

Real Decreto 366/2007

Y

LEY 27/2007

Juan Carlos Pastor Regueras
Alejandro Hernandez Pisabarro
Pablo Cidón Barrio

Sumario

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 3 |
| I. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:..... | 3 |
| 1. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano..... | 3 |
| 2. Acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano..... | 3 |
| 3. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano..... | 4 |
| 4. Señalización interior de las oficinas..... | 4 |
| 5. Configuración de los puestos de atención..... | 5 |
| 6. Sistemas interactivos de información..... | 5 |
| 7. Elementos accesorios en las Oficinas de Atención al Ciudadano..... | 6 |
| II. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos..... | 6 |
| III. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano..... | 6 |
| Ley 27/2007..... | 6 |
| Artículo 4. Definiciones..... | 7 |
| Artículo 5. Principios generales..... | 7 |
| Artículo 6. Ámbito de aplicación..... | 7 |
| Artículo 10. Acceso a los bienes y servicios a disposición del público..... | 7 |
| Artículo 12. Relaciones con las Administraciones Públicas..... | 7 |
| Artículo 13. Participación política..... | 8 |
| Artículo 14. Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información..... | 8 |
| Artículo 18. Objeto..... | 8 |
| Artículo 24. Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción..... | 9 |

Objetivo

El objeto de esta ley es establecer una serie de medidas para garantizar la accesibilidad en las oficinas y servicios de Atención al ciudadano permitiendo así una buena relaciones entre las personas discapacitadas y la administración

La ley tratará los siguientes puntos:

I. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

1. Ubicación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- A ser posible, la oficina se ubicará a nivel de la vía pública, en caso contrario deberá disponer de rampas y ascensores que permitan el acceso a personas con discapacidad motriz
- Debe ser fácilmente identificable desde el exterior. La señalización debe ser legible y comprensible para personas con discapacidad intelectual
- Al menos uno de los itinerarios que una los accesos de la oficina con la vía pública debe cumplir la Norma UNE 41510:2002 de Accesibilidad en la Edificación
- Las oficinas deben disponer de plazas de aparcamiento bien señalizadas, de dimensiones adecuadas. También se debe garantizar itinerarios accesibles desde dichas plazas y la Oficina

2. Acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Los accesos a las Oficinas administrativas deberán cumplir las siguientes condiciones:

- El espacio junto a la puerta de acceso debe ser horizontal y no presentar obstáculos
- El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior
- Se deberá indicar el número y letra del portal
- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modalidad de uso (texto y voz) como por su localización.
- Las puertas de entrada serán accesibles cumpliendo con el Apartado 6 de la Norma UNE41520
- Las puertas automáticas deben cumplir la normativa anterior y eliminar riesgos de atrapamiento y golpeo
- Si se dispone de puerta cortavientos debe asegurarse el espacio suficiente para su maniobrabilidad y apertura
- Las puertas acristaladas o de vidrio estarán protegidas contra roturas por impacto y deberán contar con bandas horizontales que contrasten con el material. También se evitarán que se produzcan reflejos en los cristales

3. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- Las zonas de recepción deben organizarse para garantizar su utilización por personas con discapacidad
- Los sistemas de control de espacio no deben suponer problema para la circulación de personas con discapacidad. Tampoco deben interferir en personas con dispositivos electromagnéticos como marca pasos
- Si los sistemas de control de acceso no tengan suficientes dimensiones para su acceso por silla de ruedas debe existir formas alternativas para poder pasar ese control.
- Los sistemas de seguridad deben estar correctamente señalizados y ofrecer indicaciones específicas en casos particulares como personas con sillas de ruedas, marca pasos...
- El vestíbulo se organizará de tal forma que facilite la orientación a los usuarios
- Si se dispone de sala de espera, el mobiliario tiene que ser usable por todos

4. Señalización interior de las oficinas.

- Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo, ya sea concurrencia de personas, puertas abiertas o mobiliario o elementos ornamentales o decorativos
- El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible
- La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil
- La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos estándar internacionales que amplían su comprensión.
- A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se adecuará a una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades
- La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille.
- Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros.
- Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.

5. Configuración de los puestos de atención.

- Los puestos de atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables y de manera que no obstruyan o entorpezcan la circulación en el edificio
- La altura de los mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuarios
- El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos
- Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.
- Los mostradores y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas la mejor audición y comprensión posibles.
- Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica al ciudadano, estarán dotados con sistemas de telefonía de texto, de fax y, de permitirlo técnicamente, de video telefonía para facilitar la lectura labial.

6. Sistemas interactivos de información.

- Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.
- Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con discapacidad.
- Toda la información en formato texto debe estar también en modo sonoro.
- Toda la información sonora debe estar transcrita en formato texto.
- Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva.
- Debe existir confirmación con mensajes sonoros de todas las acciones activadas.
- Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille.
- Las pantallas deben de ser antirreflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.
- Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen.

