

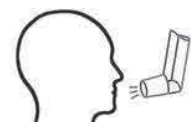


Di Coruña Accesible Área de Benestar Social



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.
Condicións 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 lle vas a dar un servizo.



1.2.

Outras regras

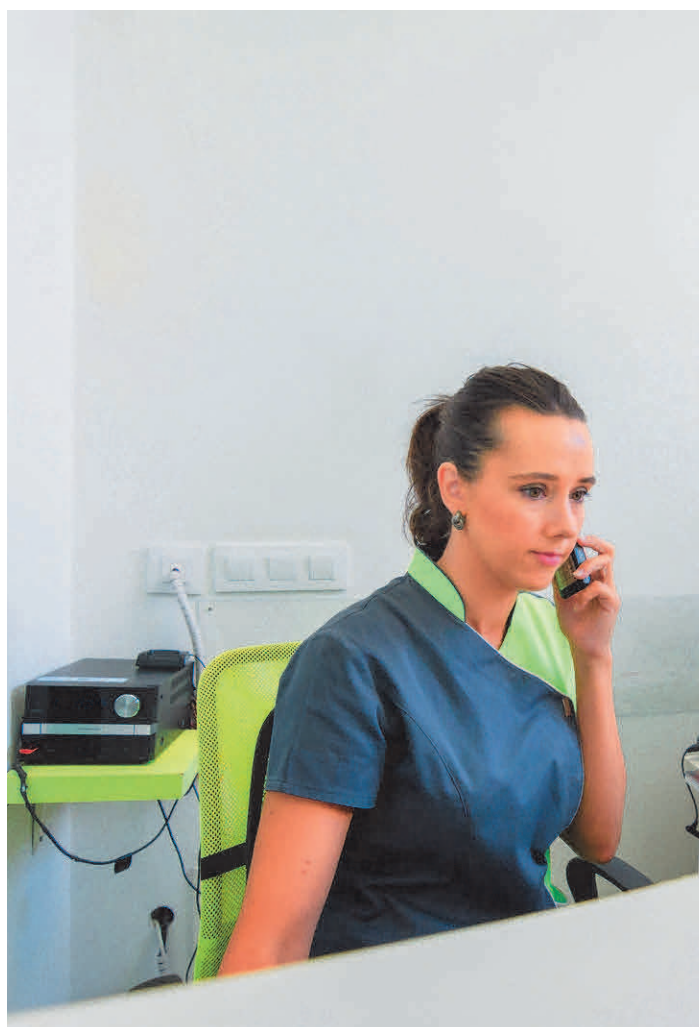
Sempre hai que evitar...

- 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 recorrentes 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.

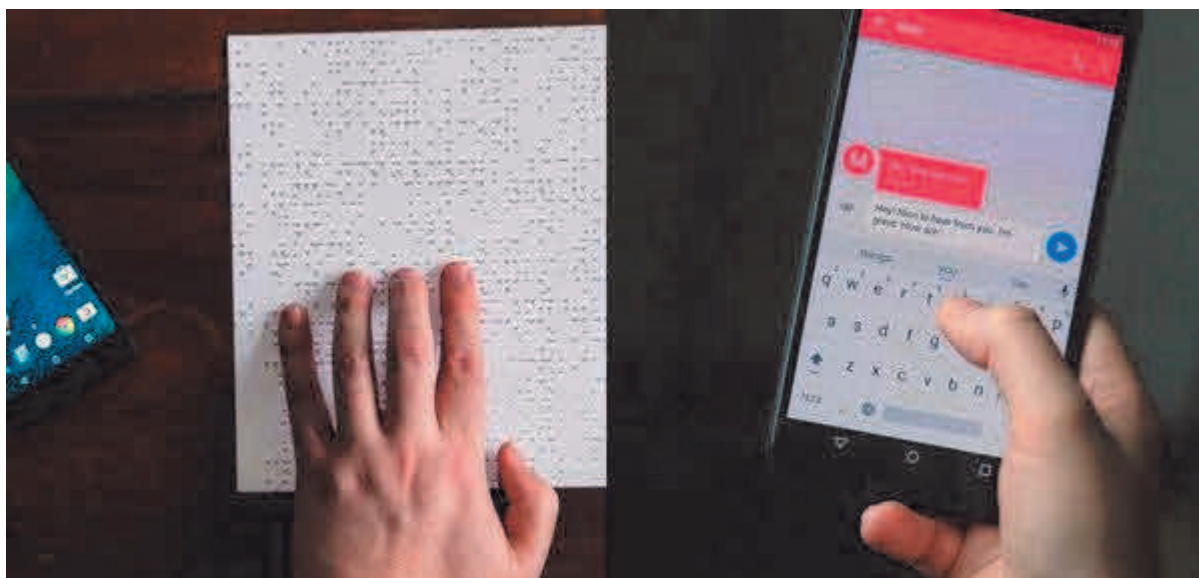


Ilustración 2: Adaptación BrailleBack de Google. Imaxe de Fundació COAATT.

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.

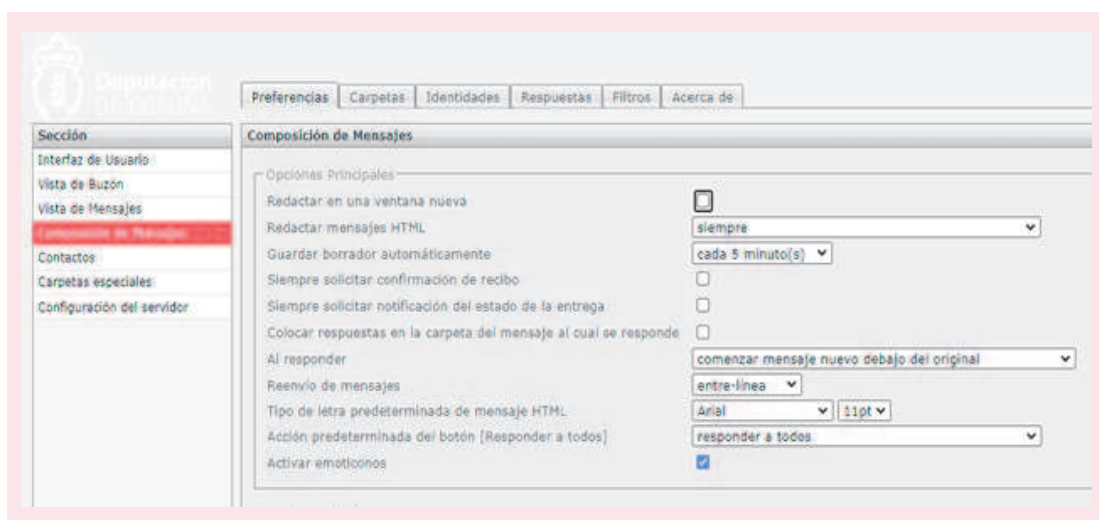


Ilustración 3: Panel de axustes de correo da Deputación.

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 presentáanse 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.



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 dificultade 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).

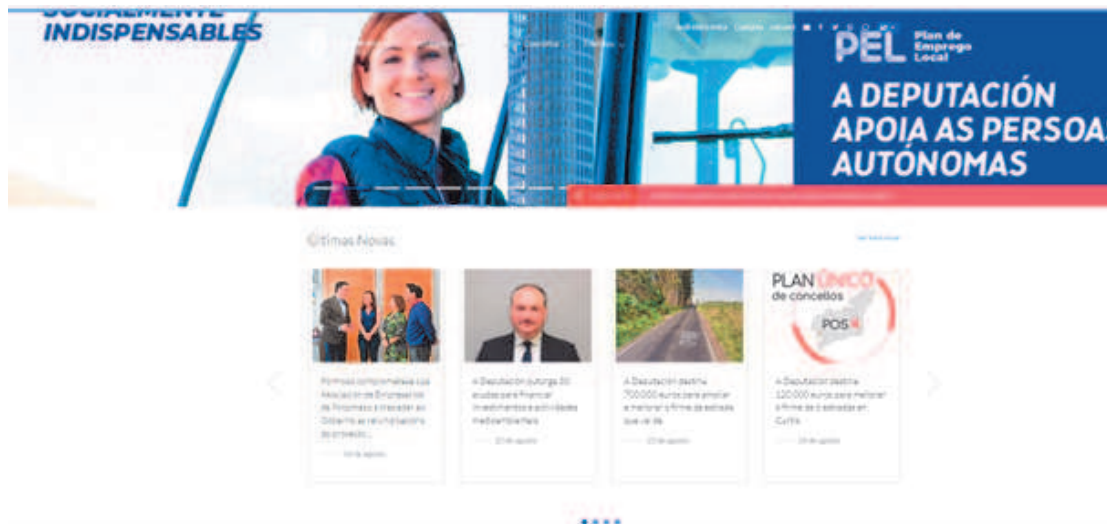


Ilustración 6: Captura da páxina web da Deputación onde, debido á disposición das imaxes é complicado a lectura do menú de inicio pola superposición de imaxe sobre texto, pouco contraste segundo a imaxe da secuencia e tamaño de letra pequeno para a localización de trámites.



