

Manual para el fomento del empleo de las personas con discapacidad y de la accesibilidad en los despachos notariales

LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL





ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LOS DESPACHOS NOTARIALES.

Manual editado en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la
Discriminación 2007-2013, cofinanciado por el Fondo Social Europeo

ÍNDICE

PARTE I

PRESENTACIÓN *(Ver dorso del libro)*

PARTE II

INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS ENTORNOS NOTARIALES *(Ver dorso del libro)*

PARTE III

LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESPACHOS NOTARIALES

III.1 Accesibilidad: concepto

- A. Personas iguales, capacidades diferentes 5

III.2 Accesibilidad general

- A. Despachos notariales: accesibilidad universal en el uso de los espacios y servicios..... 8
- B. La accesibilidad y el uso de los espacios y servicios 10
- C. Consideraciones prácticas 13
 - C.1 Conceptos Básicos 14
 - C.2 Entorno accesible o rehabilitación de entornos ya disponibles..... 16
 - a. Entrada al establecimiento..... 18
 - b. Ascensor accesible..... 20
 - c. Interior de los despachos notariales 21
 - d. Puertas..... 23
 - e. Mobiliario..... 25
 - f. Equipos de trabajo 27
 - g. Aseos..... 29
 - h. Productos de apoyo 30
 - i. Señalización y seguridad..... 32
 - j. Criterios para la accesibilidad a la información y señalización..... 33
- La atención dada por el personal de los despachos notariales
 - a. Implicación de la organización..... 34
 - b. Recomendaciones generales para la atención al cliente 35

Recursos a disposición:

- Documentos de normalización 39
- Normativa sobre accesibilidad:..... 39



PARTE III

LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESPACHOS NOTARIALES

A PERSONAS IGUALES, CAPACIDADES DIFERENTES

Hablar de discapacidad es hablar de los déficits y limitaciones que aparecen al realizar una actividad o de las restricciones que surgen a la hora de participar en sociedad.

Las situaciones de discapacidad surgen cuando no se tiene en cuenta en el diseño que todas las personas tienen y pasan por estados de salud diferentes que tienen que ver con el estado de sus funciones corporales y capacidades, sus características personales (edad, sexo, etc.) y las condiciones ambientales y culturales en las que se desenvuelven.

Todas las personas tienen derecho a realizar las actividades que deseen y a participar en la sociedad con independencia del estado de cualquiera de sus funciones corporales y capacidades: ver, oír, oler, trasladar pesos, andar o recorrer largas distancias, manipular o alcanzar objetos, razonar, manejar el estrés, resolver problemas, establecer relaciones formales, comunicar en diferentes lenguajes, conversar, etc. El estado de esas capacidades tiene que considerarse incluyendo los productos de apoyo (muletas, bastones, sillas de ruedas, gafas, lupas, audífonos, etc.) que utilicen y los que haya que incorporar cuando sean necesarios, por ejemplo, para ejercer las funciones asociadas a un puesto de trabajo o para prestar un servicio concreto. Así, andar será rodar con una silla de ruedas, leer será oír un mp3, oír será mirar al intérprete de lengua de signos, etc.

Tener en cuenta las capacidades humanas necesarias para la realización de una actividad concreta ayuda a considerar las posibles dificultades que pueden surgir en la relación con el entorno.



¿QUÉ SE QUIERE DECIR CUANDO SE HABLA DE ACCESIBILIDAD EN RELACIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

La accesibilidad o, mejor, la accesibilidad universal de los edificios, los espacios públicos y los servicios que se prestan en ellos, es la expresión que se utiliza cuando se trata de describir las características que permiten que esos espacios y elementos sean utilizados de forma autónoma y segura por cualquier persona con independencia de su capacidad.

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

Los conocimientos actuales, la ciencia y las aplicaciones de la tecnología aportan soluciones para la mayoría de las situaciones. Cuando se aplican esos conocimientos para resolver las necesidades de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, se consigue que la realización de cualquier actividad sea más sencilla, fácil y segura para cualquiera.

En ocasiones, puede ser necesario aplicar soluciones específicas para que una persona o grupo de personas puedan utilizar un producto o servicio concreto, actividad cada día más sencilla, también, gracias a los avances tecnológicos.

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad define la accesibilidad universal como la *"condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas"*.

La Convención Internacional sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad aprobada por la Organización de Naciones Unidas y que entró en vigor en España el 3 de mayo de 2008 establece en su artículo 9 que: *"... A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas apropiadas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la*



información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso en una serie de ámbitos". Cuando se denieguen esas "medidas apropiadas" en el acceso al ejercicio de un derecho fundamental se estará incurriendo en una discriminación y por lo tanto en la vulneración del derecho de igualdad de oportunidades.

III. 2 ACCESIBILIDAD GENERAL

A DESPACHOS NOTARIALES: La accesibilidad universal en el uso de los espacios y servicios:

Las Notarías tienen la doble condición de **centros de trabajo y centros de prestación-recepción de distintos servicios**. Por ello, es necesario no solo que permitan el libre y adecuado ejercicio de la labor profesional de quienes trabajan en las mismas, sino también el libre y pleno acceso y uso de sus instalaciones y servicios a todos los ciudadanos, particulares o profesionales, que acudan solicitando los servicios del Notario o de su personal.

Hablar de **accesibilidad universal** en las Notarías es hablar de la creación de espacios en los que cualquier persona, especialmente las personas con discapacidad, puedan trabajar o ser atendidas en el despacho notarial, sus instalaciones y servicios. Se trata de evitar o eliminar cualquier limitación o impedimento que dificulte la prestación por el personal de los servicios a todo usuario o que dificulte la recepción efectiva y eficaz por esos usuarios de los servicios. En definitiva, se trata de permitir que todos los ciudadanos, independientemente de su condición física, sensorial o psíquica, puedan acceder y solicitar la asistencia, el asesoramiento o la ayuda del Notario y de su personal.

Al fin y al cabo, se trata de **promover** las medidas y garantías que conviertan las Notarías en *entornos plenamente accesibles* con iguales condiciones para todos los ciudadanos, con independencia de si nos hallamos ante una persona con discapacidad o sin ella.

A.1 LUGAR DE SERVICIO:

Las Notarías son **centros o lugares de prestación-recepción de servicios** a los que los particulares y profesionales de distintos ámbitos y condición acuden para obtener el asesoramiento o los servicios derivados del ejercicio de la función pública del Notario titular.



Cuando hablamos de procurar la accesibilidad de las Notarías como Centros de Prestación de Servicios, hablamos de procurar que tengan las características necesarias para permitir a toda persona de una manera real y efectiva, con autonomía, cualquiera que sea su condición física, sensorial o psíquica, acceder a la Notaría y al uso pleno de los servicios de las mismas. Es decir, se trataría de asegurar que las **Notarías**, de acuerdo con las características propias de cada una, estuvieran diseñadas o dotadas con los elementos y medios necesarios para permitir que todo ciudadano pueda acceder a ellas y que **quienes trabajan en ellas** conozcan como facilitar el uso de los servicios y productos del sector notarial para garantizar la igualdad de condiciones.

Por **medios y elementos necesarios** se entienden todos aquellos que hacen accesible el entorno, producto o servicio o ayudan a superar las posibles barreras existentes. Como ejemplo pueden citarse: elementos de señalización fácilmente identificables, como carteles con letras o signos legibles o situados en lugares fácilmente localizables; o elementos arquitectónicos adecuados como rampas, ascensores, puertas de anchura suficiente, manillares o timbres al alcance de todos; o mobiliario accesible por ejemplo, aquel que permita la plena movilidad del personal y de los usuarios, o con una altura que permita a todas las personas dialogar con su interlocutor cara a cara; o la aplicación de los avances tecnológicos en materiales de trabajo permitiendo la mejor prestación de servicios y productos, como los ordenadores o los teléfonos accesibles. En general, medios que no sólo convierten las notarías en entornos accesibles para las personas con discapacidad sino también en lugares de uso más fácil para cualquier trabajador y cliente y en entornos más seguros.

