necesidade de cortar a conversa rapidamente. Pode que a persoa aínda estea a anotar ou a asimilar a información recibida.
- Comprobar que a contorna construída debe adecuarse para poder satisfacer as necesidades e as expectativas de toda a cidadanía sen ningún tipo de discriminación. Debe garantirse tanto a mobilidade e o gozo dos equipamentos así como a comprensión da información.

3.2.

Comunicación por aplicación de mensajería

Conforme se comprobou durante a análise realizada á Deputación, algunhas áreas presentan como ferramenta de contacto coas persoas usuarias a aplicación de telefonía móbil WhatsApp, establecendo contactos a través de mensaxerías de texto escrito.

O emprego destas novas aplicacións resultan moi útiles para as novas xeracións, para un contacto máis rápido pero tamén para persoas con maiores necesidades sensoriais. Daquela, é un servizo que se recomenda como apoio aos demais existentes.

Pola contra, resulta ser unha creba para persoas de avanzada idade e outras con maiores necesidades cognitivas porque, á marxe de dispoñer ou non de rede de datos, a tecnoloxía non resulta accesible.

Tanto WhatsApp como outras aplicacións de mensajería instantánea, permiten habilitar funcións de accesibilidade nos axustes do teléfono:

- Activar o lector de pantalla TalkBack para interactuar co tacto e os comentarios de voz.
- Axustar a pantalla, tamaño de fonte contraste de cor.
- Usar BrailleBack para conectar a pantalla de Braille actualizable ao teléfono mediante Bluetooth.
- Activar axustes de audio (volume, velocidade...) e de texto na pantalla. Tamén subtítulos, Live Caption, Live Transcribe, Sound Amplifier, soporte de axuda para a audición ou texto en tempo real.

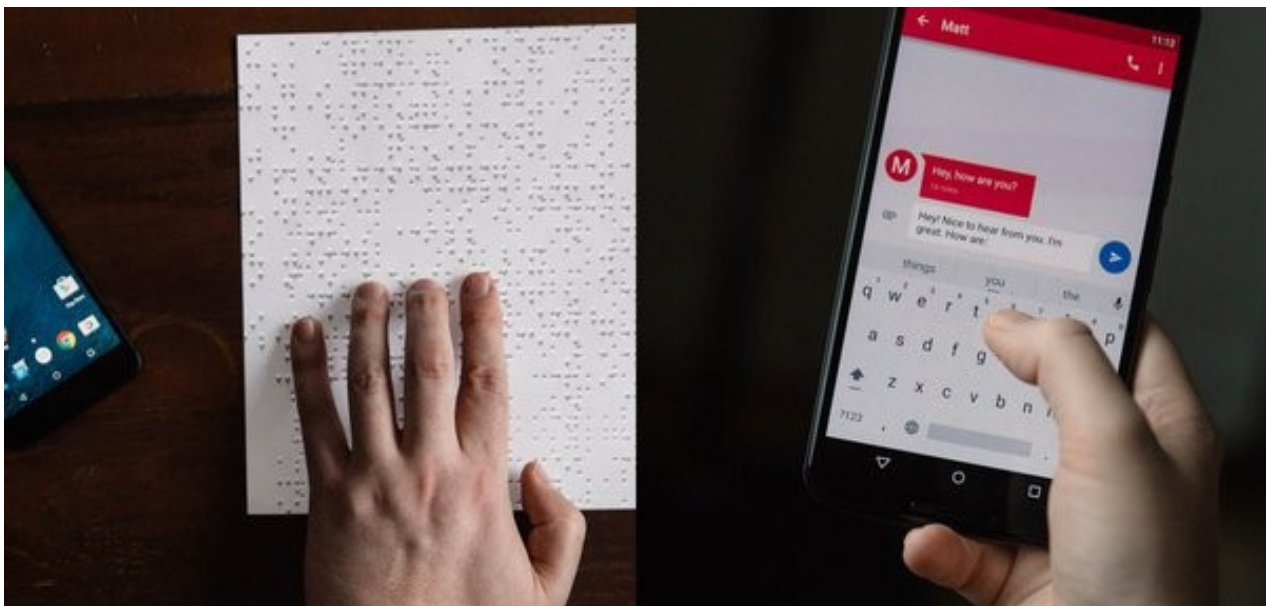


Ilustración 2: Adaptación BrailleBack de Google. Imaxe de Fundació COAATT.

