

Guía de **ACCESIBILIDAD**

Orientaciones para microempresas

Cómo hacer accesibles mis bienes y servicios. Interpretación de la Ley 11/2023, de 8 de mayo

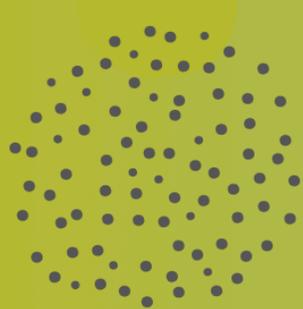


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CONTENIDO

01	Para qué esta guía.....	3
02	¿Eres una microempresa? Esto te interesa.....	4
03	¿De qué bienes y servicios estamos hablando.....	4
04	¿Y por dónde empiezo?.....	5
05	¿Qué es y para qué sirve un plan de accesibilidad?.....	8
06	Por si te ayuda, aquí va un ejemplo.....	10
07	Principales herramientas y centros de referencia sobre accesibilidad.....	15
08	Anexo 1. Lista de productos recogidos por la Ley 11/2023.....	19
09	Anexo 2. Lista de servicios recogidos por la Ley 11/2023.....	19
10	Anexo 3. Recursos para la creación y evaluación de tus productos y servicios.....	21

PARA QUÉ ESTA GUÍA

La Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos, como se indica en el propio título, traspone al ordenamiento jurídico español una normativa europea que establece cómo deben ser los productos y servicios para que todas las personas puedan usarlos fácilmente, incluyendo y asegurando el acceso a las personas con limitaciones funcionales y, en particular, a las personas con discapacidad (Directiva (UE) 2019/882). Esta ley será efectiva a partir del 28 de junio de 2025.

Por primera vez, se requiere que las empresas privadas garanticen que sus productos o servicios sean accesibles y fácilmente utilizables por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, si estos productos o servicios están dentro del alcance de lo que la ley indica.

¿Quieres saber qué productos y servicios están incluidos? ¿Todas las empresas deben cumplir con estas normas? ¿Qué ventajas se obtienen al cumplir con estas normas? Esta guía está diseñada para responder a estas preguntas y ayudarte a entender las implicaciones de la Ley 11/2023, de 8 de mayo.

Hacer tus servicios y productos accesibles es bueno para todas las personas, no sólo para las que tienen algún tipo de discapacidad. El envejecimiento poblacional, la diversidad lingüística y cultural, y otros factores hacen que la accesibilidad de los productos y servicios sea una demanda creciente.

Las empresas que ya ofrecen accesibilidad se abren a un mercado más amplio y se preparan mejor para el futuro, pudiendo competir incluso con empresas que están obligadas a seguir estas normas y que ofrecerán productos innovadores y accesibles.

Además de cumplir con la ley, esta guía te ofrece estrategias y herramientas para hacer tus productos y servicios más accesibles. Implementar estas mejoras no sólo es un requisito legal, sino también una oportunidad para expandir tu mercado y mejorar la experiencia de todos tus clientes. Al adoptar prácticas accesibles, tu empresa, además, podrá destacarse en un mercado cada vez más consciente de la necesidad de inclusión y accesibilidad. Esto es especialmente valioso en la Unión Europea, donde la accesibilidad es un criterio crucial para el éxito comercial y la expansión en el mercado interior.

¿ERES UNA MICROEMPRESA? ESTO TE INTERESA...

Esta guía está diseñada especialmente para microempresas. Aunque estas empresas están exentas de cumplir con la Ley 11/2023, de 8 de mayo, hacer tus productos y servicios accesibles voluntariamente no sólo es hacer lo correcto, sino que también puede ofrecer una ventaja competitiva.

Las microempresas son aquellas que tienen menos de 10 personas empleadas y un volumen de negocios anual de hasta 2 millones de euros, o cuyo balance total no supera los 2 millones de euros. Por ejemplo, si un salón de peluquería factura 1 millón de euros al año y tiene cuatro personas empleadas, no necesita cumplir con los requisitos de accesibilidad, aunque venda servicios en línea. Pero si ese mismo salón un año eleva sus ventas hasta los 2,1 millones de euros y mantiene el mismo número de empleados ya no estaría cumpliendo los dos requisitos. Por lo tanto, dejaría de considerarse microempresa y tendría que cumplir con los criterios de accesibilidad.