No podemos olvidar en este punto la doble condición de los Notarios: profesionales del derecho y funcionarios públicos. Si bien, como profesionales del sector jurídico conviene que aseguren el posible acceso y uso de sus servicios a cualquier ciudadano, como funcionarios públicos, se hace aún más evidente la responsabilidad de este colectivo de procurar la igualdad de trato en cuanto al pleno y libre acceso y utilización de los servicios y los productos, cualesquiera que sean las capacidades de quienes precisan la ayuda o asistencia de un Notario.

A.2 LUGAR DE TRABAJO:

Las Notarías son también un centro de trabajo para quienes, junto al Notario, desempeñan distintas tareas y servicios laborales, muchas de las cuales se realizan cara al público.

Hablar de accesibilidad universal en este campo es hablar de la creación de centros de trabajo accesibles o de la remoción de cualquier obstáculo o barrera que impida o dificulte la plena participación de las personas, sobre todo con discapacidad, en su propio centro de trabajo. La accesibilidad implica, por tanto, que las Notarías dispongan de los elementos necesarios (equipos de trabajo, medios físicos, mobiliario, aseos) que las conviertan en entornos aptos para que su personal desarrolle sus funciones y tareas de manera adecuada y con plena autonomía y para que, además, puedan prestar servicios a quienes lo soliciten de forma plena y satisfactoria.

B LA ACCESIBILIDAD Y EL USO DE LOS ESPACIOS Y SERVICIOS:

Los Notarios constituyen uno de los grupos profesionales con mejor consideración social en nuestro país y son reconocidos como la segunda institución que genera un mayor grado de confianza y seguridad entre los españoles¹. Esta confianza conlleva cierta **Responsabilidad del Cuerpo Notarial** frente a la sociedad, y especialmente, frente a los sectores más vulnerables o necesitados de especial protección.

Lograr que los despachos notariales resulten accesibles a toda persona, independientemente de si tiene o no alguna discapacidad y de si trabajan o no en la Notaría, tiene numerosas **ventajas y beneficios** tanto para los usuarios y clientes de la propia Notaría como para el personal y el propio Notario. De hecho, podemos señalar algunas de esas ventajas y beneficios que, también, pueden ser considerados, como **razones o motivos** para la promoción de la accesibilidad en los entornos notariales:

¹ "La valoración del Notariado en la sociedad española y entre los profesionales" (Febrero 2010); elaborado por Metroscopia para el Consejo General del Notariado.



Conseguir que la Notaría sea plenamente accesible, permite que el Notario **participe**, de una manera activa y práctica, en **"la plena integración y participación de las personas con discapacidad en la sociedad"**, ya que, colabora en que éstas puedan ejercer sus derechos con facilidad y autonomía.

El diseño y creación de Notarías universalmente accesibles, así como la eliminación de las barreras o de los obstáculos que dificulten o que imposibiliten el acceso y uso de las mismas, mediante la adopción de diversas medidas, por ejemplo, la utilización de un mobiliario que permita la movilidad dentro del despacho notarial de cualquier persona, la correcta señalización de los elementos y servicios, la colocación de rampas, la instalación de interruptores o paneles de luz en lugares y a una altura al alcance de todos, y, en general, respetar ciertas reglas o parámetros que permitan hablar de un entorno accesible, permitirá:

- Que todo ciudadano, con independencia de su condición o situación personal o profesional, y, sobre todo, cualquier persona con discapacidad pueda acceder a los despachos notariales, obtener el asesoramiento, la asistencia y los servicios del Notario con autonomía, sencillez y de una manera eficaz, y, salvo en casos excepcionales o especiales, sin que sea necesaria la adopción de medidas extraordinarias.

De este modo, puede lograrse que cualquier ciudadano y usuario de las Notarías pueda desenvolverse en el entorno de manera plena, con autonomía o total independencia, ejercer sus derechos, recibir los servicios y participar en los distintos ámbitos sociales en situación de **igualdad**, sin que exista discriminación para quienes se encuentran en situación de discapacidad.

No podemos olvidar que **7 de cada 10** españoles han requerido alguna vez los servicios de un Notario y, teniendo presente que el **4% de la población española** tiene algún tipo de discapacidad, es lógico pensar que al menos 3 ó 4 de las personas que acuden a una Notaría tiene alguna discapacidad. Esto dejando al margen a todas aquellas personas a las que un accidente, enfermedad o cualquier circunstancia natural modifica sus capacidades y encuentran limitaciones, aunque sea temporalmente, en su relación con entornos mal diseñados.

² Datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (Diciembre 2009).

- 
- Que los despachos notariales sean **accesibles** facilita la **movilidad** y el **pleno uso de las instalaciones** por parte, no solo de los usuarios-clientes sino, además, de los trabajadores. Se **facilita**, asimismo, la **prestación de un mejor y más eficaz servicio** en las Notarías y en muchos casos se simplifica el desempeño de sus funciones por parte del personal de la Notaría. Basta con pensar que, a efectos prácticos, tener una Notaría plenamente accesible permite que el **personal de la Notaría preste de una forma más sencilla, directa y eficaz su servicio** a los usuarios, especialmente a las personas con discapacidad, las personas mayores o a quienes por cualquier motivo vean modificadas, aunque sea temporalmente cualquiera de sus funciones o capacidades.
 - Por otro lado, otra forma de manifestar su compromiso social y su responsabilidad frente a la sociedad es, sin duda, su contribución a la **integración laboral de las personas con discapacidad**.

Adoptar medidas que permitan la inclusión plena de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la sociedad, incluidos la formación y el empleo y, concretamente, su integración laboral en todos los entornos profesionales, especialmente, en los despachos notariales, permitiría hablar de los Notarios como uno de los grupos profesionales comprometidos en la lucha por la igualdad y la equiparación de todos los individuos.

El que los despachos notariales constituyan un entorno accesible facilita, también, que el Notario pueda contratar personas con discapacidad.

Éste, sin duda, constituye otro medio de colaboración práctica, real y efectiva del Cuerpo Notarial con el sector de la discapacidad y una manera de ayudar a su plena integración en la sociedad, ya que, el acceso al empleo constituye un paso necesario para que las personas con discapacidad puedan participar de manera plena en la sociedad.

No podemos olvidar la faceta de todo Notario como **profesional del derecho** independiente e incluido en un mercado competitivo. Sin duda, el que una Notaría y el personal de la misma estén plenamente preparados, sean plenamente accesibles, y puedan prestar sus servicios con independencia de si el cliente tiene o no una discapacidad, le añade un **plus de calidad** a



sus servicios. Es decir, es una forma de asegurar que todos pueden solicitar la asistencia y asesoramiento de ese Notario, acceder y recibir su asesoramiento y satisfacer sus necesidades de un modo efectivo y completo.

De este modo, tener una Notaría universalmente accesible permite al Notario:

- Asegurar el acceso de todo cliente-usuario.
- Generar la fidelidad de quienes han podido acceder a los servicios del Notario y de su personal y además han visto satisfechas sus necesidades de manera sencilla, plena y eficaz.
- Generar confianza y una buena imagen del propio Notario y su despacho como profesional al alcance de todos y como profesional comprometido y preocupado por la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad o de otros sectores necesitados de especial protección.
- Conocer las dificultades, problemas y necesidades a las que las personas con discapacidad y sus familias se enfrentan en su día a día permite prestar sus servicios, asesorar y ayudar a los clientes con mayor sencillez, efectividad y resultado.