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.

PRIMEIRO APELIDO		SEGUNDO APELIDO				
NOME OU RAZÓN SOCIAL		NIIF / NIE / CIF	Nº SUXEITOS PASIVOS (2)			
NOME VÍA PÚBLICA		NUM.	ESC.	PISO	PORTA	COD. 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

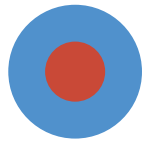


Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración



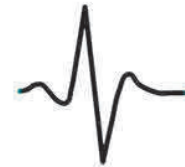
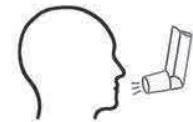


Di Coruña Accesible Área de Benestar Social



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.	Introdución	4
	Regras básicas	8
	Outras regras	9
02.	Glosario de termos	10
	A lingua	12
	Concepto de discapacidade	15
03.	Comunicación e atención persoal	16
	Persoa receptora	18
	Medios	22
	Regras básicas de comunicación	23
04.	Documentos e información accesible	32
	Contidos accesibles: xeneralidades	34
05.	Textos alternativos e contido gráfico e multimedia	38
	Textos alternativos	39
	Elementos multimedia	41
	Redes sociais	42
06.	Nocións básicas de navegación accesible	46
	Requisitos básicos para un sitio web accesible	48



1. Introducción





Este protocolo está dirixido a aquelas áreas que se encargan de elaborar as novas que suceden na Deputación da Coruña ou material multimedia de acceso á cidadanía.

Resulta imprescindible asegurar que a información chega a toda a cidadanía a través de diferentes formas e medios. Unha boa comunicación mellora a imaxe da Administración.

En primeiro lugar, é necesario recordar o "Protocolo de trato: instrucións xerais" de maneira breve: Xa sexa nas áreas vencelladas a trato presencial como noutras áreas cos seus correspondentes servizos, é preciso que se distinga entre necesidades físicas, sensoriais visuais, sensoriais auditivas, psicocognitivas ou orgánicas.



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



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

**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.
Condicións de igualdade.**

Para este trato, en ocasións necesitamos utilizar produtos de apoio. Non son elementos substitutivos ao trato, ao servizo que se presta ou a contorna, senón complementarios para acadar unha Administración máis accesible.



Enténdese por produto de apoio calquera dispositivos, equipo, instrumentos 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 á persoa como quere ser atendida.
- Respecto: uso correcto da linguaxe.
- Flexibilidade: ser ti quen se adapte á persoa á que lle 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 pensa 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: “elas *versus* nós”

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



2. Glosario de terminos





A comunicación inclusiva comeza coa expresión. A Deputación da Coruña debe ser exemplo dunha comunicación inclusiva e igualitaria, especialmente aquelas áreas e servizos que empregan os medios de comunicación.

Tanto na vida cotiá como nos medios de comunicación, mesmo no humor e no refraneiro popular faise un uso de palabras que denotan ignorancia da realidade da discapacidade, que leva a referencias ofensivas ou pexorativas. Estes conceptos, palabras e ideas seguen alimentando crenzas erróneas ou estereotipadas que nesgan a mirada sobre a discapacidade.

Con esas palabras que conforman a linguaxe, comunicámonos, informamos, expresamos sentimentos, transmitimos valores, etiquetamos, clasificamos e Interpretamos a realidade.

A creación de realidades establécese a través do lingua, polo tanto, se a utilizamos de maneira correcta estaremos promovendo o cambio cultural que necesario para converterse nunha sociedade inclusiva.



2.1. A lingua

A lingua contribuíu á creación de opinións discriminatorias e negativas ao centrar a atención nas limitacións do grupo de poboación das persoas con discapacidade.

O uso correcto da lingua é o primeiro paso para avanzar cara á atención inclusiva de calidade.

Para incorporar soporte ao usar terminoloxía axeitada, abordaremos unha serie de puntos imprescindibles.

Expresións incorrectas	Expresións correctas	Explicación
Linguaxe de Signos	Lingua de signos	É un idioma en si mesmo. Por cada idioma existe unha lingua de signos.
<ul style="list-style-type: none">• Padece discapacidade• Sofre discapacidade• É vítima dunha discapacidade• Está afectada por discapacidade	Persoa con discapacidade	As expresións “padece”, “sofre” ou “vítima” entre outras teñen un alto grao de paternalismo e pena. A situación de discapacidade é unha realidade máis da vida. Logo, o trato debe ser igualitario.



Expresión incorrectas	Expresións correctas	Explicación
<ul style="list-style-type: none">• Discapitado/a• Deficiente• Enfermiño/a• Incapitado/a• Persoas diferentes• Persoas con capacidades diferentes• Persoa con defecto de nacemento	Persoa con discapacidade	Estas palabras amosan paternalismo, discriminación e pouca empatía. Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades que as doutra persoa.
<ul style="list-style-type: none">• Postrado/a• Lisiado/a• Minusválido/a• Inválido/a• Paralítico/a• Coxo/a• Mutilado/a• Tolleito/a	Persoa con discapacidade física	Non hai que depreciar nin poñer o dedo acusador sobre as persoas. Non son datos necesarios. Estas palabras amosan paternalismo, discriminación e pouca empatía. Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades que as doutra persoa.
<ul style="list-style-type: none">• Anormal• Mongolito/a• Curto/a• Mongólico/a• Retardado/a• Retrasado/a• Retrasado Mental• Especialiño/a	Persoa con discapacidade intelectual	Estas palabras amosan discriminación e pouca empatía. Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades nin capacidade intelectual que as doutra persoa. Ademais, todas as persoas temos máis desenvolvidas determinadas habilidades intelectuais respecto a outras que temos menos.
<ul style="list-style-type: none">• Tolo/a• Demente• Trastornado/a• Esquizofrénico/a• Maniático/a• Depresivo/a• Bipolar• Especialiño/a	Persoa con enfermidade mental	Estas palabras amosan discriminación e pouca empatía. Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades que as doutra persoa. Non coñecemos a situación da outra persoa como para xulga-la psiquicamente coma se fosemos psiquiatras.



Expresión incorrectas	Expresións correctas	Explicación
<ul style="list-style-type: none">• O cego/A cega• Invidente• Ceguiño/a• Non vidente• Curto de vista• Chosco/a	<p>Persoa cega</p> <p>Persoa con discapacidade visual</p>	<p>Estas palabras amosan paternalismo, discriminación e pouca empatía.</p> <p>Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades que as doutra persoa.</p>
<ul style="list-style-type: none">• O xordo/ a xorda• Xordiño/a• Xordomudo/a	<p>Persoa xorda</p> <p>Persoa con discapacidade auditiva</p>	<p>Estas palabras amosan paternalismo, discriminación e pouca empatía.</p> <p>Todas as persoas somos diferentes e ninguén ten as mesmas capacidades que as doutra persoa.</p> <p>Ademais, é importante aclarar que as persoas con xordeira non son mudas, poden emitir sons. Aquelas persoas que non oen de nacemento, non coñecen o son das palabras e, por tanto, non poden falar un idioma. Iso non quere dicir que estean mudas.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Especialiño/a• Sensible• Rariño/a	<p>Persoa con discapacidade orgánica</p>	<p>As alerxias, intolerancias ou outras alteracións orgánicas non son obxecto de discriminación nin exclusión. Todas as persoas somos iguais porque todas somos diferentes.</p>



2.2. Concepto de discapacidade

Dende a Convención dos Dereitos das Persoas con Discapacidade (ONU, 2006) fálase da palabra Discapacidade como un termo xeral que abarca as deficiencias funcionais, as limitacións da actividade e as restricións da participación na sociedade. Así pois, a discapacidade xérase pola sociedade.