7. Elementos accesorios en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- Las Oficinas de Atención deberán contar al menos con un área higiénico-sanitaria accesible

II. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos.

- Se garantizará la disponibilidad de los documentos e impresos destinados al ciudadano en condiciones de plena accesibilidad para personas con discapacidad
- A requerimiento de la persona con discapacidad, se ofrecerán en formatos alternativos utilizando tipografías grandes o ampliadas, en braille, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.
- Además, los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible.
- Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas.
- En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad

III. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

En la formación del personal de la Administración General del Estado encargado de la prestación de servicios de atención al ciudadano se atenderá especialmente al conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios de atención, en el trato e interacción con las personas con discapacidad y en el uso de medios auxiliares facilitadores de dicho trato.

Ley 27/2007

La presente Ley tiene por objeto reconocer y regular la lengua de signos española como lengua de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en España que libremente decidan utilizarla, sin perjuicio del reconocimiento de la lengua de signos catalana en su ámbito de uso lingüístico, así como la regulación de los medios de apoyo a la comunicación oral.

Asimismo la presente Ley tiene por objeto reconocer la lengua de signos catalana, como lengua de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en Cataluña, que libremente decidan utilizarla, sin perjuicio de la ulterior regulación legislativa y reglamentaria que pueda corresponder a la Generalitat de Cataluña, en desarrollo de sus competencias.

Todas las alusiones que esta Ley hace a la lengua de signos española se entenderán hechas a las demás lenguas de signos españolas, para su ámbito territorial propio, sin perjuicio de lo que establezca la normativa propia de las respectivas comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias.

También es objeto de esta Ley la regulación de los medios de apoyo a la comunicación oral destinados a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Artículo 4. Definiciones.

c) Medios de apoyo a la comunicación oral: son aquellos códigos y medios de comunicación, así como los recursos tecnológicos y ayudas técnicas usados por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas que facilitan el acceso a la expresión verbal y escrita de la lengua oral, favoreciendo una comunicación con el entorno más plena.

Artículo 5. Principios generales.

b) Accesibilidad universal: Los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos deben cumplir las condiciones necesarias 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.

Artículo 6. Ámbito de aplicación.

De acuerdo con el principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, lo dispuesto en esta Ley se aplicará en las siguientes áreas:

1. Bienes y servicios a disposición del público.
2. Transportes.
3. Relaciones con las Administraciones Públicas.
4. Participación política.
5. Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información.

Artículo 10. Acceso a los bienes y servicios a disposición del público.

Son necesarios intérpretes para personas sordas en los diferentes ámbitos de la administración pública: sanidad, educación, formación y empleo y cultura.

Artículo 12. Relaciones con las Administraciones Públicas.

Las administraciones públicas se encargarán de la prestación de intérpretes de lenguaje de signos tanto en español como en el idioma que hablen las diferentes personas que acudan a las mismas.

Artículo 13. Participación política.

Los órganos políticos deberán contar con medidas para permitir la integración de personas con discapacidad en la vida política.

Artículo 14. Medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información.

1. Los poderes públicos promoverán las medidas necesarias para que los medios de comunicación social, de conformidad con lo previsto en su regulación específica, sean accesibles a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la incorporación de las lenguas de signos españolas.

2. Asimismo, los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para que las campañas de publicidad institucionales y los distintos soportes audiovisuales en los que éstas se pongan a disposición del público sean accesibles a estas personas.

3. Se establecerán las medidas necesarias para incentivar el acceso a las telecomunicaciones en lengua de signos española.

4. Las páginas y portales de Internet de titularidad pública o financiados con fondos públicos se adaptarán a los estándares establecidos en cada momento por las autoridades competentes para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la puesta a disposición dentro de las mismas de los correspondientes sistemas de acceso a la información en la lengua correspondiente a su ámbito lingüístico.

5. Cuando las Administraciones Públicas promuevan o subvencionen Congresos, Jornadas, Simposios y Seminarios en los que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, facilitarán su accesibilidad mediante la prestación de servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, previa solicitud de los interesados.

6. Los mensajes relativos a la declaración de estados de alarma, excepción y sitio, así como los mensajes institucionales deberán ser plenamente accesibles a todas las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Artículo 18. Objeto.

Los poderes públicos promover el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, en las diferentes áreas. Los poderes públicos no discriminarán y darán accesibilidad universal a las personas con discapacidad, también promoverán medidas en contra de la discriminación y de apoyo a la comunicación oral.

Artículo 24. Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción.

Se crea el Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción. El Gobierno, oído el Consejo Nacional de la Discapacidad, regulará en el Real Patronato sobre Discapacidad este centro con la finalidad de investigar, fomentar, promover iniciativas, coordinar actuaciones y extender la subtitulación y la audiodescripción como medios de apoyo a la comunicación de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. El Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción desarrollará sus acciones manteniendo consultas y estableciendo convenios con las entidades representativas de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas y de sus familias.