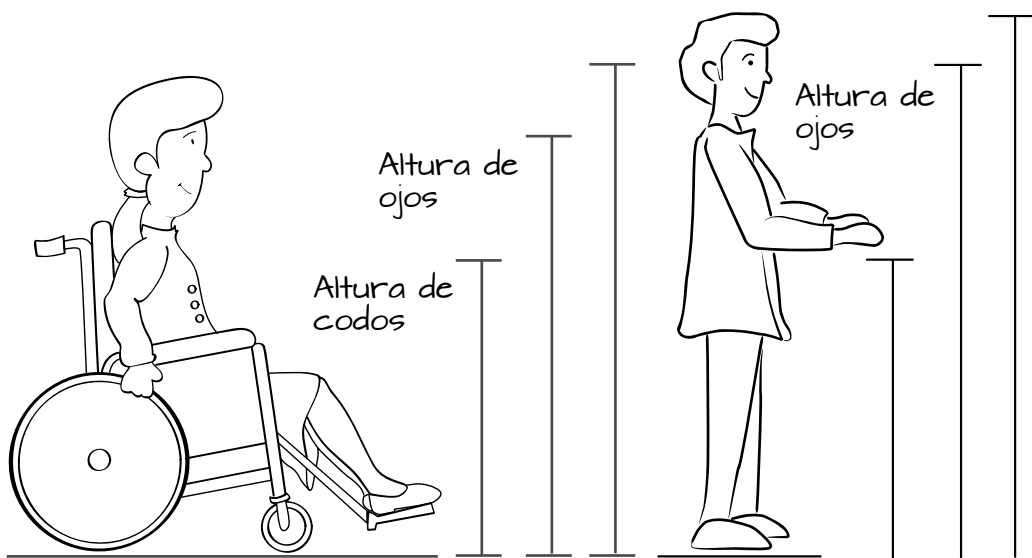
C CONSIDERACIONES PRÁCTICAS

Procurar un diseño para todas las personas teniendo en cuenta los criterios para lograr la accesibilidad supone planear, proyectar y construir el entorno físico teniendo en cuenta los posibles requerimientos de cualquier individuo.

Sin embargo, dado que en la mayoría de los casos nos vamos a hallar ante edificios o despachos ya construidos, bastará con adaptar ese entorno o algunos de sus elementos a ciertas necesidades generales o básicas o con renovar algunos de esos elementos en función de las mismas.

Para conseguir un entorno accesible, en ocasiones basta con adoptar ciertas medidas encaminadas a asegurar el acceso y el uso de las instalaciones y los servicios.

Es por eso que conviene tener presente que no todos tenemos las mismas características ni capacidades físicas, de ahí que sea necesario a la hora de diseñar entornos profesionales o de adaptarlos para su mejor uso por todos, unas dimensiones antropométricas estáticas generales.



C.1 CONCEPTOS BÁSICOS:

En la actualidad, gracias a la aprobación de la citada *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*, se ha producido un cambio fundamental en la mentalidad con respecto de la accesibilidad, tanto en el ámbito de lo jurídico como en el práctico.

Como se ha comentado ya, esta ley define 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*.

Con esta definición se reconoce que las carencias en la accesibilidad pueden ser causa de discriminación al impedir o dificultar el uso cotidiano de entornos, productos y servicios.



A través del desarrollo de esta ley se conseguirá que las condiciones mínimas de accesibilidad en cualquier ámbito sean iguales para todos los ciudadanos, con independencia del lugar en el que vivan y que se pueda hacer efectivo este derecho a través de todos los instrumentos de defensa jurídica.

En la misma ley se indica que, para alcanzar la accesibilidad universal, la herramienta práctica es el **Diseño para todos**, que *es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizadas por todas las personas con la mayor extensión posible.*

PRINCIPIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL.

Los principios del Diseño Universal o Diseño Para Todos desarrollados en la Universidad de Carolina del Norte en el Centro de Diseño Universal, son fundamentales para lograr que los entornos y los productos sean utilizados por todas las personas, cada una con sus características diferenciales –edad, habilidad, funcionalidad de sus capacidades, cultura, etc.– y en las innumerables circunstancias y condiciones ambientales en las que pueden encontrarse.

Estos principios se resumen en:

1. **Igualdad de uso.** El diseño debe permitir un uso fácil, adecuado y seguro a todas las personas sean cuales sean sus capacidades, su cultura o sus habilidades.
2. **Flexibilidad.** El diseño debe adaptarse a una amplia variedad de preferencias, habilidades y capacidades individuales de uso.
3. **Sencillez y comprensión intuitiva.** El producto o servicio diseñado debe entenderse al margen de la experiencia, los conocimientos, las capacidades y habilidades cognitivas o la concentración de quien vaya a utilizarlo.
4. **Facilidad en la percepción de la información.**
La información que incorpora o transmite el producto o servicio tiene que llegar a todas las personas con independencia de sus capacidades y de las condiciones ambientales del entorno.
5. **Tolerancia al error.** El diseño del producto o servicio debe minimizar el efecto que sobre el uso puedan tener las acciones fortuitas o 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, localización, alcance, manipulación, comunicación.
 7. **Eficacia en el esfuerzo.** El diseño debe crear productos y servicios que puedan ser usados por cualquiera de forma eficaz con el mínimo esfuerzo posible.

C.2 ENTORNO ACCESIBLE O REHABILITACIÓN DE ENTORNOS YA DISPONIBLES:

Quando un entorno se vaya a diseñar o a remodelar para eliminar los obstáculos existentes hay que cumplir los criterios dados del diseño para todas las personas y los criterios de accesibilidad universal marcados por la legislación vigente: *Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad y legislación autonómica específica.*

Esta guía tiene como objetivo prioritario dar a conocer pautas o criterios que, en aras a lograr la plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad, permitan garantizar unas condiciones básicas de accesibilidad para el acceso y uso de forma autónoma de los servicios profesionales de los Notarios, y lo hagan más cómodo, en general, a cualquier posible usuario-cliente de los despachos mejorando, así, la prestación de los servicios notariales y alcanzando la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se trata, en resumen, de lograr que los clientes puedan:

- **Acceder:** lo que significa que hay que tener en cuenta los elementos que permiten la localización del despacho notarial y de sus accesos, la relación con los clientes con los elementos informativos, las puertas de paso o de seguridad, etc.
- **Transitar:** para lo que hay que considerar los pasillos o itinerarios por los que deba pasarse, la ubicación del mobiliario, la señalización si fuera necesaria, etc.

- 
- **Utilizar:** lo que implica tener a disposición efectiva de los clientes los elementos que sean necesarios (documentos informativos, salas, mobiliario, pantallas informativas, etc.)
 - **Informarse:** obtener el servicio o la información que se desee.

Todas estas cuestiones serán consideradas en los siguientes apartados, que se agrupan bajo los siguientes epígrafes:

- La accesibilidad de los despachos notariales.
- La atención dada por el personal de los despachos notariales.

La clave para analizar las posibles dificultades de accesibilidad que presentará un entorno es partir de las acciones que cualquier cliente debe poder realizar y, desde cada una de ellas, pensar que van a ser llevadas a cabo por personas que ven, oyen, comprenden, se mueven, manipulan, etc. de muy diversas maneras o que utilizan dispositivos de apoyo –ayudas técnicas, como bastones, sillas de ruedas, comunicadores, PDAs, etc.– o van acompañadas por animales que les asisten o realizan determinadas actividades con la ayuda de otras personas.