Todas estas características, que xa existen nos dispositivos e nas aplicacións, axudan a que os servizos que son destinados á cidadanía poidan ser máis accesibles, ademais de logralo en menor tempo que se fora realizando a revisión da accesibilidade de toda a web.

A interacción coa persoa deberá seguir os mesmos puntos que no trato presencial (presentación, preguntar se a persoa ten algunha necesidade concreta no trato, aclimatación da conversa, adaptación da fala, etc.)

En caso de outorgar cita presencial, sempre se deberá preguntar se a persoa ten algunha necesidade específica para a súa atención no momento no que acuda.

3.3.

Comunicación mediante correo electrónico

A información que se remita a través deste formato debe de ser accesible e, para comprobar se realmente o é, débese traballar co comprobador de accesibilidade unha vez rematado de redactar o correo. Así tamén agregar textos alternativos como se explicará no seguinte apartado e que as persoas con lectores de pantalla poidan escoitar o contido da imaxe. Por suposto: cores, estilos, fontes, etcétera.

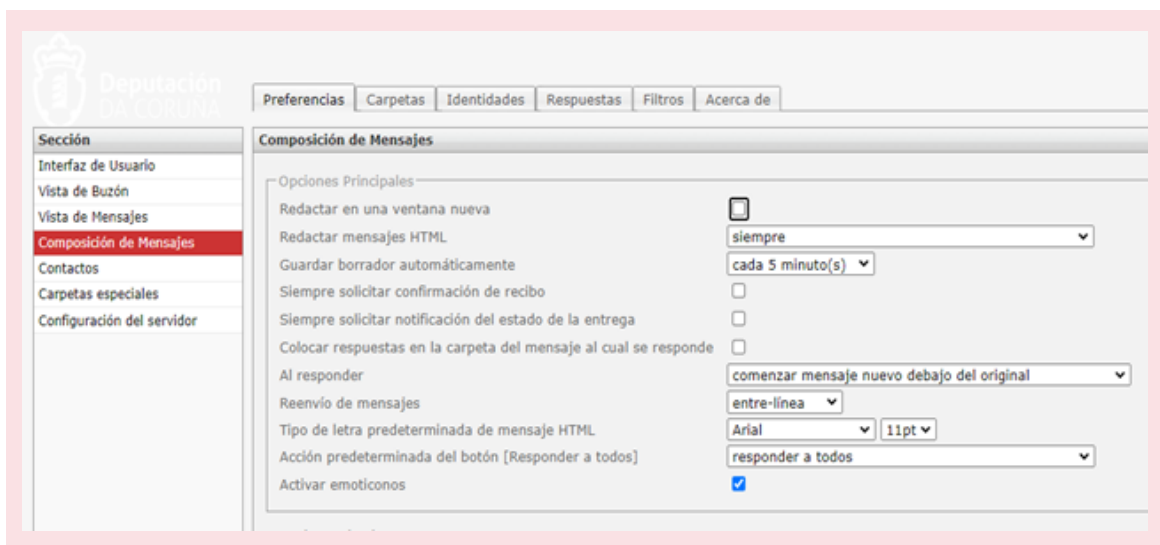


Ilustración 3: Panel de axustes de correo da Deputación.

Á marxe de desenvolver como elaborar documentos e información accesible, é importante destacar para o envío de correos electrónicos:

- Mostrar advertencias de accesibilidade mentres se traballa no correo.
- Redactar a mensaxe en linguaxe sinxela e frases curtas.