Ilustración 2: A discapacidade existe cando, a partir do noso modo de ser e das nosas circunstancias, a maneira de exercer as tarefas da vida diaria e da participación na sociedade interfire xerando barreiras. Así, dáse unha situación de discapacidade.



3. Comunicación e atención presencial





No caso da realización de roldas de prensa, formacións, exposicións así como outros eventos, é importante saber comunicarse cara ás persoas emisoras. Pero tamén, saber cales son as súas necesidades para atendelas.

Os elementos da comunicación son: emisor, mensaxe, canle e receptor.

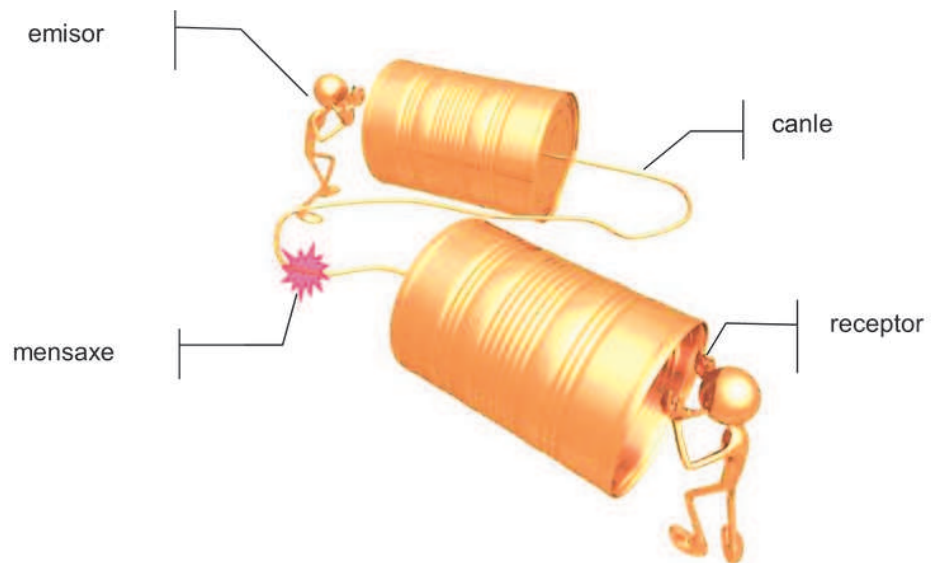


Ilustración 3: Reflicte os catro elementos de toda comunicación. Podemos intentar comunicar, pero se non hai alguén que reciba a nosa mensaxe, se non hai quen entenda a nosa canle (o noso linguaxe), se non temos contido, información que compartir...Se falla só un destes elementos, a comunicación non é posible.



3.1.

Persoa receptora

Analizar o receptor facilitará escoller as canles axeitadas, as características das mensaxes e as habilidades que debe activar o emisor, o persoal da Deputación.

Principais características xerais do receptor

- Cada persoa ten diferentes formas de recibir e procesar a información.
- Precisa información.
- Compara entre opcións.

Comunicación inclusiva

A comunicación inclusiva está baseada na diversidade cidadá. O 40% da poboación necesita accesibilidade para poder levar unha vida cómoda, segura e autónoma.



A accesibilidade non é unicamente necesaria para persoas con discapacidade. Existen outros colectivos que tamén teñen necesidades diferentes das estandarizadas, como poden ser as persoas maiores, as persoas de talla baixa, as mulleres embarazadas en avanzado estado de xestación, pais e nais con carros de bebés ou da compra, etc. etc.

Receptor e tipos de necesidades a cubrir



Ilustración 4: Gráfico dos porcentaxes da poboación segundo as súas necesidades; 60% persoas con necesidades estándar (de momento). 20% con necesidades temporais (embarzadas, pais e nais con carros de bebé, persoas con algún tipo de lesión...). 10% Persoas en situación de discapacidade permanente. 10% Persoas maiores de 65 anos (necesidades especiais crecentes).



Desta gráfica podemos concluir:

- O que NON é accesible só cobre as necesidades do 60 % da poboación (neste estudo non se incluíron as hipersensibilidades).
- **A maioría da persoas camiñan, pero non todas:** algunhas persoas móvense en cadeiras de rodas, ou con muletas, e mesmo o vehículo Scooter xa está implantado entre as persoas maiores para saír á rúa facer compras e xestións. Un simple banzo córtalles o paso e o dereito de usar, consumir e exercer os seus dereitos en igualdade de oportunidades.
- **A maioría das persoas ven, pero non todas:** hai quen non ve nada, hai quen ve con dificultade e hai que ve ou non, segundo certas condicións. Por exemplo, a data de caducidade dun iogur, os ingredientes dun leite infantil ou o código QR dun refresco non son lexibles nin detectables para aproximadamente 1 millón de persoas que teñen problemas visuais en España.
- **A maioría das persoas escoitan, pero non todas:** hai persoas que, para comprender o que se di, len os beizos ou len o que se escribe. Hai outras persoas que só expresan e entenden ben a lingua de signos que ten unha gramática propia.



- A maioría das persoas poden lembrar, ler, memorizar e comprender conceptos complexos, pero non todas: algunhas persoas precisan dunha linguaxe sinxela para comprender e expresarse, como a utilización de cores e pictogramas, ou precisan de axuda para recordar. E sobre todo precisan un tempo, moitas veces superior á media, para facer todas estas cousas.
- A maioría das persoas poden comer de todo, pero non todas poden: hai persoas que son intolerantes á inxesta de alimentos con ingredientes como glute, lactosa ou frutosa, por exemplo, ou que teñen unha dieta que exclúe os alimentos animais e derivados. Por este motivo, cada vez é máis común que os menús dos restaurantes indiquen que pratos son os axeitados segundo as intolerancias que se poidan presentar. A inclusión tamén pode ser moi saborosa.
- Cada vez existen máis persoas con hipersensibilidades: intolerancias, alerxias, problemas cardiovasculares, respiratorios, trastornos do sistema vestibular ou hormonal, etc.



3.2. Medios

Dispor de axudas técnicas como son o bucle magnético para as persoas con baixa audición, intérprete de lingua de signos e subtulado, tapóns para aquelas con sensibilidade ao ruído, sistema de Braille e códigos QR coa información para persoas con baixa visión e en diferentes idiomas (sempre con linguaxe clara e sinxela).

Tamén deberase dispoñer de cadeiras de rodas, espazo para o seu paso, coxíns ortopédicos se fose necesario, plataforma portátil para salvar desniveis en caso de que existan, etc.

Se a Deputación dispón dun inventario de axudas ou elementos e dun protocolo de atención no momento no que se convocan os eventos onde se recolla ten algún tipo de necesidade?, será máis doado acadar a plena inclusión.

No caso de existir *catering*, deberá considerarse alerxias e posibles intolerancias das persoas polo que disporanse alternativas aos alérxenos máis habituais.

Por último, é importante que o lugar onde se vaia a celebrar o evento estea limpo e desinfectado para as persoas con alerxia ou intolerancia ao po, ácaros, etc. Para iso, ademais de contar con protocolos de limpeza e desinfección con produtos con pouca carga química (persoas con hipersensibilidade), deberíase contar con situacións onde non exista pavimentos de moqueta, elemento que tamén dificulta a mobilidade de persoas con maiores dificultades de movemento.



3.3.