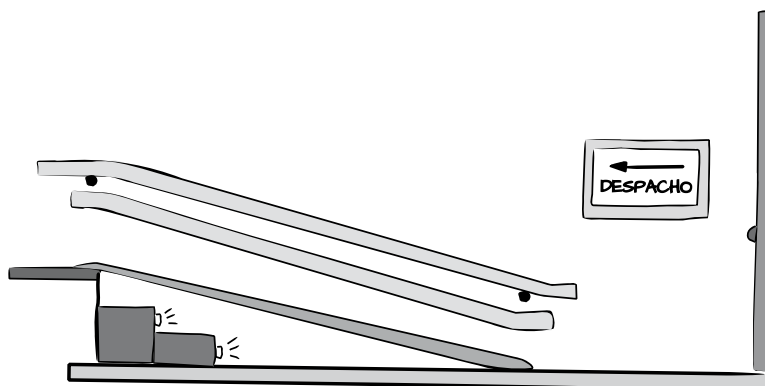
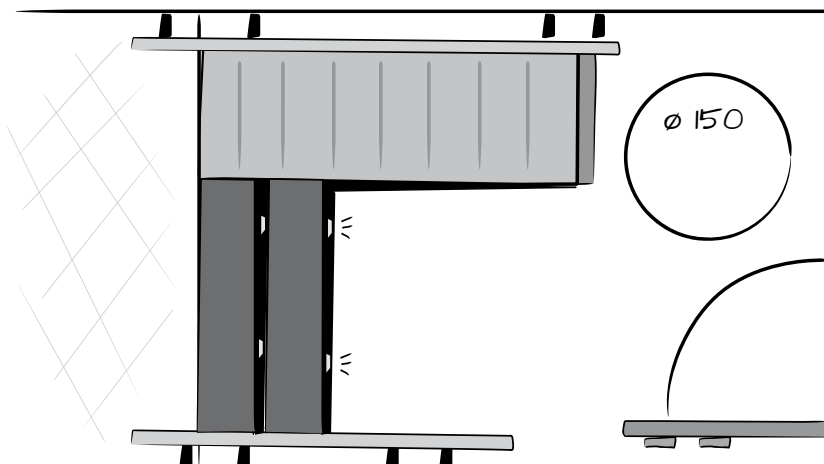
Cuanto más accesible sea una Notaría más fácil resulta el uso de sus prestaciones y servicios, no solo por los clientes con alguna discapacidad, sino, también, por cualquier cliente ya que, cuanto más visible y fácil sea el acceso a los servicios y a la información, más sencillo resultará el uso de los mismos por cualquier cliente indiferentemente de sus circunstancias personales, facilitando, además, el trabajo de los propios empleados de la Notaría.

La clave para solucionar cualquiera de las posibles dificultades asociadas al entorno, a los productos o a los servicios que en ese espacio se disponga y presten, es contar con profesionales expertos en diseño para todos y en accesibilidad universal.

LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESPACHOS NOTARIALES

a Entrada al establecimiento

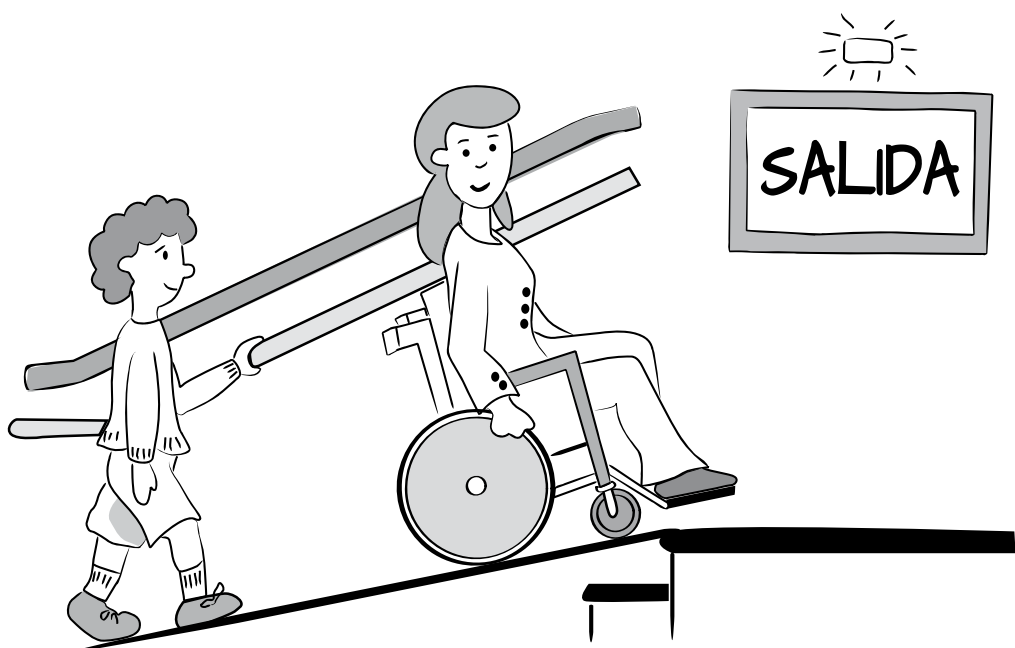
Para el acceso por la entrada principal –un portal de un edificio habitualmente– deberá existir un **punto de llamada accesible** comunicado mediante un itinerario accesible con una entrada principal también accesible al edificio. Deberá poder ser localizado por personas con discapacidad visual y contar con un sistema intercomunicador mediante rótulo indicativo de su función que permita la comunicación bidireccional con personas con discapacidad auditiva. Si no existiera deberá disponerse de un servicio de portería que atienda a los clientes en el acceso al edificio..



El acceso, además, se realizara sin tener que salvar ningún desnivel y en caso de que existiera se eliminará mediante una rampa con la mínima pendiente posible o a través de una plataforma mecánica.

El *Código Técnico de la Edificación* y la normativa de cada comunidad autónoma incorporan las especificaciones que deben cumplir las rampas –pendiente, longitud, descansillos, pavimento, barandillas, protección lateral, etc.–.

En el caso de que existan **escalones aislados** o **escaleras** se incorporarán barandillas y pasamanos –a doble altura, fácilmente prensibles, continuos, que contrasten en color con el entorno y situados a ambos lados–. El pavimento de los escalones se diferenciará en textura y color al inicio y final de la escalera debiendo ser, en cualquier caso, no deslizante en seco y en mojado. Contarán delante de la puerta de acceso 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 productos de apoyo –esto es imprescindible, por ejemplo, para quien utiliza silla de ruedas o va con un perro guía–.





Las **puertas** y huecos de paso deben tener como mínimo una anchura libre de paso de 0,80 m medida en el marco y aportada por no más de una hoja y una altura libre de 2,20 m (si no fuese posible el mínimo obligatorio en el umbral será de 2 m) y se deberá poder localizar fácilmente el rótulo que indica la existencia del despacho notarial. Ambos, puerta y rótulo, cumplirán los requisitos que se recogen más adelante.

El **pavimento** se debe adecuar al uso para el que esté destinado y, siempre tanto en los espacios de acceso como en el interior de los despachos será antideslizante, tanto en seco como en mojado, sin producir destellos o deslumbrazamientos. Se evitará la existencia de desniveles en el pavimento y si existieran o fueran imprescindibles deberán acompañarse de planos inclinados o rampas que ayuden a salvarlos. Si es necesario colocar en el pavimento, por ejemplo un felpudo debe estar firmemente fijado y sin resaltes entre éste y el pavimento.

Mantener un nivel adecuado de limpieza y conservación del pavimento y los elementos que lo recubran o estén situados en él para evitar deterioros que conlleven riesgos para la seguridad de los usuarios. Baldosas sueltas o rotas, felpudos enrollados por los extremos, pequeños trozos de papel, clips, canaletas para cables mal colocadas, cables sueltos, etc. auguran traspiés y caídas frecuentes.