Aunque tu empresa no tenga que cumplir con la Ley 11/2023, de 8 de mayo, seguir sus buenas prácticas mejora la accesibilidad y, por lo tanto, ofrece un mejor servicio a la clientela, pudiendo atraer a más personas al negocio.

¿DE QUÉ BIENES Y SERVICIOS ESTAMOS HABLANDO?

Los productos y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 11/2023, de 8 de mayo, se establecen en el artículo 2 de la norma, en el **anexo 1** detallamos la lista de productos, y de igual forma, en el **anexo 2**, la de servicios.

Si tus productos o servicios no están mencionados, no están obligados por esta ley específica, pero aún puedes optar por hacerlos accesibles voluntariamente. Asimismo, las microempresas tampoco tienen la obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad, sin embargo, consideramos que la aplicación de requisitos de accesibilidad contribuye a la garantía de derechos, así como también puede proporcionar ventajas competitivas y mejorar la calidad de los productos o servicios.

Los requisitos específicos incluyen, entre otros: interfaces de usuario accesibles, documentación accesible, soporte técnico accesible y diseño universal que facilite la utilización por el mayor número posible de personas sin necesidad de adaptación.

¿Y POR DÓNDE EMPIEZO?

Para evaluar la accesibilidad de tu empresa y sus productos y servicios es importante tener en cuenta que la accesibilidad ha de entenderse como universal (accesibilidad física + accesibilidad sensorial + accesibilidad cognitiva), que se define en la Ley 6/2022, de 31 de marzo como sigue:

- 2. K) «Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, 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. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. La accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse».

Evaluar y mejorar la accesibilidad en tu empresa es un proceso continuo que puede empezar con algunos pasos fundamentales. Estos pasos te ayudarán a identificar áreas de mejora y a implementar cambios efectivos para hacer tu negocio más inclusivo. Aquí te ofrecemos una propuesta (ver **figura 1**). En el **anexo 3** te indicamos algunos recursos que puede que te interesen para la creación y evaluación de tus productos y servicios, para que sean accesibles.

Figura 1. Proceso para empezar a evaluar y mejorar la accesibilidad en una empresa



Fuente: elaboración propia.

1º Utiliza herramientas de autoevaluación de la accesibilidad

Comienza por realizar una autoevaluación de tu negocio para identificar cómo está funcionando actualmente en términos de accesibilidad. Existen herramientas en línea que pueden ayudarte a evaluar automáticamente aspectos de tu sitio web y aplicaciones móviles. Estas herramientas a menudo proporcionan informes preliminares que destacan áreas de mejora.

2º Crea y aplica listas de verificación para diferentes productos y servicios

Desarrolla listas de verificación específicas con puntos de chequeo de la accesibilidad para cada área de tu empresa.

Por ejemplo:

- **Web:** Asegúrate de que tu sitio web cumpla con la norma UNE-EN 301 549, que incluye los criterios WCAG 2.1 en nivel A y AA, además de otros requisitos adicionales. En concreto, deben cumplir con los criterios establecidos en la tabla A.1 de la norma, que detalla la relación entre los requisitos esenciales de la Directiva 2016/2102/UE y la UNE-EN 301 549.
- **Aplicaciones móviles:** evalúa tus aplicaciones según UNE-EN 301549 para asegurarse de que son completamente accesibles, incluyendo la navegación intuitiva y opciones para ajustar el tamaño del texto y los contrastes de color.
- **Atención al cliente:** Implementa protocolos para la atención accesible, incluyendo opciones de comunicación, como el chat en vivo, texto y soporte visual o en lengua de signos.

3º ¿Cómo garantizar la accesibilidad cognitiva?

Cuenta con servicios expertos de accesibilidad cognitiva que implementen las normativas de accesibilidad cognitiva existentes (por ejemplo, *UNE 153101 EX. Lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos*), así como las metodologías de evaluación.