Regras básicas de comunicación

- Tratar e mirar directamente coa persoa, vaia acompañada ou non. É ela quen se atopa presente e, por tanto, é digna de ser atendida e merecedora do teu respecto.
- Antes de calquera contacto físico, ofrece a túa axuda e pregunta como quere ser atendida no caso de que diga "si".
- Evita distincións innecesarias, non adoptes actitudes excluíntes sobreprotectoras, compasivas nin desoladoras.
- Dentro destas actitudes tamén se inclúe a de falar lentamente ou como se se falase cunha persoa de curta idade no uso de expresións e ton.
- Evitar estereotipos e prexuízos. Non presentar á persoa en situación de discapacidade como alguén dependente (haberá quen si e haberá quen non o sexa) ou como unha persoa especial.
- Nesta última liña, non asumas o que a persoa pode ou non pode facer. Non penses por ela.



- Evita ser unha persoa pesada: mantén trato e atención natural.
- Atender de forma diferenciada a cada persoa usuaria para dar unha atención de calidade.

Persoa con alteracións ou déficit de movemento

- Causa de dificultade para camiñar.
- Reserva ás prazas máis próximas á saída para persoas con muletas, bastón ou uso de calquera outro apoio para desprazarse. Se a persoa accede ao estrado ou tarima, reserva as primeiras filas.
- Pregunta como e por onde queren que lle presten o apoio.
- Axusta teu paso a seu ritmo mentres falas con ela en movemento.



- Quizais precisen de apoio para levantar ou levar obxectos así como para revisar produtos ou pertenzas que leven, pois as súas mans poden estar ocupadas por muletas, andador, etc.
- Se utiliza prótese: non a mires fixamente. Tampouco desvíes a mirada se están no teu campo de visión. Recorda que a regra principal é a naturalidade.
- Evita mirar de maneira prolongada a seu bastón, muleta ou calquera outro elemento de apoio.
- Reserva as primeiras ou últimas filas para elas. Poden acceder ao estrado. A carón deberá haber prazas reservadas para acompañantes.
- Cando a vexas e, antes de acudir a onde ela, fíxate que todos os camiños e vías de acceso ata o posto de atención estean despexadas de obxectos para non dificultar o seu desprazamento. Facelo despois, con ela, implicará posibles miradas incómodas. Desta maneira pasará desapercibido. En todo caso, os itinerarios de acceso ata o posto de atención sempre deben permanecer despexados.
- Mirar directamente a persoa, vaia acompañada ou non. É ela quen se atopa presente e, por tanto, é digna de ser atendida e merecedora do teu respecto.



- Cando dialogues con ela, fíxate na mobilidade do seu pescozo. Se é limitada e cóstalle observar a túa cara podes distanciarte algo ou poñerte a altura dos seus ollos. En caso contrario, fala dende a túa posición habitual sen que teña que facer grandes esforzos de movemento co seu pescozo (é mellor quedar un pouco máis lonxe para que vexa con máis perspectiva a non ser que se trate dun espazo moi ruidoso ou con moita xente).
- Nunca empurres a cadeira de rodas sen a súa autorización. Recorda que sempre debes preguntar se precisan da túa axuda.
- A non ser que o pida a persoa, non colgues nada nin te apoies nela. A súa cadeira é parte do espazo corporal da persoa.

Persoa con baixa ou elevada audición

- Reserva as primeiras prazas para persoas con baixa audición.
- As persoas con maior audición ou sensibilidade a determinados ruídos ou intensidades probablemente se senten afastadas. Daquela, evita que existan ruídos ambiente nestas zonas (permanecer con portas pechadas).



- Dispoñer de bucle magnético.
- Dispoñer de mochilas vibratorias en caso de que se dispoña de música.
- Dispoñer de subtulado en vídeos ou outro material multimedia.

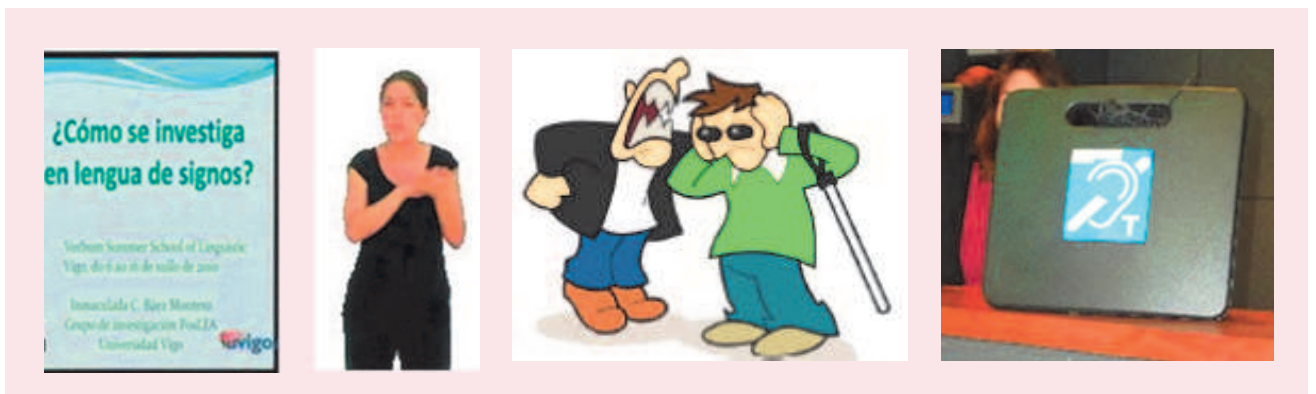


Ilustración 5: Deberase contar cunha persoa de atención con coñecemento da LSE ou con vídeos de preguntas frecuentes. Tamén se debe saber que hai xente que é hipersensible ao son polo que pode resultarlle molesto un ton de voz elevado ou o ruído ambiental. Finalmente existe o bucle magnético portátil para persoas que, por exemplo, levan audiófono.



Persoa con baixa visión

- Non deben existir barreiras que poidan provocar tropezos.
- Dispoñer de dípticos, diapositivas ou calquera outro tipo de medio de comunicación con contraste cromático entre fondo e fonte (evitar fondos con sombreados ou imaxes onde existan textos).
- Incorporar códigos QR nos elementos de comunicación.
- Incorporación de Braille.

Persoa con alteracións psicocognitivas

Causa intelectual

Son aquelas persoas que teñen dificultades na comprensión e na comunicación ou ben estas son alternativas ao estandarizado. É dicir, non só se trata de persoas que se entenden como que teñen un cociente intelectual menor, senón



tamén poden ser aquelas cun alto cociente intelectual e unha maneira de entender e procesar a información diferente, do mesmo modo que tamén o escoitar, xa que os seus circuítos neuronais poden estar a varias cousas ao mesmo tempo.

Tamén inclúense as persoas con trastornos da aprendizaxe ou linguaxe, as persoas maiores que por envellecemento adquiren problemas cognitivos, persoas de estrés temporal, estranxeiros ou poboación con coñecementos limitados.

Nas actividades da vida cotiá empregamos unha gran cantidade de recursos físicos, pero tamén cognitivos. Tendo en conta este feito, do mesmo xeito que o exceso na demanda física convela fatiga física, a demanda cognitiva desmesurada carrega fatiga mental, estrés e ansiedade. Ergo, canto máis se teñan en conta os criterios de deseño universal, menor será o esforzo aplicado en ámbalas disciplinas e, polo tanto, incrementarase o benestar social.

- Primeiro debes preguntarlle "perdoe, podo axudala en algo?". Nunca lle preguntes "perdoe, que está a buscar?" pois pode resultar violento.
- Tras isto, é importante escoitar atentamente a consulta. Quizais lle leve algo máis expresarse. Se paciente.



- En caso de que acepte a axuda, acompañala ao carón, sen contacto físico. Outra opción é indicarlle con xestos e expresións claras e concisas onde se atopa o posto de atención.
- A comunicación deberá ser sinxela e pausada. Sen falar lentamente e sen empregar un ton para nenos ou nenas.

Causa psíquica

Son aquelas que pasan máis desapercibidas, en moitas ocasións debido á medicación. Algunhas características que poden resultar útiles para o seu recoñecemento son, por exemplo: expresión con pouca tolerancia á frustración, ansiedade en situacións que non pode controlar, suor ou dificultade para expresarse. Aínda que, estas causas, tamén se poden confundir coas dunha persoa con altas capacidades ou hipersensibilidade.

Deberase seguir as mesmas indicacións que para as persoas de causa intelectual.