Es recomendable que los pequeños desniveles que aparecen con tanta frecuencia al realizar obras e instalaciones se resuelvan sin recurrir a aplicaciones metálicas o plásticas que acaban produciendo tantos tropiezos y que tan complicadas son en su mantenimiento.

b Ascensor accesible

Ascensor que cumple la norma UNE-EN 81-70:2004 relativa a la Accesibilidad a los ascensores de personas, incluyendo personas con discapacidad, así como las siguientes:

- La botonera incluirá caracteres en Braille y en alto relieve, contrastados cromáticamente. En grupos de varios ascensores, el ascensor accesible tendrá llamada individual y propia.
- Las dimensiones de la cabina cumplirán las condiciones establecidas en el *Código Técnico de la Edificación*, en función del tipo de edificio, a saber:

Dimensiones mínimas, anchura x profundidad (m)

En edificios de uso Residencial Vivienda

*sin viviendas accesibles
para usuarios
de silla de ruedas*

*con viviendas accesibles
para usuarios
de silla de ruedas*

En otros edificios, con superficie útil en plantas distintas a las de acceso

Hasta 1.000 m²

Mayor de 1.000 m²

Con 1 puerta o con 2
puertas enfrentadas

1,00 x 1,25

1,10 x 1,40

Con dos puertas
en ángulo

1,40 x 1,40

1,40 x 1,40

Los *ascensores accesibles* se señalizarán mediante SIA. Asimismo, contarán con indicación en Braille y arábigo en alto relieve a una altura entre 0,80 y 1,20 m, del número de planta en la jamba derecha en sentido salida de la cabina.

Cuando además deba ser *ascensor de emergencia* cumplirá también las características que se establecen para éstos en el citado *Código Técnico de la Edificación*.

c Interior de los despachos notariales

Se deberán favorecer los espacios diáfanos y ordenados, sin obstáculos en altura que perjudiquen el contacto visual, especialmente en las zonas de recepción de forma que los clientes puedan situarse y localizar los diferentes espacios y la señalización, en su caso (zona de atención, de espera, salas, etc.). Recomendaciones básicas al respecto son que las dependencias de uso o atención al público se sitúen, preferentemente, en las zonas a las que se accede primero y que los itinerarios a utilizar y las salidas sean de fácil localización.

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 –por ejemplo los extintores– 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 de 1,20 m libre (se considera suficiente 1,10 m en vivienda accesible), aunque, naturalmente, la anchura de los pasillos se determinará en función del trazado, del flujo y de las características del despacho así como de las puertas de acceso a las distintas dependencias considerando deben contar con las dimensiones suficientes para permitir a los clientes o trabajadores usuarios de silla de ruedas la realización de los cambio de sentido en los recorridos y el acceso a todos los espacios.





Las zonas de descanso contarán con mobiliario y espacios diseñados pensando en todas las personas.

La iluminación deberá ser uniforme, pudiéndose realizar gradaciones que permitan la identificación 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, etc.).

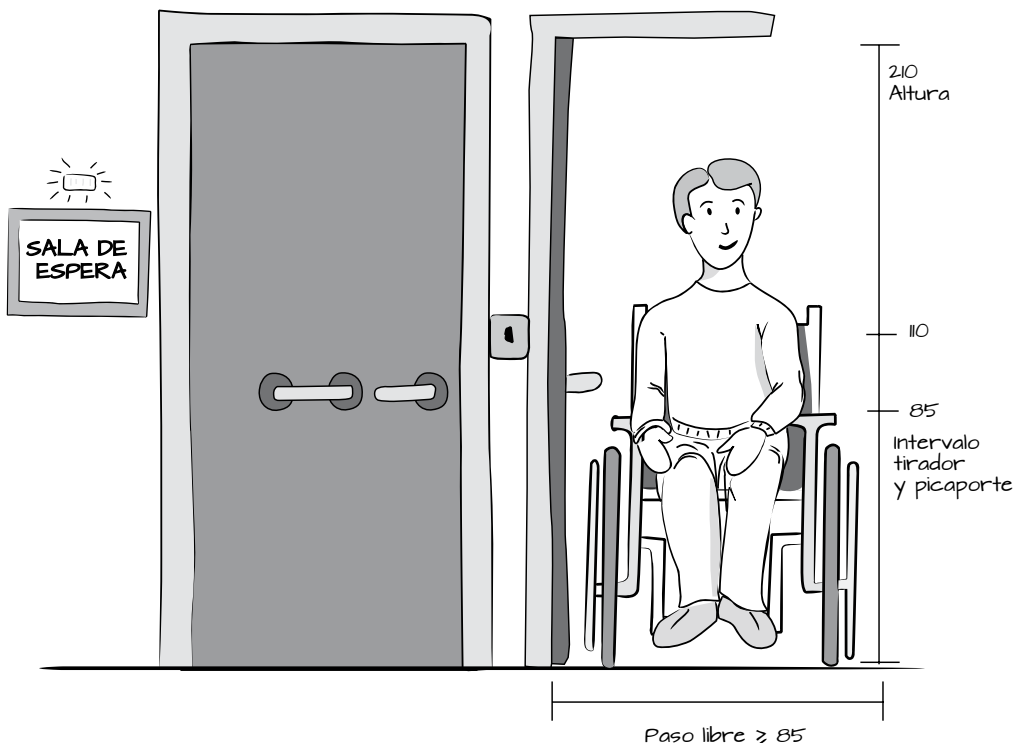
Se debe procurar tener niveles suficientes de iluminación en vestíbulos y pasillos y niveles regulables según las necesidades de los usuarios-clientes y los trabajadores aplicando la normativa existente en el resto de las zonas.

Los mecanismos eléctricos deberán ser fácilmente manipulables y su localización junto a los accesos a las salas, o espacio que se trate, facilita una rápida identificación y utilización. Deben ser fácilmente manipulables, existiendo diferenciación cromática con el fondo y, en todo caso, colocándose a una altura comprendida entre los 0,80 y 1,20 m recomendándose 1,00 m. Los enchufes pueden colocarse entre los 0,40 - 1,20 m.

d Puertas (huecos de paso)

Las puertas que dan paso a las diversas dependencias tendrán una anchura libre de paso de 0,80 m medida en el marco y aportada por no más de una hoja y una altura libre de 2,20 m (si no fuese posible el mínimo obligatorio en el umbral será de 2 m). El ángulo de apertura será de al menos 90 grados. Todas las puertas dispondrán de mecanismos de apertura y cierre adecuados al tipo de aproximación - frontal o lateral- que se requiera y su diseño facilitara el agarre y manipulación -de presión o palanca y maniobrables con una sola mano o automáticos-. El color de los mismos deberá contrastar con la hoja de la puerta para que se distingan de ella y se situaran a 0,80 - 1,20 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.



Para facilitar su localización, las puertas se diferenciarán cromáticamente y contrastarán con los elementos situados alrededor. Las puertas de vidrio, que no dispongan de elementos informativos –cercos, tiradores, etc.– se señalizarán con bandas de color que contrasten visualmente y ocupen en ancho de la superficie en la que se fijan situadas en la parte inferior a una altura comprendida entre 0,85 y 1,10 m y a una altura superior comprendida entre 1,50 y 1,70 m. Las puertas transparentes y las translucidas son adecuadas para aportar información visual a las personas con deficiencias auditivas sobre los ocupantes y los movimientos que realizan tras ellas.