Cuenta con equipos profesionales diversos, que incluyan personas validadoras y/o evaluadoras de accesibilidad cognitiva.

4º ¿Cómo garantizar la accesibilidad audiovisual mediante subtítulo y audiodescripción?

Elige tecnología y proveedores de servicios de subtítulo (para personas con discapacidad auditiva) y de audiodescripción (para personas con discapacidad visual) que te aseguren un servicio de calidad, siguiendo normativa (como la *UNE 153010. Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva* y la *UNE 153020. Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías*).

5º ¿Cómo garantizar la accesibilidad en lengua de signos española?

Los proveedores de este tipo de servicios de traducción o interpretación suelen ser entidades privadas vinculadas al colectivo de personas sordas, familias o intérpretes. Es importante seleccionar entidades con experiencia contrastada y que cuenten con profesionales sordas.

Es clave observar ciertos estándares de calidad lingüística, además de técnica y tecnológica. El Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE) se ocupa de facilitar recursos para valorar y auditar la calidad.

Con respecto a la atención telefónica, se precisan sistemas que permitan la comunicación a distancia directamente en lengua de signos o a través de videointérpretes. Es conocido el servicio de videointerpretación SVIvisual (www.svisual.org).

6º Utiliza un método de evaluación de la accesibilidad

Utiliza un método de evaluación que aplique las listas de verificación. El método debe combinar el uso de herramientas automáticas de autoevaluación y de técnicas de evaluación manual, así como pruebas con personas usuarias con limitaciones funcionales y personas con discapacidad.

7º Evalúa productos de terceros

Si tu empresa importa o distribuye productos de terceros, utiliza herramientas de autoevaluación y listas de verificación de accesibilidad para evaluar estos productos antes de decidir incorporarlos a tu oferta. Esto es necesario para asegurarse de que los productos cumplen con los estándares de accesibilidad y no introducirán barreras para tus clientes.

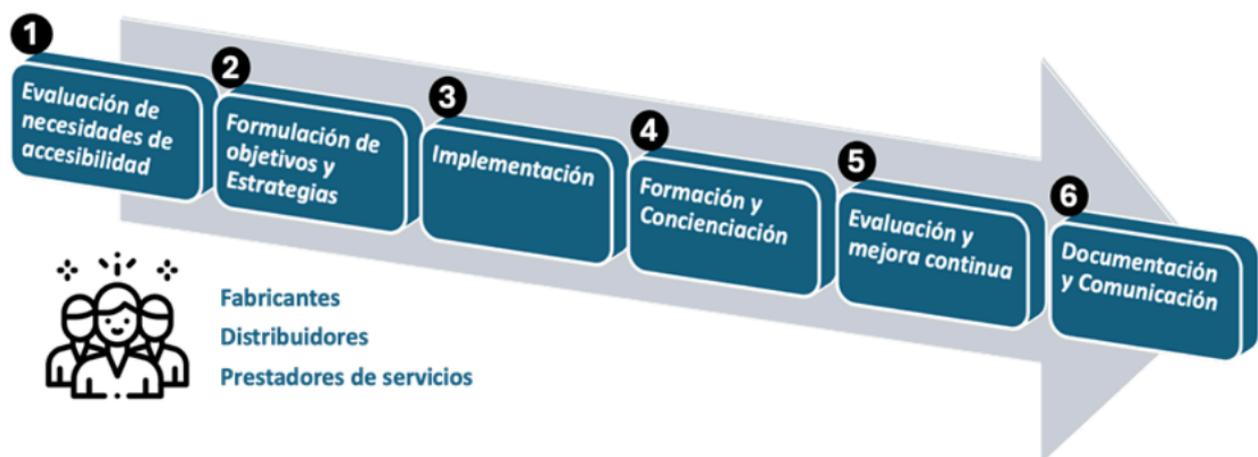
¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UN PLAN DE ACCESIBILIDAD?

Con respecto a la incorporación de contenidos accesibles, se pueden utilizar los códigos QR y existen las signoguías o guías multimedia accesibles, que son dispositivos electrónicos portátiles de uso individual que proporcionan información en una visita a una exposición, paseos turísticos, etc. en diversos formatos (texto, imagen, vídeo y audio) y que incorpora lengua de signos, subtítulo y audiodescripción.