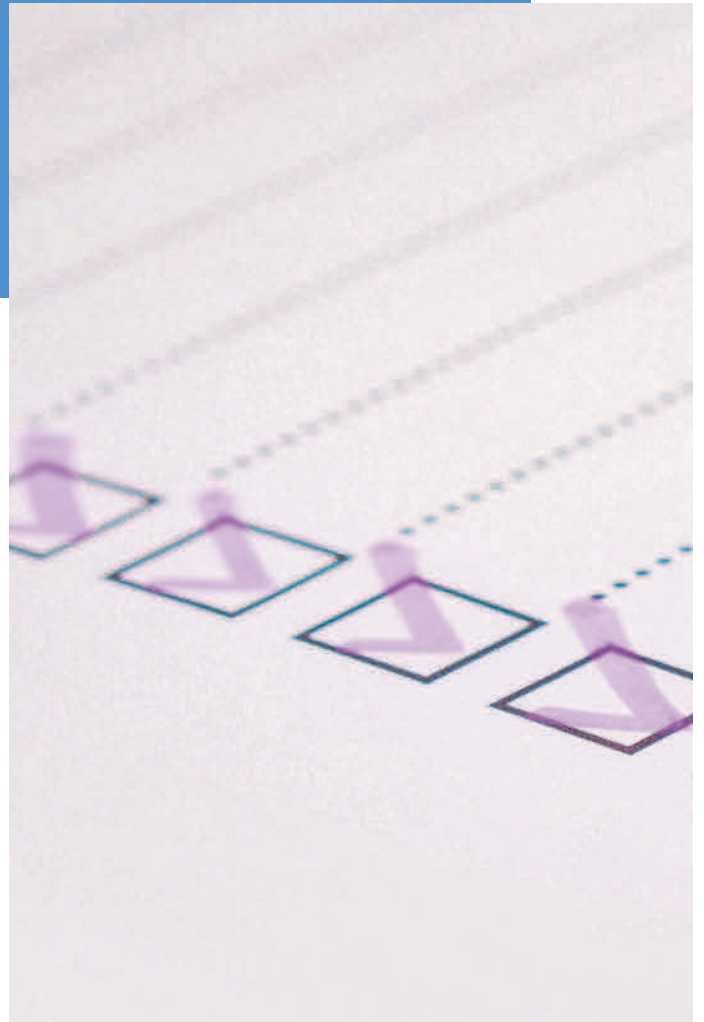


Persoa con hipersensibilidade

- O itinerario dende o acceso ata o posto de atención non debe ser ruidoso nin se debe producir reverberación. Dispor dun bo illamento acústico e facer estudos acústicos para a súa boa ergonomía.
- Evita a utilización de produtos con gran concentración química e empregar xeles de mans antisépticos para peles sensibles.
- O espazo debe estar libre de carga ambiental. Para iso, ademais de evitar aromas cunha gran carga, débese realizar unha descontaminación do aire de maneira periódica. Recoméndase o ozono. As persoas hipersensibles poden ser intolerantes ou alérxicas a cheiros fortes así como sufrir asma.
- Dispor de desfibrilador (DEA) e de persoal que saiba manexalo.



4. Documentos e información accesible





A gran maioría dos recursos de aprendizaxe publicados están deseñados en formato de texto Microsoft Word.

Desta maneira, convértese nun dos programas máis coñecidos e empregados para a creación de documentos escritos.

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

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



4.1.

Contidos accesibles: xeneralidades

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

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 mester elaborar documentos en lectura fácil.



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, como *wifi*, por exemplo. 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 6: Comparación de tipografías serif e sans serif, formato normal

Nos casos de persoas con visión reducida que presentan dificultade 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).



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 encher. Non hai que esquecer que hai persoas ás que lle custa escribir, sexa de maneira continuada ou por lesión temporal, e isto fai que o seu tamaño de letra sexa maior.

SUXEITO PASIVO ⁽¹⁾					
PRIMEIRO APELIDO			SEGUNDO APELIDO		
NOME OU RAZÓN SOCIAL				NIF / NIE / CIF	Nº SUXEITOS PASIVOS (2)
NOME VIA PÚBLICA			NUM.	ESC.	PISO
MUNICIPIO	PROVINCIA	TELÉFONO	PORTA	CÓD. POSTAL	
			CORREO ELECTRÓNICO		

Ilustración 15: Tamaño escaso, sombreado e excesivas gaiolas nalgúns documentos para o público da Deputación.

Parágrafos

As persoas que presentan maiores necesidades cognitivas, ou as de 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

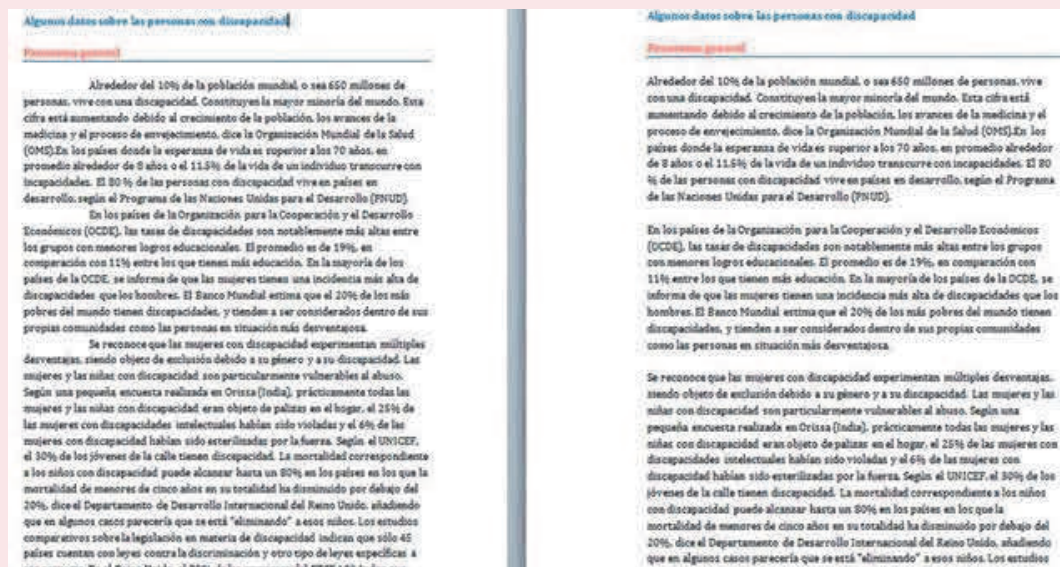
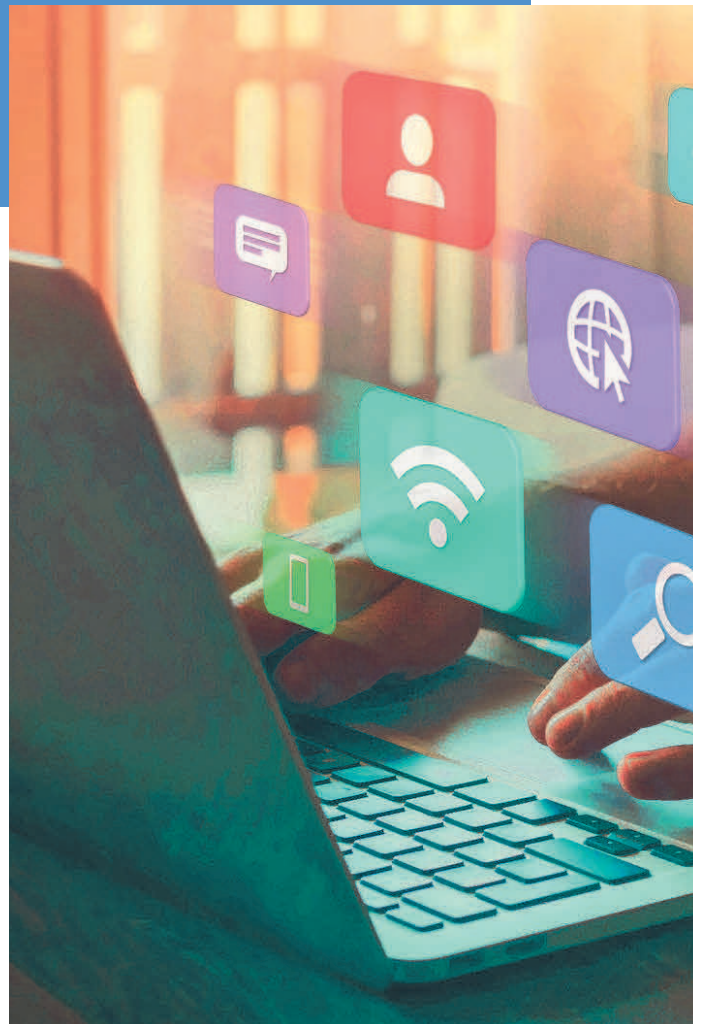


Ilustración 8: Comparación entre parágrafo separado por sangría (esquerda) e parágrafo separado por liñas en branco (dereita).