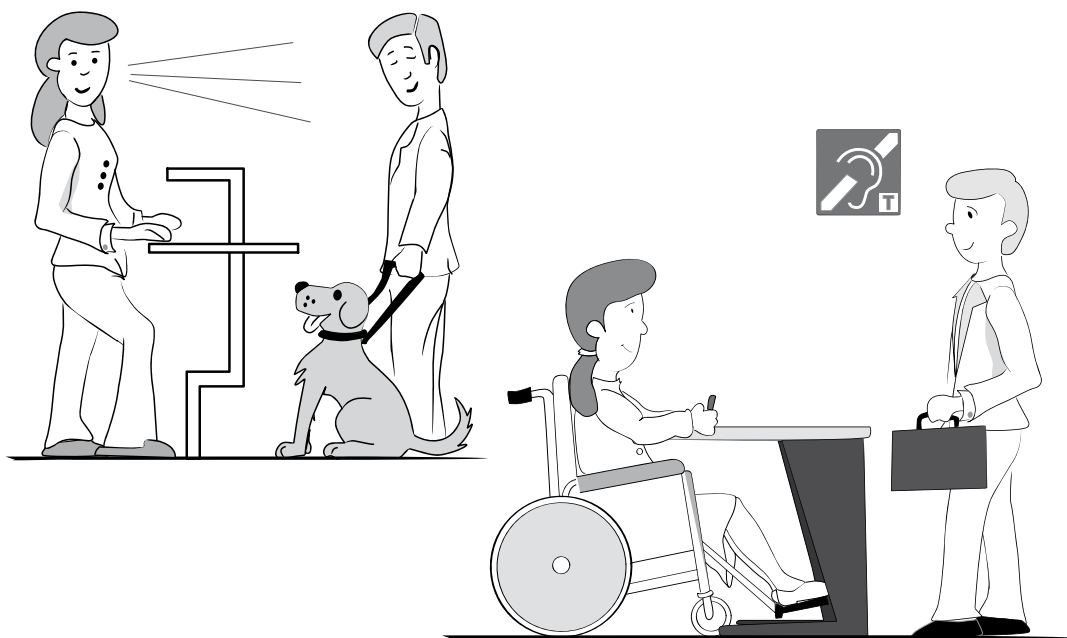
Las puertas correderas de apertura manual disminuyen el espacio requerido para la aproximación a la puerta y la apertura de la misma y se recomiendan solo en áreas pequeñas. En el caso de instalarse cumplirán los requisitos necesarios para ser consideradas seguras –no existencia de carriles en el suelo,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

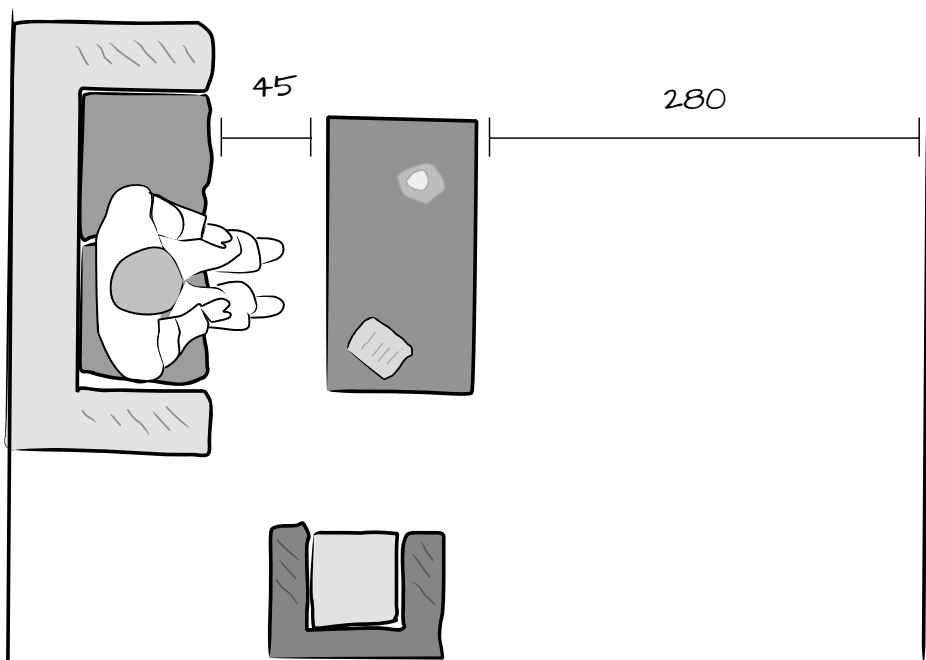
El tiempo de apertura se ajustará al tiempo empleado en cruzar la puerta por quienes lo hacen más lentamente; por seguridad se debe evitar que el instalador lo ajuste al calculado como tiempo medio. Los sistemas de control de estas puertas deberán poder ser detectados visualmente.

e Mobiliario

En los mostradores o mesas de atención o recepción con el fin de permitir el acercamiento de toda persona, especialmente los usuarios de silla de ruedas, se dispondrá en su desarrollo longitudinal de un tramo de 0,80 m como mínimo, en la que la superficie de apoyo estará a una altura igual o menor a 0,85 m, con un espacio libre inferior libre de obstáculos hasta una altura de 0,70 m como mínimo y una profundidad de 0,50 m. como mínimo cuando se precise apoyo. Si dispone de dispositivo de intercomunicación deberá contar con bucle de inducción.



En cuanto al resto del mobiliario, su disposición facilitará el alcance y aproximación, así como, el acceso y uso de forma cómoda, favoreciendo en su caso, las funciones de levantarse y sentarse. Es recomendable disponer de asientos y superficies de apoyo de diferentes alturas y para ser usados en distintas posturas. Las sillas, en general, deberán disponer de brazos y serán estables sin resultar pesadas. Las mesas en las que se atiende a los clientes 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.



El mobiliario en general deberá contrastar cromáticamente con las paredes y con el pavimento.

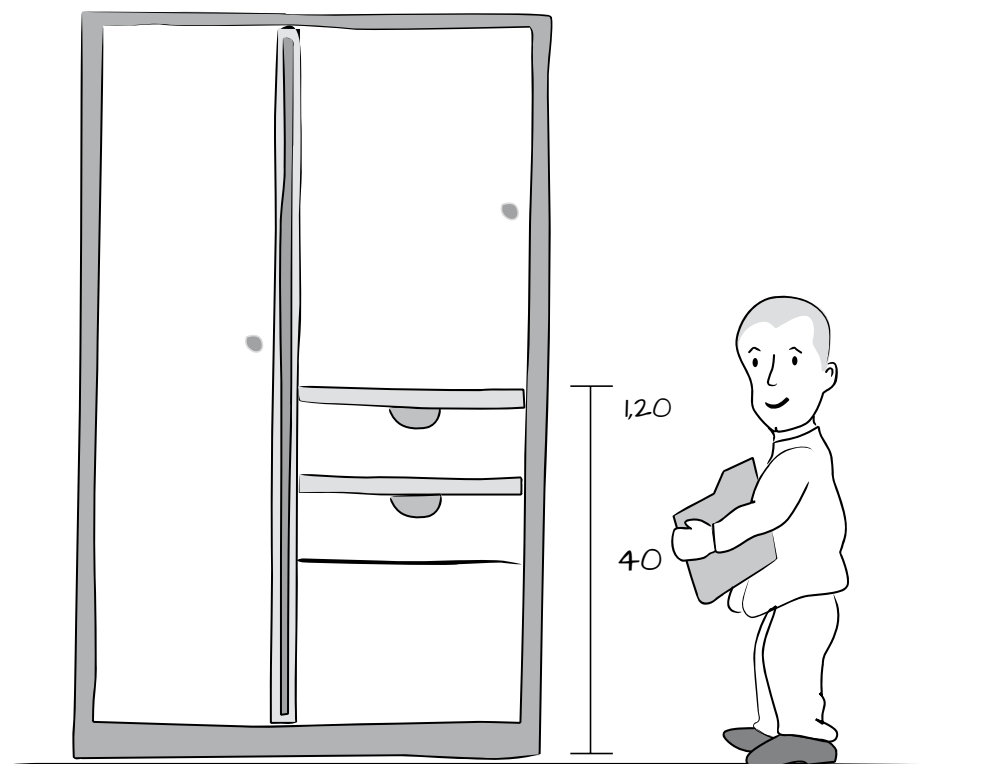
Se procurará que los elementos auxiliares y los decorativos de las zonas de recepción y espera se sitúen dejando itinerarios que permitan la libre aproximación, acceso y uso a los elementos y servicios que se presten en cada entorno. Esta recomendación que aporta comodidad y facilidad en el uso de los entornos a todas las personas es imprescindible para quienes utilizan una silla de ruedas.

f Equipos de trabajo

Tanto en la elección como en el diseño del mobiliario y de los equipos de trabajo deben considerarse las diferencias dimensionales en cuanto a alcances visual y manual de los distintos usuarios. Además, conviene evitar en ese mobiliario, en los accesorios y en los elementos decorativos, las aristas y vértices cortantes o los bordes que puedan dificultar su uso o la movilidad de los usuarios.