Desarrollar un plan de accesibilidad para tu empresa implica varios pasos estratégicos que te ayudarán a garantizar que tus productos y servicios sean accesibles para todas las personas usuarias, incluyendo las personas con discapacidad y las personas con limitaciones funcionales. Especialmente relevantes son la consulta a entidades y servicios de referencia, las revisiones y seguimientos periódicos de las medidas de accesibilidad implementadas y de su calidad, así como la incorporación de mecanismos que garanticen el aprovechamiento de los avances tecnológicos y el devenir de las necesidades y expectativas de las personas destinatarias de los servicios.

Aquí te mostramos cómo puedes hacerlo (ver **figura 2**):

Figura 2. Proceso para la creación de un plan de accesibilidad



Fuente: elaboración propia.

1º Evaluación de necesidades de accesibilidad

- **Para fabricantes:** evalúa el diseño actual de tus productos para identificar barreras de accesibilidad. Considera todos los aspectos del producto, incluyendo la interfaz física y digital.
- **Para importadores y distribuidores:** revisa y selecciona productos que ya cumplan con normativas de accesibilidad internacionales o locales. Solicita información y certificaciones de accesibilidad a tus proveedores.
- **Para prestadores de servicios:** analiza tus servicios actuales para identificar áreas donde la accesibilidad puede ser mejorada, por ejemplo, en la comunicación, interacción con clientes y accesibilidad web.

2º Formulación de objetivos y estrategias

- Define objetivos claros para la mejora de la accesibilidad en tus productos o servicios. Establece metas específicas, medibles y alcanzables.
- Desarrolla estrategias que incluyan la adopción de los productos de apoyo, el rediseño de interfaces para asegurar la accesibilidad y la capacitación de empleados en materia de accesibilidad.

3º Implementación

- **Para fabricantes:** integra las mejoras en los nuevos diseños de productos o realiza modificaciones en los existentes. Asegúrate de que el desarrollo de nuevos productos considere principios de diseño universal desde el inicio.
- **Para importadores y distribuidores:** implementa controles de calidad para asegurar que todos los productos importados y distribuidos cumplan con las normas de accesibilidad antes de llegar al cliente.
- **Para prestadores de servicios:** aplica las mejoras en la forma de comunicarte con tus clientes, como ofrecer información en formatos accesibles (vídeos con subtítulo, audiodescripción, lengua de signos, lectura fácil, etcétera).

4º Formación y concienciación

Realiza talleres y actividades de formación para todo tu personal sobre la importancia de la accesibilidad y cómo pueden contribuir a ella en sus roles específicos.

5º Evaluación y mejora continua

- Establece mecanismos de retroalimentación con tus usuarias o usuarios para entender mejor sus necesidades y ajustar tus productos y servicios conforme a estas.
- Revisa y actualiza regularmente tu plan de accesibilidad para adaptarte a nuevas tecnologías y normativas.
- Utiliza métodos de evaluación de la accesibilidad que usen técnicas automáticas, completando con técnicas manuales y pruebas de usuario que incluya personas usuarias con limitaciones funcionales y personas con discapacidad.

6º Documentación y comunicación

- Aunque no sea un requisito, documenta tus procesos y mejoras en accesibilidad para tener un registro que puedas mostrar a clientes y reguladores.
- Comunica tus avances y lecciones aprendidas en accesibilidad.

POR SI TE AYUDA, AQUÍ VA UN EJEMPLO:

A continuación, encontrarás un ejemplo de cómo implementar las recomendaciones en materia de accesibilidad. No pretendemos abarcar la totalidad de casos y posibilidades, sino que es una muestra para ilustrar y entender su aplicación y alcance. A partir de la evaluación de tu empresa, productos y/o servicios, podrás determinar qué tipo de herramientas de accesibilidad debes poner en práctica.

Hemos seleccionado para poder ilustrar lo que esta guía pretende el caso de una agencia de viajes local.

¿Qué productos y servicios requerirán nuestra atención?