5. Textos alternativos e contido gráfico e multimedia





5.1.

Textos alternativos



- Os elementos non textuais como imaxes, gráficos ou esquemas deberán dispoñer dun texto alternativo que describa a información que se desexa transmitir con eles. A descrición contida nestes elementos deberá substituír a información visual ou auditiva co fin de axudar ás persoas con baixa visión cando accedan ao documento utilizando un dispositivo de apoio como liñas Braille ou lectores. Así terán a información completa.
- Dentro dos elementos non textuais que requiren texto alternativo atópanse: imaxes, fórmulas matemáticas, diagramas ou esquemas, vídeos, son e cadros de texto.
- Exemplo de texto alternativo da imaxe:



“Na imaxe o Símbolo Internacional de Accesibilidade (SIA), tamén coñecido como símbolo internacional da cadeira de rodas, en cor branca e fondo azul”.

Ilustración 9: Como establecer formato de imaxe.

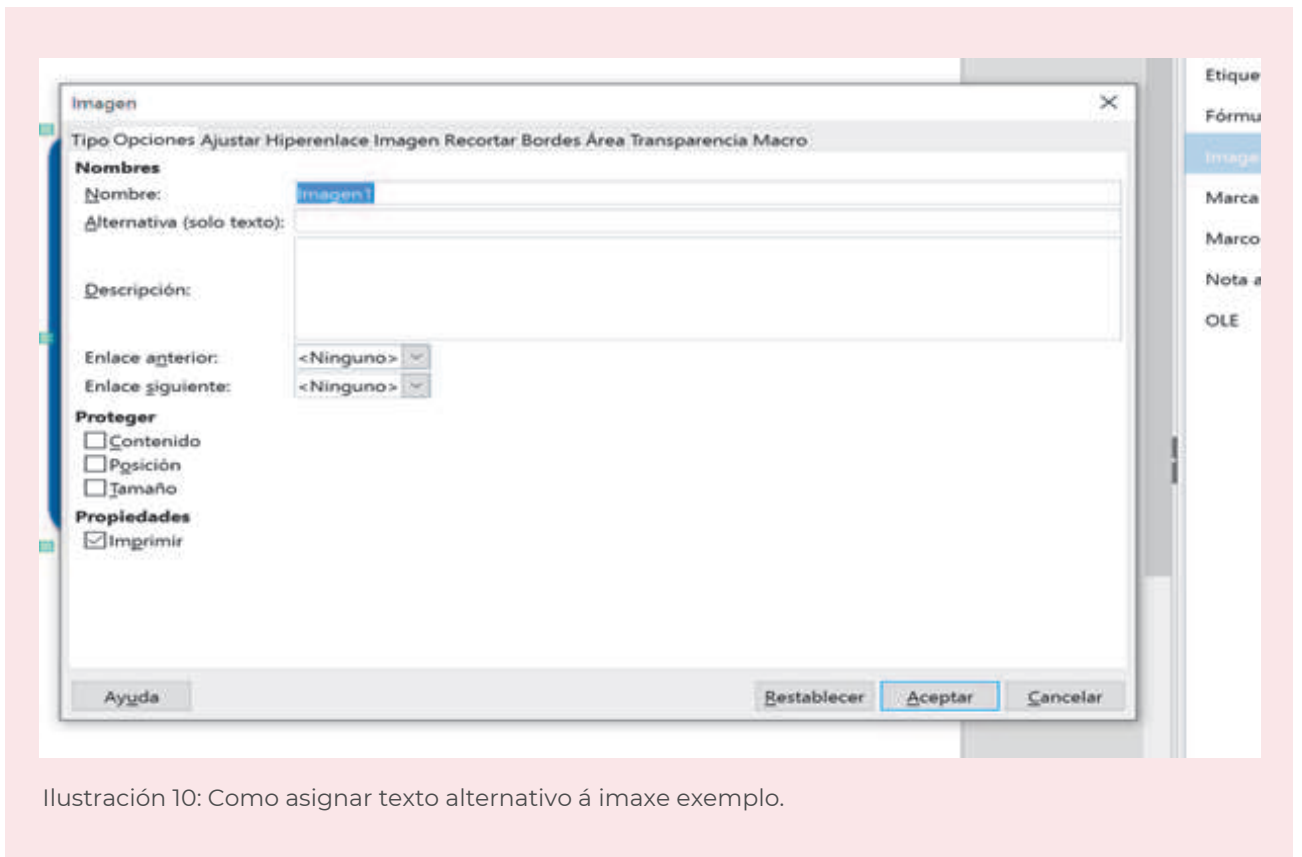


Ilustración 10: Como asignar texto alternativo á imaxe exemplo.



5.2. Elementos multimedia

- Se o documento contén son ou vídeo, deberase asegurar que a información que se pretende transmitir é accesible, procurando que as persoas que teñen maiores limitacións visuais ou auditivas poidan percibir a mensaxe.
- Deberase describir o material multimedia para que a persoa que le saiba que esperar. Se á persoa con baixa visión se lle informa de que o contido dun vídeo non contén audiodescrición, entón saberá que pode ignorar o vídeo.
- En segundo lugar, para que a información sexa accesible para todas as persoas, haberá que facilitar alternativas tales como:
 - Audiodescrición: dirixido especialmente á persoas con baixa visión, onde os vídeos ou contidos de imaxe sexan narrados en pantalla ao momento de transmitir un vídeo.
 - Subtitulados: indicados para persoas con discapacidade auditiva.
 - Linguaxe Braille: sistema por puntos, que utilizan as persoas cegas para ler e escribir.
 - Lingua de signos: é a lingua utilizada polas persoas xordas para comunicarse.
 - Lectura doada: os textos realizaranse nunha linguaxe resumida e sinxela para que poidan ser comprendidos por persoas con maiores necesidades ou dificultades cognitivas ou con discapacidade intelectual.



5.3. Redes sociais

- Ademais de adoptar unha linguaxe inclusiva, as redes sociais permiten a incorporación de texto alternativo e activación de subtítulado.
- Por iso, a Deputación deberá contar con todo isto nas súas redes sociais (Instagram, Facebook, Twitter...)

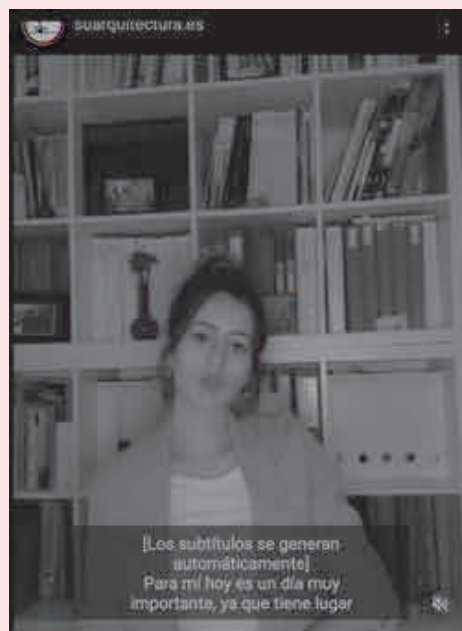


Ilustración 11: En Instagram, cando subas unha imaxe poderás engadir texto alternativo describindo o que se ve en cada unha das imaxes. Tamén, no momento de subir o vídeo, nas opcións de configuración (antes de publicar) poderás activar xerar subtítulos automaticamente.