Aparte de los criterios aplicados a mostradores y mesas se añaden los relativos a:

Armarios: tendrán preferentemente puertas correderas por su menor exigencia espacial, además así se evita el espacio de barrido de puertas que puede interferir en la movilidad de los usuarios y en la actividad de los trabajadores. Las baldas y cajones se colocarán a una altura comprendida entre 40 cm y 120 del suelo. Se evitarán los tiradores tipo pomo.





Las sillas de trabajo cumplirán los criterios de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos de trabajo y, en caso de que lo necesitara algún trabajador, se adaptarán o comprarán las que mejor se adecuen al puesto a desempeñar. En la disposición de mesas y sillas deben tenerse en cuenta los espacios de circulación necesarios.

Conviene, igualmente, tener en cuenta lo ya comentado sobre interruptores para apagar y encender las luces, enchufes, manillas o tiradores para apertura de puertas y ventanas, a la par que incorporar criterios similares para timbres, perchas o percheros, relojes –de pared y de fichar–, buzones de correo o de sugerencias, ceniceros, controles para el aire acondicionado o calefacción...

Y, de forma muy especial, la situación –altura, espacio para la aproximación, posición, localización, etc.– que permita el alcance y uso a todos los trabajadores de los **extintores**, los **interruptores de aviso de alarmas**... esos elementos que será deseable no tener que llegar a utilizar, pero que si se necesitaran es imprescindible saber y poder hacerlo.

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

Las **aplicaciones informáticas** específicas que se utilicen en el despacho notarial deberán ser accesibles; haberse diseñado para poder ser utilizadas por cualquier persona.

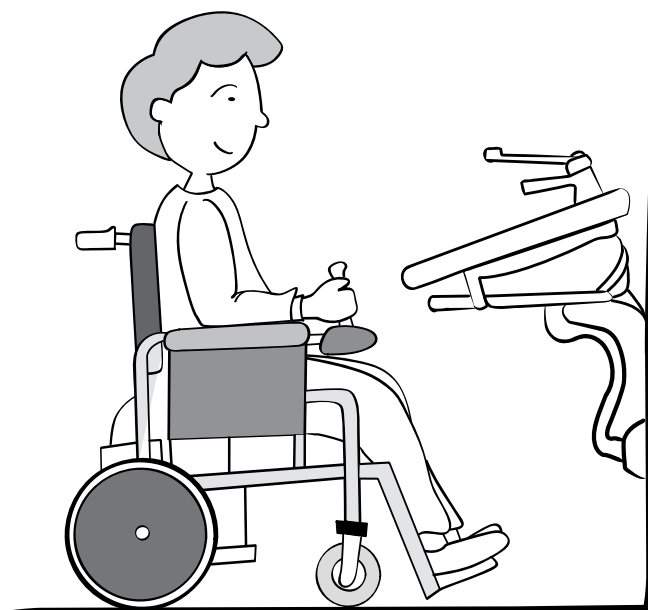
g Aseos

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, además, 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 poderse 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 el que corresponda según la legislación vigente. Contarán con mecanismo accesible para petición de socorro.

h Productos de apoyo

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 productos de apoyo o ayudas técnicas.

Un producto de apoyo 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 productos de apoyo los bastones y sillas de ruedas, los comunicadores, las lupas, los bucles magnéticos, las barras de los aseos, etc.

Los despachos notariales contarán con aquellos productos de apoyo que sean necesarios en los puntos en los que los clientes vayan a ser atendidos por los profesionales o para el uso por parte de estos profesionales.

Entre los múltiples dispositivos posibles están:

- Los que permiten la adaptación de acceso cuando en el portal hay varios escalones –plataformas elevadoras, sillas de traslado tipo oruga, etc. En principio, en este caso y salvo que no lo hubiera, el personal de portería será quien, en su caso, se ocupe de dar respuesta a la necesidad de uso de esos sistemas incorporados para salvar los escalones;

- Los que permiten la comunicación con las personas con discapacidad auditiva, como los bucles magnéticos, tanto los fijos que son los que se instalan habitualmente en las zonas de atención tipo mostrador –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–. Igualmente prestarán un magnífico servicio a los profesionales de la Notaría que sean personas con discapacidad auditiva.

- Los que permiten el acceso a la información escrita a las personas con discapacidad visual como documentos en soportes alternativos: braille, letras grandes, archivos informáticos, en formato accesible, etc.
- Los que favorecen la conexión a Internet –teclado y ratones adaptados, software específico para personas con deficiencia visuales o de manipulación, etc.

En el caso de que las adecuaciones a realizar, cuyo objeto es evitar situaciones de discriminación para personas con discapacidad, se consideraran desproporcionadas entraría en juego el concepto de ajuste razonable que viene definido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad –LIONDAU– como:

“Las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

Para determinar si una carga es o no proporcionada se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que suponga para las personas con discapacidad su no adopción, la estructura y características de la persona, entidad u organización que ha de ponerla en práctica y la posibilidad que tenga de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda.

A este fin, las Administraciones públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.

Las discrepancias entre el solicitante del ajuste razonable y el sujeto obligado podrán ser resueltas a través del sistema de arbitraje previsto en el artículo 17, de esta ley, sin perjuicio de la protección administrativa o judicial que en cada caso proceda."

i Señalización y seguridad

Cuanto más accesible sea un entorno más seguro resultará y, a la inversa, cuanto más estrictamente se cumplan las normas de seguridad y de prevención de riesgos se estará mejorando la accesibilidad. Además, se conseguirá que los espacios sean mejor aprovechados y de uso más cómodo.

Las normativas sobre accesibilidad y seguridad no son la misma cosa. Tampoco la que se refiere a la prevención de riesgos. Y la legislación varía también según localidades y actividades.

En cada centro de trabajo se aplicarán y cumplirán todas las que correspondan según la actividad que se realice en él y según la localidad en la que se ubique. Los despachos notariales deberán ser espacios seguros y cumplirán estrictamente la legislación de prevención.

La señalización en general cumplirá los criterios para lograr la accesibilidad a la información que se recogen más adelante.

Se dispondrá de alarmas de emergencia de doble acción: acústicas y luminosas. En el caso de que el despacho notarial deba tener, de acuerdo a la legislación vigente, un *Plan de evacuación y emergencia* se ha de considerar a todas las personas, en especial a las que vayan a encontrarse con mayores dificultades –personas con discapacidad que afecte a la deambulación, a la vista, a la comprensión, etc.



j Criterios para la accesibilidad a la información y señalización

En general:

- 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 0,50 m, 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 paramento donde esté ubicado y, a su vez, los caracteres del rótulo lo harán con el fondo del mismo.
- 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.

En el caso de rótulos se aplicarán los criterios recogidos en la norma *UNE 170002 Requisitos de accesibilidad para la rotulación*.