Productos:

Sitios web, para que las páginas sean accesibles, así como si cuenta con **aplicaciones para dispositivos móviles** y, en el caso de ofrecer guías de viaje y catálogos, asegurarse de que cuenten con texto y audio sincronizados, para aprovechar los **lectores electrónicos**.

Tendremos en cuenta cómo vamos a informar sobre nuestros productos, asegurándonos de que esta información esté disponible a través de más de un canal sensorial (visual, táctil, auditivo), usando una letra de tamaño adecuado, con contraste suficiente, y espaciado ajustable y que además la ofrecemos de forma clara y fácil de entender.

Si además queremos incluir instrucciones de uso de nuestros productos, estas también tendrán que ser accesibles y estar disponibles en más de un canal sensorial (visual, auditivo, táctil). Tendremos que asegurarnos de que las presentamos de forma clara, fácil de entender y perceptible; así como de que los textos los presentamos en formatos compatibles con tecnologías de apoyo, con especial cuidado si incluimos alternativas para el contenido no textual. Cuidaremos también de tener que requerir activación previa de características de accesibilidad.

Capítulo aparte sería todo aquello que se refiere a las descripciones de la interfaz de usuario y su funcionalidad; como ya hemos apuntado antes, es importante que contemos con diferentes alternativas a la comunicación visual, auditiva, hablada y táctil y que podamos ajustar el brillo y el contraste en la visualización.

En cuanto a la interoperabilidad con programas y tecnologías de apoyo, tendremos que prestar especial atención a la incorporación de alternativas, tanto para la transmisión de información basada en colores como a las señales audibles con alternativas visuales o táctiles, así como a incorporar mejoras para la claridad de elementos visuales. En cuanto al volumen y calidad de audio, reduciremos las interferencias, y en el control manual se proporcionarán alternativas a la motricidad precisa y partes discernibles al tacto, evitando en todo caso controles simultáneos.

Siempre conviene que evitemos modos de manejo exigentes que requieran amplio alcance y mucha fuerza; de igual modo, evitaremos modos de uso que puedan desencadenar crisis fotosensibles.

Es importante también facilitar la protección de la privacidad al utilizar características de accesibilidad, así, añadiremos alternativas a la identificación biométrica (contraseñas).

En cuanto a los tiempos y funcionalidades tendremos que ser coherentes y ofrecer espacios y tiempos flexibles para la interacción; prevenir la necesidad de programas y aparatos con tecnologías asistenciales; y en los terminales de autoservicio integraremos tecnología de síntesis vocal y uso de auriculares.

Tendremos en cuenta que los avisos podrán ser emitidos a través de más de un canal sensorial y cuidaremos de poder aumentar tiempo de respuesta si fuera necesario; sin olvidar la compatibilidad con tecnologías auditivas (audífonos, telebobinas, implantes cocleares) y que no existan interferencias con dispositivos de apoyo.

Servicios:

Servicios de comunicación electrónica: hay que asegurarse de que el chat en tiempo real cuenta con soporte para comunicación por texto y voz.

Servicios de comunicación audiovisual: cuidaremos de que los vídeos informativos sobre destinos y servicios turísticos cuentan con subtítulos adaptados, audiodescripción y lengua de signos. Y haremos lo propio si ofrecemos guías electrónicas.

Servicios de comercio electrónico: observaremos que todo el proceso de reserva online sea accesible, con opciones de pago seguras y confirmaciones de reserva en formatos accesibles, informando sobre la accesibilidad de los productos y servicios en venta, y asegurándonos de que la función de identificación, seguridad y pago sea accesible.

Con respecto a los servicios, y tal y como hicimos con los productos, ofreceremos una información accesible sobre el funcionamiento del servicio y sus



características de accesibilidad a través de más de un canal sensorial, cuidando de que la presentación sea clara, fácil de entender y perceptible, con textos compatibles con tecnologías de apoyo y presentación alternativa del contenido no textual.

Si ofrecemos servicios de apoyo accesibles, observaremos especialmente que los puntos de contacto, asistencia telefónica y técnica, servicios de retransmisión y formación todos ellos sean accesibles. Para ello pueden implementarse servicios de video-interpretación que permiten incorporar la lengua de signos en la atención telefónica.

