

Serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”

Ficha 7. Diseño de productos y servicios.

Esta ficha forma parte de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”. La accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal.

¿Qué implica la accesibilidad cognitiva en el diseño de productos y servicios?

Incorporar la accesibilidad cognitiva en el diseño de productos y servicios facilitará a las personas su uso e interacción de la manera más cómoda, segura y autónoma posible.

En la inclusión de la accesibilidad cognitiva es clave:

- Contemplar esta dentro del conjunto de la accesibilidad universal aplicada al producto o al servicio.
- Considerar la diversidad de capacidades de las potenciales personas usuarias que interactuarán con los productos y servicios.
- Contar con un equipo multidisciplinar que identifique, desde su perspectiva profesional, las características importantes que facilitarán la comprensión y el uso a personas con dificultades cognitivas.
- Analizar todos los aspectos que integrarán los productos y servicios para que la persona usuaria pueda interactuar con ellos, desde que entra en contacto hasta que finaliza su uso.
- Incluir a potenciales personas usuarias con dificultades cognitivas en el testeo de prototipos o pruebas piloto.

¿Qué aspectos son importantes en el diseño de productos para facilitar la accesibilidad cognitiva?

- **La apariencia.**

El diseño físico del producto ha de ofrecer claves a la persona usuaria para identificar qué es y cuál puede ser su uso.

Los contrastes de color, el uso de gráficos, pictogramas, etc., así como la organización de los elementos que deben manipularse en la interacción, deben ofrecer una apariencia coherente, organizada y lógica, que evite la distracción y el exceso de estimulación.

- **Cómo se usa.**



Los botones, mandos, pantallas, o cualquier otro elemento que la persona deba utilizar para interactuar con el producto, han de ser fáciles de identificar, de comprender y de manipular.

Las respuestas que la persona recibe del producto en su uso e interacción, han de ser comprensibles y presentadas en el modo, o combinación de modos, preferido por la persona (sonido, luz, vibración, audio, escrito, imágenes etc.).

La persona ha de poder usar el producto desde que entra en contacto con él hasta que finaliza su interacción con el mismo.

Si la acción a realizar tiene un límite de tiempo, este debería adecuarse a las necesidades de cada persona, o eliminar el requisito de tiempo máximo.

También deben tomarse en cuenta aspectos relativos a la memoria, ofreciendo claves de recuerdo que faciliten el uso del producto durante todo el tiempo de utilización.

Si el producto incluye un servicio de instalación, mantenimiento, atención al cliente, seguro, etc., este también ha de considerar la accesibilidad cognitiva, para facilitar al cliente tanto la comprensión y uso del producto, como la del servicio relacionado.

- **El contenido lingüístico.**

Cuando el producto presenta información escrita, se debe redactar de forma clara, sencilla y sin tecnicismos, para facilitar su comprensión.

Además, hay que asegurar la legibilidad de los caracteres en lo que respecta al tamaño, tipo de fuente, contraste entre el color del carácter y el color de fondo, etc. La redacción sencilla y comprensible es esencial en los manuales de instrucciones, en las recomendaciones para su utilización y en la garantía. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#) y [la ficha 3. Lectura Fácil](#)).

En caso de tratarse de un producto tecnológico, además de la información escrita, debería ofrecerse la opción de escuchar el mismo contenido a través de síntesis de voz, así como evitar que las instrucciones para su manejo solo se proporcionen dentro de las opciones de configuración del propio producto.



La **accesibilidad cognitiva** ha de tenerse en cuenta en el diseño de todo tipo de productos, tanto en los **tecnológicos**, por ejemplo una página web o una aplicación móvil, como en los **no tecnológicos**, por ejemplo, un prospecto de un medicamento o un juguete.

¿Qué aspectos son importantes en el diseño de servicios para facilitar la accesibilidad cognitiva?

- **La finalidad del servicio.**

La información proporcionada sobre el servicio ha de indicar claramente en qué consiste y qué ofrece. Esta información debería facilitarse en diversidad de formatos accesibles. Entre dichos formatos se encuentran, por ejemplo, la adaptación a Lectura Fácil, la posibilidad de escuchar el texto escrito a través de síntesis de voz, la interpretación en lengua de signos, los apoyos pictográficos, etc. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#) y [la ficha 3. Lectura Fácil](#)).

- **¿Cómo contactar con el servicio?**

La información sobre el contacto con el servicio debe ser fácil de localizar y comprender, tanto si se presenta en un documento en papel como en su página web.