Aunque en cada despacho notarial deberá valorarse la necesidad o el deseo de utilización del símbolo internacional de accesibilidad conviene conocer que tiene por objeto informar al usuario de las condiciones de accesibilidad de un entorno o servicio real o virtual y suele identificar, entre otros, los elementos siguientes: puertas de entrada y salida accesibles; itinerarios horizontales accesibles; elementos de comunicación vertical accesibles –ascensores, plataformas, etc.; recintos, instalaciones y servicios accesibles –incluidos, por ejemplo, los servicios online: espacios higiénico-sanitarios accesibles, etc.



7 LA ATENCIÓN DADA POR EL PERSONAL DE LOS DESPACHOS NOTARIALES

Implicación de la organización

En cualquier servicio mantener una buena relación con los clientes, 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 en los servicios es una responsabilidad que está en manos del Notario y que partiendo de su decisión impregnará el funcionamiento de la organización.

Es aconsejable incorporar los criterios que mantienen la accesibilidad del entorno y los servicios que se prestan al sistema de gestión, a los procedimientos habituales 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 despacho notarial.
 - Qué se hará siempre que haya un cambio en el entorno o en los servicios.
 - Y qué actuaciones se llevarán a cabo para el mantenimiento y mejora de la accesibilidad.
4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se esté cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.



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

Igualmente conviene establecer servicios específicos o conectar con quienes los prestan para atender necesidades concretas. Un claro ejemplo es el del Servicio de interpretación de lengua de signos, con el que debería contarse.

Recomendaciones generales para la atención al cliente

Cualquier profesional de un despacho notarial que tenga relación directa con clientes deberá aprender a dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles discapacidades.

Recordar y aplicar las normas elementales de atención a clientes será imprescindible:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Dirigirse siempre al cliente, no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que el cliente que acude a un despacho notarial 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 garantizara el acceso al establecimiento a las personas con discapacidad visual acompañadas de perros guía.

Además, si el profesional del despacho notarial detectara que su cliente tiene **discapacidad auditiva**³ debe cumplir las siguientes recomendaciones básicas:

- Hablar con voz clara y firme, pero sin gritar. Si la persona es sorda no oírán 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.

³ *“Ofrecer un servicio de intérprete de lengua de signos concertando cita es una solución excelente para quienes así lo precisen.*

- 
- 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 del despacho notarial 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 se conoce su nombre, utilizarlo para dirigirse a él.
- Preguntar al cliente qué 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 – bolígrafo, documentos, etc.– 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 del despacho notarial 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.
- Conviene, además prestar información específica de los requisitos o necesidades concretas que, en el caso de una discapacidad intelectual, puedan ser requeridas para el acto o documento concreto que vaya a realizarse. Por ejemplo, la necesidad de que el notario declare en estos casos que el testador se halla con la *“capacidad legal necesaria”* para otorgar el testamento (art. 685 Cc)

En el caso de que el profesional del despacho notarial 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.
- Prestar información específica de los requisitos o necesidades concretas que, en el caso de una discapacidad o enfermedad que pueda afectar a la percepción del acto o documento que se realiza, puedan ser requeridas en cada caso concreto. (por ejemplo, los requisitos para el otorgamiento de poderes, declaraciones de voluntades anticipadas, la constitución de un patrimonio protegido, etc)

Cuando el profesional del despacho notarial 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, etc.

- 
- Asegurarse preguntando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que éste tuviera dificultades para hablar o cuando utilice comunicadores o otros elementos de apoyo para la comunicación.

Además de todo lo indicado anteriormente, conviene prestar la información concreta al cliente con discapacidad de los requisitos añadidos o condiciones concretas que las normas (Código civil, Reglamento notarial o disposiciones similares) recogen respecto al concreto acto o documento que pretenda realizar. Por ejemplo, la necesidad de que intervengan dos testigos idóneos cuando quiera otorgarse un testamento abierto y *"el testador sea ciego"* (terminología del Código Civil); o de la necesidad de que estos testigos declaren, en presencia del Notario, que el testamento coincide con la voluntad manifestada caso de que *"el testador que no supiese o no pudiese leer fuera enteramente sordo"* (art. 697 Cc); o, incluso, de la prohibición de que otorguen testamento cerrado *"los ciegos"* (art. 708 Cc).

Preguntar antes de actuar, es la clave, la más importante de las recomendaciones pues es muestra de respeto y reconocimiento a la capacidad de decisión y autonomía de los clientes. Partir, además, desde una posición de empatía también puede facilitar el trato y el contacto con los clientes cualquiera que sea la situación personal de dichos clientes, procurar colocarse en la situación de esos clientes y de sus necesidades facilitará una interacción fluida entre empleado y cliente.

DOCUMENTOS DE NORMALIZACIÓN

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

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

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

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

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

UNE 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.

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

NORMATIVA SOBRE ACCESIBILIDAD

Se relaciona a continuación la legislación vigente en el momento de editar el libro, 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, y en el Servicio de información sobre discapacidad –SID– del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad 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.



NORMATIVA ESTATAL

LEY 15/1995, de 30 de mayo, por la que se establecen límites al dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad

LEY 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas

REAL DECRETO 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado

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

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

REAL DECRETO 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

ORDEN VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados

NORMATIVA AUTONÓMICA

ANDALUCÍA

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

DECRETO 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía

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.

CASTILLA Y LEÓN

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

DECRETO 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras

CASTILLA – LA MANCHA

LEY 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras.

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.

LEY 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana.



COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

LEY FORAL 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

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 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunidad Valenciana.

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

DECRETO 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.

EXTREMADURA

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

DECRETO 8/2003, de 28 de enero, 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 110/2010, de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas.

MADRID

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

DECRETO 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

PAÍS 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.

DECRETO 212/2003, de 16 de septiembre, por el que se declara como acción directa la Organización y Coordinación del Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

PRINCIPADO DE ASTURIAS

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

DECRETO 39/1998, de 25 de junio, por el que se aprueban las Normas de Diseño en edificios destinados a viviendas.

DECRETO 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.



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.

LEY 8/2005, de 14 de diciembre, para la calidad en la Edificación de la Región de Murcia.

LEY 10/2009, de 30 de noviembre, de Creación del Sistema Integrado de Transporte Público de la Región de Murcia y Modernización de las Concesiones de Transporte Público Regular Permanente de Viajeros por Carretera.

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 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 esta 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 disfunciones visuales.



CATALUÑA

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

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

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

COMUNIDAD VALENCIANA

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

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión de personas con discapacidad

C/ Sebastián Herrera, 15 - 28012 Madrid

www.fundaciononce.es

Departamento de atención externa (DAE)

dae@fundaciononce.es

VIA LIBRE

C/ Don Ramón de la Cruz, 38 - 28001 Madrid

www.vialibre.es

TECHNOSITE

C/ Albasanz, 16 - 3ª planta B1- 28037 Madrid

www.technosite.es

FUNDACIÓN AEQUITAS

Paseo General Martínez Campos, 46 - 6ª planta

28010 Madrid

www.aequitas.org - oficinatecnica@aequitas.org

Edición: Edición 2011

Edita:

Fundación Æquitas

Fundación ONCE

Coordinan:

Fundación Æquitas (María García Pêche)

Fundación ONCE

FSC Inserta

Cofinancia: Fondo Social Europeo

Diseño y Maquetación:

Paranota Comunicación S.L.

ISBN:

Depósito Legal:



www.aequitas.org

Oficina técnica del convenio
de Colaboración entre la Fundación ONCE
y la Fundación Aequitas: 913 087 232 / oficinatecnica@aequitas.org



Fundación ONCE
para la Cooperación e Inclusión Social
de Personas con Discapacidad

www.fundaciononce.es

Departamento de atención externa
de la Fundación ONCE: 915 068 918 / dae@fundaciononce.es