En caso de outorgar cita presencial, sempre se deberá preguntar se a persoa ten algunha necesidade específica para a súa atención no momento no que acuda.

- Usar fondo escuro para redactar mensaxe. Se está a redactar con tema negro e modo escuro habilitado, o comprobador de accesibilidade executarase aínda que só mostrará as notificacións cando non haxa suficiente contraste co texto.
- Evitar o uso de táboas. É mellor dispor os datos en forma de parágrafos con encabezados ou pancartas.
- Usar títulos e estilos integrados, pensados para examinarse visualmente e con tecnoloxía de asistencia.
- Agregar textos alternativos en elementos visuais: imaxes, formas, elementos gráficos, gráficos, etc.
- Agregar texto de hipervínculo accesible e información en pantalla. Para que as persoas que usan lectores de pantalla detecten unha lista de vínculos correctamente, estes débennos transmitir información clara e precisa sobre o destino. É dicir, evitar usar textos de vínculo “faga clic aquí” “ver esta páxina”, etc. No seu lugar, inclúe o título completo da páxina de destino.
- Usa cor e formato de fonte accesible. As fontes accesibles en documentos dixitais son aquelas tipo Arial, sen serifas.
- Axustar espazo entre oracións e parágrafos para unha mellor comprensión.
- De cara ás persoas que traballan na Deputación, recoméndase crear listas accesibles para organizar a información do correo electrónico en pequenos fragmentos como listas ou viñetas.

3.4.

Comunicación a través do portal web

A accesibilidade web require que ademais de empregar ferramentas e tecnoloxías accesibles, a propia páxina web onde se realizan os trámites na administración sexan accesibles.

O Real Decreto 1112/2018, de 7 de setembro, sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público indica que o contido accesible dos sitios web e das aplicacións para dispositivos móbiles inclúe a información textual e non textual, documentos e formularios que se poidan descargar, contidos multimedia de base temporal, formas de interacción bidireccional, tratamento de formularios dixitais e cumprimentar os procesos de identificación, autenticación, firma e pago con independencia da plataforma tecnolóxica que se use para a súa posta a disposición do público.

As entidades obrigadas, como a Deputación, deberán ofrecer ás persoas usuarias un mecanismo de comunicación que permita a calquera persoa presentar suxestións e queixas, así como informar sobre calquera posible incumprimento por parte de seu sitio web ou da súa aplicación para dispositivos móbiles dos requisitos de accesibilidade e solicitar a información excluída.

Para iso debe seguir os seguinte catro criterios de accesibilidade nos que se sustentan as páxinas web:

- **Perceptibilidade:** É o principio de accesibilidade que esixe que a información e os compoñentes da interface preséntanse ás persoas usuarias de maneira que poden percibilos.
- **Operabilidade:** É o principio de accesibilidade que esixe que os compoñentes e a navegación pola interface de usuario pode ser usada por calquera persoa usuaria.
- **Comprensibilidade:** É o principio de accesibilidade que esixe que a información e o funcionamento da interface de usuario son comprensibles por calquera persoa usuaria.
- **Robusteza:** É o principio de accesibilidade que esixe que os contidos sexan o suficientemente robustos como para ser interpretados de forma fiable por unha gran variedade de axentes de usuarios, incluídas as tecnoloxías de asistencia.

Con todo, unha vez chegado isto, pódese realizar a medición da accesibilidade. Son os resultados cuantificados da actividade de seguimento realizado co fin de verificar a conformidade dos sitios web e do aplicacións para dispositivos móbiles cos requisitos de accesibilidade requiridos. Incluír tanto a información cuantitativa sobre as mostras de sitios web e aplicacións móbiles probadas como a información cuantitativa a nivel de accesibilidade.



LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

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

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad
«BOE» núm. 227, de 19 de septiembre de 2018
Referencia: BOE-A-2018-12699

Ilustración 4: *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.*

4. Documentos e información accesible



4.1.

Contidos accesibles



Calquera tipo de documento debe asegurar un bo nivel de lexibilidade do contido para todas as persoas que accedan ao mesmo, independentemente das súas circunstancias físicas, cognitivas, sensoriais, orgánicas, idade, xénero ou idioma, entre outras.

Para elaborar un documento accesible é importante facer comprensibles tres aspectos:

o seu contido,
a súa estrutura
e o seu formato.

Texto claro

O contido exposto debe ser redactado en linguaxe breve e sinxela, evitando estruturas gramaticais complexas.

A mensaxe que se desexa transmitir debe ser concreta e directa, evitando termos abstractos que puideran resultar confusos.

O valor dun documento non aumenta coa súa lonxitude. Deben evitarse as frases innecesariamente longas e o uso de expresións redundantes. Sempre que sexa posible, utilizaranse palabras sinxelas, frases curtas e palabras que sirvan de nó (conectores) para manter a coherencia naquelas frases máis longas.

Idioma do documento

Débense dar varias alternativas de idioma. Ademais, en caso de complexidade, é necesario elaborar documentos en lectura doada.

En caso de utilizar palabras noutro idioma, deberase marcar o cambio de idioma excepto en nomes propios, termos técnicos, palabras de idioma indeterminado e que non pertencen á lingua xeral do documento pero o seu uso está estendido (por exemplo: Wifi). Incorporarase unha glosa ao final explicando o significado desta palabra.

Características da fonte

A tipografía que se empregue nos textos favorecerá ou impedirá a completa comprensión da información.

A máis utilizada é de tipo serif (con serifa). Esta posúe pequenos adornos situados xeralmente nos extremos das liñas dos caracteres. As tipografías Times New Roman, Georgia e Garamond son exemplos desta clase. Mentres, as fontes sans serif (sen serifa) carecen dese detalle (tipo Arial).

A diferenza entre estes dous tipos de fontes radica na súa facilidade de lectura. O tipo serif nunha páxina impresa ten resolución de impresión moi alta polo que eses pequenos elementos decorativos nos pés das letras quedan ben definidos, sendo accesibles. En documentos dixitais resultan máis accesibles as fontes tipo sans serif.

Con serifa (Garamond, 12) Sen serifa (Verdana, 12)

Ilustración 5: Comparación de tipografías serif e sans serif, formato normal

É por iso que, para a comunicación telemática, recoméndase a utilización de fontes tipo sen serifa como Arial, nun tamaño mínimo recomendado de 12 puntos (nunca menor a 10 puntos), evitando no posible o uso de letra cursiva e con uso moderado de negriña para resaltar textos.

Nos casos de persoas con visión reducida que presentan dificultades no enfoque ou de claridade (hipermetropía, miopía ou visión de túnel), é probable que precisen tamén contrastes cromáticos altos e prescindir de sombreados e marcos nos textos (como nalgunha documentación da área tributaria).