Con respecto a los servicios de comunicaciones electrónicas, facilitaremos texto en tiempo real, además de comunicación de voz con apoyo de vídeo. Cuidaremos de la sincronización de comunicaciones de emergencia en más de un canal. En las guías electrónicas de programas nos aseguraremos de que sean perceptibles y funcionales, que incluyan subtítulos, audio descripción, lengua de signos, así como una información y comunicación clara y fácilmente comprensible.

En materia de transportes nos aseguraremos de que sean accesibles: la información, los vehículos, las infraestructuras y la asistencia.

En lo que se refiere a la información sobre terminales inteligentes expendedores de billetes y servicios adicionales, como los de comercio electrónico o los bancarios, nos aseguraremos de que se ofrecen métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago perceptibles y comprensibles y que la información presentada sea de manera comprensible en lengua oral y signada (nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas).

Para los libros electrónicos nos aseguraremos de que estén sincronizados texto y audio cuando ambos están presentes, que los archivos son compatibles con tecnologías de apoyo, que la configuración sea dinámica y la presentación flexible tanto para el acceso como para la navegación por contenido.

Por otra parte, podemos revisar el entorno que nos rodea para que también sea accesible.

Entorno físico:

Accesos y circulación: ¿Son accesibles las entradas, necesitan rampas o puertas automáticas? Los pasillos, ¿son amplios y sin obstáculos, con superficies antideslizantes y señalización clara? Y los ascensores, ¿cuentan con botones en braille y anuncios de voz?

Salas y equipos: tenemos que asegurarnos de que contamos con asientos adaptados y espacio para sillas de ruedas, y que nuestros terminales de autoservicio cuentan con pantallas táctiles accesibles, auriculares y teclados en braille. También prestaremos atención a los aseos, ¿estos ya están adaptados con barras de apoyo y lavabos accesibles?

Evacuación y emergencia: las salidas de emergencia y rutas de evacuación deben ser accesibles, con señalización clara y sistemas de alarma visuales y auditivos.

Comunicación y orientación: en este sentido debemos prestar especial atención a la señalización con mapas táctiles, anuncios por altavoz, y señalización en braille y con alto contraste.

Seguridad: tendremos que asegurarnos de eliminar obstáculos, incluir superficies antideslizantes, y señalar los peligros también en braille y alto contraste.

Para terminar y sólo si en nuestra agencia de viajes necesitáramos embalar o etiquetar algún producto, convendría que tuviéramos en cuenta que la accesibilidad ha de considerarse también en la información sobre apertura, cierre, uso y eliminación del embalaje, en las indicaciones sobre características de accesibilidad en el propio embalaje, así como en las instrucciones. Estas deberán ser accesibles a través de más de un canal sensorial y tener una presentación clara, fácil de entender y perceptible, con un uso de letra de tamaño adecuado, contraste suficiente, espaciado ajustable, un texto compatible con tecnologías de apoyo y una presentación alternativa del contenido no textual.

PRINCIPALES HERRAMIENTAS Y CENTROS DE REFERENCIA SOBRE ACCESIBILIDAD

Lengua de signos española

Las principales referencias normativas son la *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*, y el *Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*.

Para que la accesibilidad a la información y a la comunicación no se vea comprometida, tan importantes son las cuestiones técnicas y tecnológicas relacionadas con la captura y emisión de los contenidos signados como las cuestiones directamente relacionadas con la calidad lingüística. Se deben observar los indicadores de calidad del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), recogidos en el *Estudio sobre la accesibilidad de la lengua de signos española en la comunicación audiovisual*, editado por el Real Patronato sobre Discapacidad.

La efectividad de la accesibilidad en lengua de signos está estrechamente vinculada a la competencia profesional de especialistas, intérpretes y traductores, tanto personas sordas como oyentes con formación y acreditación específica, quienes deben poseer un elevado nivel de dominio lingüístico en lengua de signos española. Se subraya la importancia de contar con profesionales sordas/os como los principales agentes para asegurar la calidad lingüística. Además, su inclusión representa un paso significativo hacia la construcción de una imagen positiva y real de las personas sordas, destacando su potencial como traductores e intérpretes.