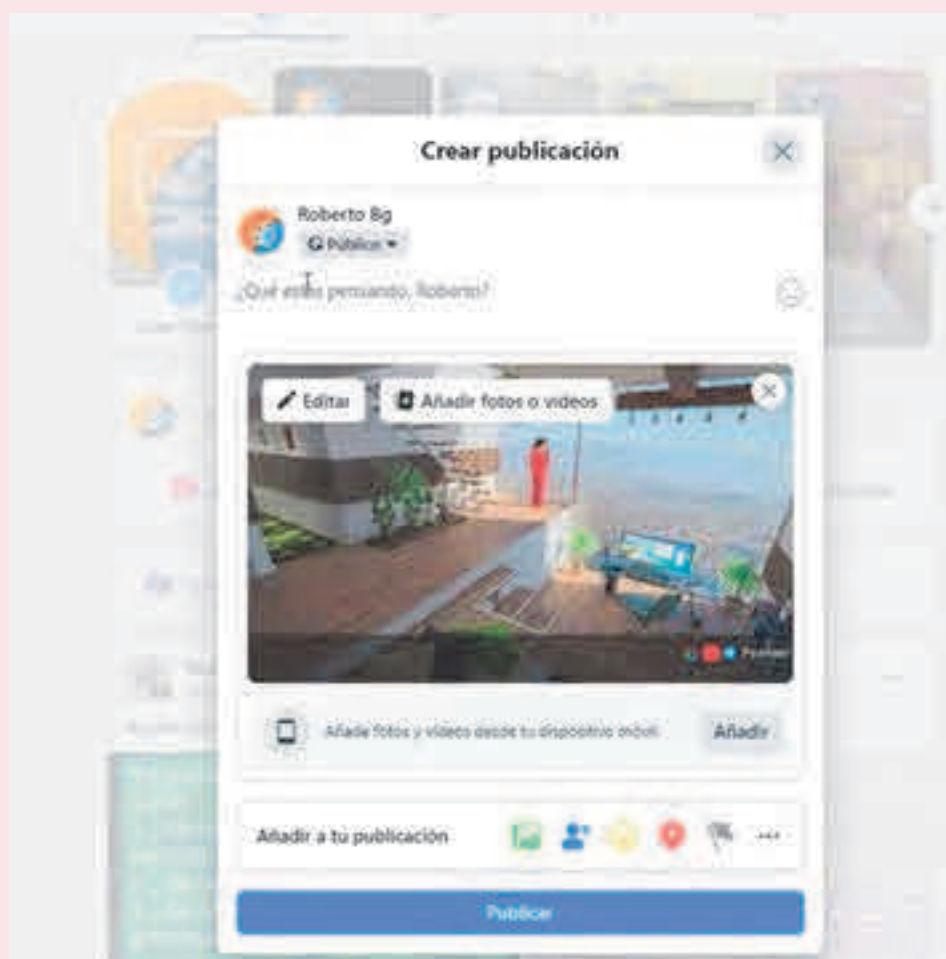


Ilustración 12: En Facebook, no momento no que engadas a imaxe, en editar poderás engadir texto alternativo realizado por ti ou automático.

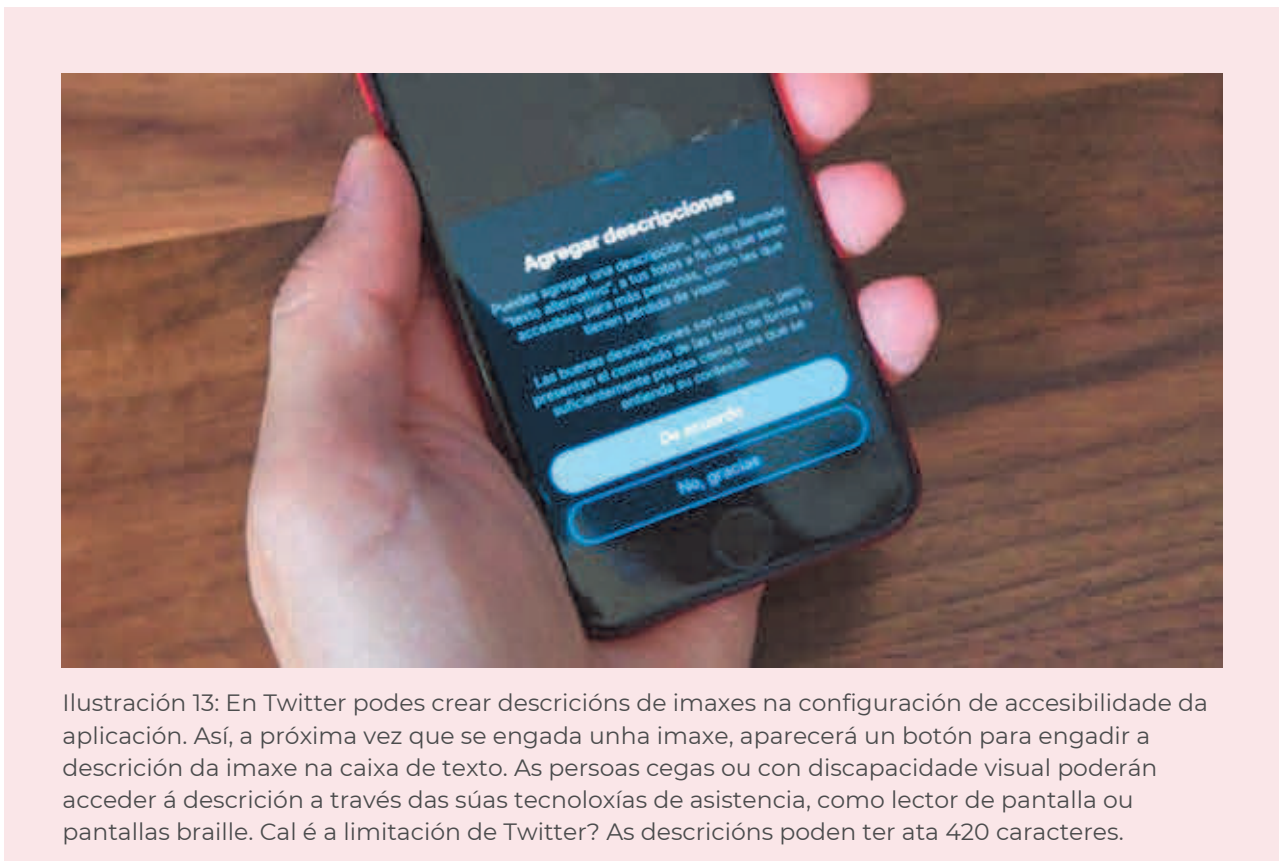


Ilustración 13: En Twitter podes crear descrições de imaxes na configuración de accesibilidade da aplicación. Así, a próxima vez que se engada unha imaxe, aparecerá un botón para engadir a descrição da imaxe na caixa de texto. As persoas cegas ou con discapacidade visual poderán acceder á descrição a través das súas tecnoloxías de asistencia, como lector de pantalla ou pantallas braille. Cal é a limitación de Twitter? As descrições poden ter ata 420 caracteres.