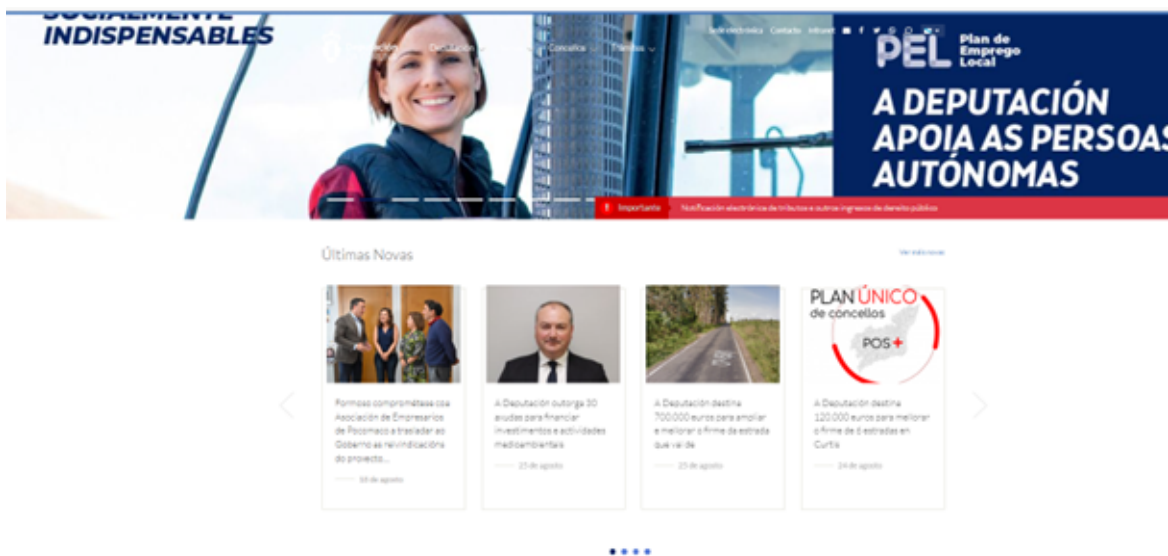


Ilustración 6: Captura da páxina web da Deputación onde, debido á disposición das imaxes é complicado a lectura do menú de inicio pola superposición de imaxe sobre texto, pouco contraste segundo a imaxe da secuencia e tamaño de letra pequeno para a localización de trámites.

Espazo para a escritura

É importante que se amplíe o espazo para escribir os datos. Co aumento do tamaño de texto, aumentará proporcionalmente o espazo para que a persoa poda cubrir. Non hai que esquecer que hai persoas ás que lle costa escribir, xa sexa de maneira continuada ou por lesión temporal, e isto fai que o seu tamaño de letra sexa maior.

SUXEITO PASIVO (2)						
PRIMEIRO APELIDO			SEGUNDO APELIDO			
NOME OU RAZÓN SOCIAL			NIF / NIE / CIF		Nº SUXEITOS PASIVOS (3)	
NOME VÍA PÚBLICA			NUM.	ESC.	PISO	CÓD. POSTAL
MUNICIPIO	PROVINCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO			

Ilustración 7: Tamaño escaso, sombreado e excesivas gaiolas nalgúns documentos para o público da Deputación.

Parágrafos

As persoas que presentan maiores necesidades cognitivas e mesmo persoas con baixa visión, teñen dificultades para percibir o texto e/ou perder o seu punto de lectura se o texto se presenta dunha maneira que dificulta a súa lectura.

- **Aliñación de texto**

Na elaboración de documentos, a aliñación do texto á esquerda resulta ser a configuración por defecto. Esta é a máis sinxela para ler.

- **Marxes**

As persoas con determinadas dificultades de visión ou de lectura poden presentar dificultades para situarse e seguir o fluxo de liñas moi longas de texto, converténdose nunha barreira. Os bloques (palabras por liña) breves facilitan continuar coa seguinte liña de texto. Daquela, recoméndase que as liñas de texto non excedan 80 caracteres.

- **Espazo entre liñas de texto e espazo entre parágrafos**

As persoas con maiores necesidades cognitivas presentan dificultades para continuar o texto cando as liñas se atopan moi unidas e non logran recoñecer as liñas seguintes así como o final de cada parágrafo. Por iso, para o espazo entre liñas que conforman un parágrafo, recoméndase a utilización dun espazo e medio.

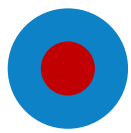
Para a doada comprensión e lectura dos textos, os parágrafos deben distinguirse facilmente uns dos outros.



Protocolo de atención

a persoas con discapacidade na administración

Ponte en modo **ON**: atención é inclusión



Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