El tamaño de la ventana, el plano y el enfoque han de observarse para que realmente cumplan a los efectos deseados; como mínimo la ventana debe ocupar 1/6 de la pantalla, el plano debe permitir un signado natural (normalmente se usa un plano medio-largo) y el contraste entre el fondo y la figura debe ser suficiente para no tener que dedicar esfuerzos en la comprensión del signado. Asimismo, hay que evitar los fondos semitransparentes que no sean sólidos y se recomienda utilizar un fondo oscuro. Igualmente, hay que cuidar la distribución



del espacio en la pantalla para que no haya solapamientos entre distintos elementos, ni se interfiera en el signado: mosca, subtítulos, movimientos fuera de la ventana, etc.

En resumen, en materia de accesibilidad en lengua de signos, se debe considerar tanto la disponibilidad de información traducida o interpretada en todo momento como la aceptabilidad, es decir, la necesidad de asegurar la precisión y adecuación del contenido de la información signada.

Subtitulado

El subtitulado tiene como objetivo compensar la falta de percepción auditiva en cualquier tipo de mensaje audiovisual. A través de subtítulos, se proporciona una representación escrita de los diálogos y de los sonidos importantes de una obra audiovisual, con el fin de hacer el contenido accesible a personas sordas o con discapacidad auditiva. Estos subtítulos a menudo incluyen descripciones de sonidos, identificación de las personas hablantes y están sincronizados con el contenido audiovisual, para que el/la receptor/a con discapacidad auditiva pueda percibir el mensaje de manera completa y comprensible, lo más cercano posible a como lo haría una persona oyente.

La norma UNE 153010 recoge toda la información acerca del subtitulado para personas con discapacidad auditiva. La norma es un texto que, aunque no es de obligado cumplimiento, los productores de subtítulos siguen debido a que las personas usuarias están conformes con ella, y que es una de las bases para evaluar la calidad del subtitulado en el cine y la televisión. La norma UNE 153010 establece unos requisitos mínimos de calidad y de homogeneidad para los subtítulos dirigidos a personas sordas, algunos de ellos son:

- Combinación de colores para caracteres y fondos (identificación de personajes a través de los colores).
- Tamaño de los caracteres, números de líneas y ubicación.
- Paginación y división de los subtítulos.
- Tiempo de exposición.
- Sincronismo de los subtítulos.
- Criterios ortográficos y gramaticales.
- Edición de los subtítulos (normas de estilo).
- Información contextual (información sonora, entonación...).

Audiodescripción

La audiodescripción tiene como objetivo compensar la falta de percepción visual en cualquier tipo de contenido audiovisual. Este servicio proporciona una narración sonora que traduce o describe los elementos visuales de la obra audiovisual, de modo que la persona con discapacidad visual pueda percibir el contenido de manera lo más cercana posible a como lo haría una persona vidente.

La norma UNE 153020 establece los requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías y un código de buenas prácticas para la realización de guiones y producción de audiodescripción. Existen unos requisitos básicos que deben tener en cuenta quienes realicen producciones audiodescritas para personas con discapacidad visual tanto en el ámbito de la televisión como en el cine en sala, los espectáculos teatrales o cualquier tipo de audioguía. Se definen los siguientes procesos:

1. Análisis previo de la obra a audiodescribir.
2. Elaboración, revisión y corrección del guion.
3. Locución y mezcla.

Se trata de forma diferenciada los aspectos relativos a la audiodescripción de espectáculos en directo y a las audioguías adaptadas.

Lectura fácil

Método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño/maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora.

Tal y como indica la norma UNE 153101 EX, la lectura fácil comprende un proceso con diferentes fases:

1. Adaptación o redacción, realizada por la persona adaptadora, con conocimientos de las pautas y recomendaciones, y con la participación de la persona maquetadora o diseñadora.
2. Validación del documento, en el que intervienen, como mínimo, 3 personas con dificultades de comprensión y una persona dinamizadora.