Los datos de contacto han de redactarse de manera clara, sin limitar la comunicación con el servicio a un único medio (por ejemplo, únicamente por correo electrónico) y priorizando la atención personal, ya sea telefónica, por videoconferencia o presencial.

En los servicios que cuenten con atención presencial, el documento informativo sobre los mismos debería incluir un plano de la ubicación de sus instalaciones.

Dicho plano debería facilitar la comprensión sobre la localización del servicio, indicando, por ejemplo, los lugares más conocidos que puedan servir como referencia para la orientación, así como los medios de transporte accesibles para llegar al lugar donde se presta el servicio.

Las instalaciones en las que se ubica el servicio han de contar con señalización accesible. ([Ver la ficha 5. Señalización en el entorno](#)).

El servicio debería responder a la persona mediante la modalidad que esta elija como forma de contacto, por ejemplo, correo electrónico, videoconferencia, atención telefónica o atención presencial.

A continuación, se muestran dos ejemplos que ilustran el diferente resultado que puede obtenerse cuando se toma en cuenta (o no), la diversidad que existe entre las potenciales personas usuarias de un servicio:



Para una persona es más fácil solicitar una cita por teléfono, y ser atendida por otra persona, que responder a una grabación que va solicitando los datos o utilizar la cita previa a través de internet:

✓ El servicio de citas mantiene esta preferencia y contactará con ella por este medio, por ejemplo, para la confirmación de sus citas o avisar de los cambios de fecha.

✗ A pesar de que siempre llama para solicitar sus citas, el servicio confirma o avisa de cualquier cambio mediante un mensaje a su teléfono móvil, lo que le genera mucha inseguridad. Esta persona no sabe acceder a la aplicación de mensajes, no comprende su funcionamiento y, además, tiene dificultades para leer. Por lo tanto, depende siempre de la ayuda de otras personas en su relación con este servicio.

- **¿Cómo se ofrece el servicio?**

De forma general, en la prestación de un servicio está implicada la manipulación de objetos o equipamiento, y la participación de personas.

Los objetos o el equipamiento que la persona tiene que usar en la prestación del servicio, deben contemplar también la accesibilidad cognitiva, como se comentaba en el anterior apartado.

Las personas que atienden un servicio, dependiendo de su actitud y habilidades, pueden convertirse en elementos facilitadores o barreras en relación a la accesibilidad cognitiva. ([Ver la ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva](#)).



Si la persona usuaria de un servicio utiliza un medio de Comunicación Aumentativa y Alternativa, debe posibilitarse su uso. Además del medio comunicativo que utilice cada persona, es recomendable que el personal que proporciona el servicio cuente con cuadernos de comunicación que incluyan el vocabulario y mensajes más habituales en la prestación del servicio. ([Ver la ficha 6. Comunicación Aumentativa y Alternativa](#)).

Ejemplos de integración de la accesibilidad cognitiva en el diseño de productos y servicios.

La accesibilidad cognitiva puede integrarse en:

- En los ajustes razonables solicitados por las personas que trabajan en la prestación de servicios. Se entiende por ajuste razonable la adaptación necesaria y adecuada del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.
- En los pliegos de condiciones vinculados a la contratación pública.
- En los planes de emergencia y evacuación de lugares donde se proporcionan los servicios.
- En la formación universitaria de disciplinas relativas al diseño de productos y servicios.
- En la formación del personal implicado en la prestación de servicios, ya sea en el ámbito público o privado.

Legislación y normativa

- [Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.](#)
- [DIRECTIVA \(UE\) 2019/882 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.](#)
- [Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.](#)
- [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.](#)
- [Norma UNE-EN ISO 21801-1:2021 Accesibilidad cognitiva. Parte 1: Directrices generales. \(ISO 21801-1:2020\).](#)
- [Norma UNE-EN 301549:2022 Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC.](#)

Recursos de interés

- [Consumidores con discapacidad cognitiva. Los cinco mejores consejos para mejorar el acceso y el apoyo \(en inglés\).](#)
- [Proyecto para mejorar el apoyo a los consumidores con discapacidad cognitiva y ayudar a la industria a desarrollar prácticas y procesos para apoyar a los consumidores con discapacidad \(en inglés\).](#)
- [Recomendaciones de diseño de contenido web para personas dificultades cognitivas y de aprendizaje \(en inglés\).](#)

¿Quieres leer la siguiente ficha?
Ficha 8. La interacción con tecnología.



Abril de 2023.



Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), Imserso.

 C/ Los Extremeños, 1. 28018 Madrid.

 Teléfono: 91 703 31 00.

 Correo electrónico: ceapat@imserso.es

 Página web: ceapat.imserso.es

Accede a todas las fichas de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”.