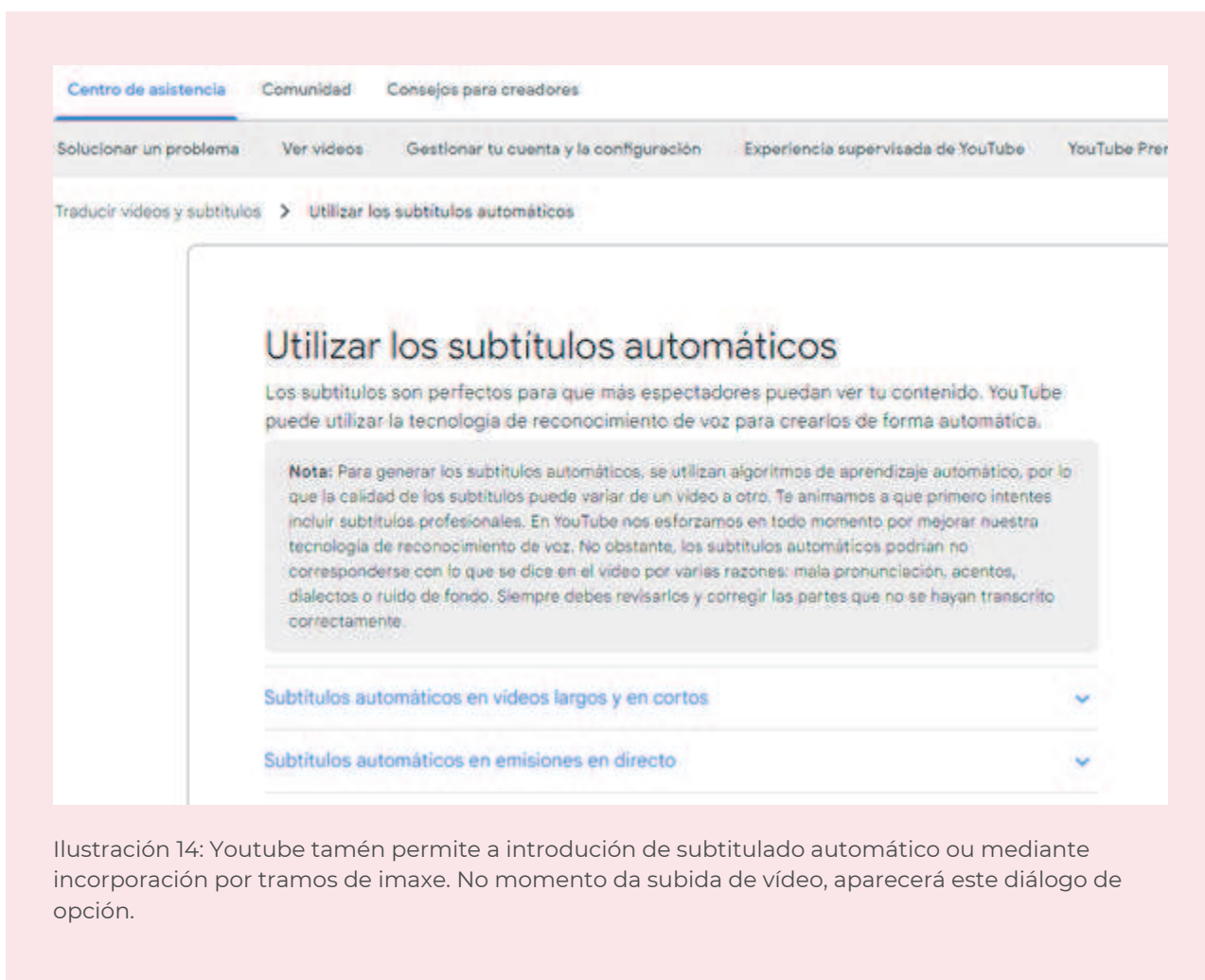


Ilustración 14: Youtube también permite la introducción de subtítulos automáticos o mediante incorporación por tramos de imagen. No momento de subida de vídeo, aparecerá este diálogo de opción.



6. Nociones básicas de navegación accesible





Un sitio web accesible
é aquel que permite
acceso efectivo a
todos os seus
contidos, a todas as
persoas,
independentemente
da súa discapacidade
(visual, auditiva, física,
intelectual).

Este concepto, baseado no principio de accesibilidade universal fai, á súa vez, referencia a un deseño que permite a estas persoas percibir, comprender, navegar e interactuar coa web.



6.1.

Requisitos básicos para un sitio web accesible

Para realizar esta tarefa, recomendamos a aplicación directrices de accesibilidade para o contido web 2.0, co fin de proporcionar un estándar compartido para a accesibilidade do contido web que satisfaga o necesidades das persoas, organizacións e gobernos. Ademais, no caso de servizos públicos, é unha obriga.

Beneficios dun sitio web accesible

- Garante o dereito de acceso á información e comunicación de persoas en situacións de discapacidade.
- Mellora a usabilidade da web para todo tipo de persoas usuarias e amplía a audiencia que chega ao sitio web da organización.
- Facilita o acceso aos trámites en liña de maneira cómoda e segura para as persoas con discapacidade, que debe superar unha serie de barreiras físicas na súa contorna que dificultan o seu desprazamento.
- Facilita o acceso á web á persoas de avanzada idade.
- Contribúe a reducir a fenda dixital.



Pautas de accesibilidade para o contido web

Os novos retos que se xeran no mundo globalizado presentan como un reto fundamental que os estándares de accesibilidade sexan considerados nos sitios web para que todas as persoas poidan utilizalos da forma máis autónoma posible.

A través das directrices para Contido web WCAG 2.0, garántese a accesibilidade a nivel internacional, entregando unha serie de normas como recomendacións para que traballan no ámbito do desenvolvemento sitios web.

Os niveis de esixencia que as Directrices do W3C son A, AA e AAA. Para fins laborais realizado polo SENADIS ao respecto, foi proposto AA é o nivel de requisito a cumprir.

Aquí tes unha pequena guía con recomendacións sobre os requisitos dun sitio web para ser accesible, segundo os 4 grandes principios e criterios de cumprimento expostos nas Directrices de Accesibilidade para contido web (WCAG) 2.0.



Principio 1: Perceptible

Compoñentes de información e interface da persoa usuaria deben ser presentados dun xeito que os poidan percibir toda a cidadanía. É dicir, o sitio web debe ser percibido por sentidos como a vista e o oído, tendo en conta aspectos como o audio, o texto e o tamaño de fonte, contraste de cores, entre outras ferramentas e formatos accesibles. Algúns exemplos:

- Formatos accesibles: textos ampliados, voz, símbolos ou linguaxe máis sinxela, lingua de signos, imaxes cunha descrición do seu contido (atributo textual).
- Alternativas textuais para contidos audio e vídeo e inclúe subtítulos neste último.
- Información, contido ou instrucións para comprender ou operar o sitio que non son dependentes exclusivamente en características como a forma, tamaño, colocación visual na páxina, orientación ou son.
- Facilitar á cidadanía ver e escoitar o contido, evitando que a cor sexa utilizada como único medio visual para transmitir información, solicitar a acción ou distinguir un elemento visual. Tamén que o audio dunha páxina web se reproduza automaticamente durante máis de 3 segundos.



Principio 2: Operable

A persoa usuaria debe poder operar, interactuar e navegar no sitio web e os seus compoñentes mediante o teclado, tendo tempo suficiente para ler e utilizar o contido.

É necesario o uso do teclado, as persoas con baixa visión non usan o rato e navegan con lectores de pantalla como JAWS ou NVDA, que ofrecen contido audible. Outras recomendacións:

- Non debes estar exposta a contidos cuxo deseño poida causar convulsións ou espasmos.
- O indicador de enfoque do teclado debe estar visible e así a persoa pode saber que elemento ten o foco, usando calquera interface de usuario operable.
- Os títulos das páxinas web deben describir o seu contido, tal e como deberían describir as ligazóns onde van.



Principio 3: Comprensible

Información e manexo da interface de usuario debe ser comprensible, é dicir, entendido dun xeito doado. Entre as recomendacións importantes están:

- Contido textual lexible e comprensible para calquera cidadá.
- Facer que as páxinas web funcionen correctamente.
- Debe ser contido previsible, é dicir, non crear ningunha reacción inesperada ao pasar o rato sobre algún elemento da páxina, ou que ao recibir entradas, non se produzan cambios inesperados sen avisar á persoa, sacándoa de contexto. Por exemplo, apertura de ventás de navegación adicionais.
- Axuda ás persoas usuarias a evitar e corrixir erros, dando instrucións precisas antes de encher un formulario, por exemplo, ou informar claramente por texto cal é o erro.



Principio 4: Robusto

O contido debe ser fiable e coherente para permitir seu uso e navegación por unha ampla variedade de software, aplicacións de usuario e tecnoloxías. Por exemplo, lectores de pantalla, lupas de aumento, entre outros.

Tamén, contar con ferramentas que apoiem as súas actualizacións. Ademais, este principio está relacionado co código fonte do sitio web que non debería ter erros.



Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