3. Realización del informe de validación por parte de la persona dinamizadora y recogiendo las aportaciones del equipo de validación.
4. Elaboración de un nuevo borrador, en el que se incorporan las aportaciones del equipo de validación y en el que intervienen tanto la persona adaptadora como la encargada del formato del documento.
5. Comprobación de la comprensión del documento. En esta fase intervienen todos los perfiles: equipo de validación y persona dinamizadora con la colaboración de la persona adaptadora, y las encargadas de maquetación y diseño. En el caso de que el documento no resulte comprensible es necesario repetir la fase cuatro.

En la lectura fácil es preciso contar con equipos con experiencia y formados en las pautas y recomendaciones de lectura fácil.

Centros de referencia

- Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG).
www.ceacog.es - info@ceacog.es
- Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA).
www.cesya.es - info@cesya.es
- Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE).
www.cnlse.es - cnlse@cnlse.es
- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat).
www.ceapat.imserso.es - ceapat@imserso.es

ANEXO 1. LISTA DE PRODUCTOS RECOGIDOS POR LA LEY 11/2023

- a) Equipos informáticos de uso general de consumo y sistemas operativos para dichos equipos informáticos.
- b) Los siguientes terminales de autoservicio:
 - 1. Terminales de pago.
 - 2. Los siguientes terminales de autoservicio dedicados a la prestación de servicios contemplados en el presente título:
 - a. Cajeros automáticos.
 - b. Máquinas expendedoras de billetes.
 - c. Máquinas de facturación.
 - d. Terminales de autoservicio interactivos que faciliten información, con exclusión de los terminales instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante.
 - e. Terminales de gestión de turno, tanto quioscos expendedores como dispositivos donde se anuncie el turno.
 - 3. Equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
 - 4. Equipos terminales de consumo con capacidad de informática interactiva, utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual.
 - 5. Lectores electrónicos.

ANEXO 2. LISTA DE SERVICIOS RECOGIDOS POR LA LEY 11/2023

- a) Servicios de comunicaciones electrónicas, a excepción de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios de máquina a máquina.
- b) Servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual.
- c) Los siguientes elementos de los servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte regular de viajeros por autobús, de transporte de viajeros por ferrocarril y de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables, salvo los servicios de transporte urbanos, suburbanos y regionales, para los cuales serán de aplicación únicamente los elementos del inciso v):

- 
1. Sitios web.
 2. Servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles.
 3. Billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos.
 4. Distribución de información sobre servicios de transporte, en particular información sobre viajes en tiempo real; en lo que respecta a las pantallas informativas, se limitará a las pantallas interactivas situadas dentro del territorio de la Unión Europea.
 5. Terminales de servicio interactivos situados dentro del territorio de la Unión Europea, excepto los instalados como partes integradas en vehículos, aeronaves, buques y material rodante empleados para la prestación de cualquier parte de dichos servicios de transporte de viajeros.
- d) Servicios bancarios para consumidores.
- e) Libros electrónicos y sus programas especializados.
- f) Servicios de comercio electrónico.
- g) Los siguientes elementos de los servicios de suministro eléctrico, de agua y gas a consumidores:
1. Sitios web.
 2. Servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles.
- h) Los siguientes elementos de los servicios de agencia de viajes y turoperadores:
1. Sitios web.
 2. Servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles.
- i) Las redes sociales.
- j) Respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».

ANEXO 3. RECURSOS PARA LA CREACIÓN Y EVALUACIÓN DE TUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Recursos sobre cómo hacer una web accesible conforme a las WCAG y UNE-EN 301549.

Las siguientes publicaciones incluyen guías, listado de puntos de verificación o *checklist* y lista de herramientas.

- Revilla Muñoz, O. y Carreras Montoto, O. (2024). *Accesibilidad web. WCAG 2.2 de forma sencilla*. Itákora. <https://bit.ly/3NRzSpf>.
- Secretaría General de Administración Digital (2023). *Guía de validación de accesibilidad web* (versión 3). Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Ministerio de Hacienda y Función Pública. <https://bit.ly/40oFhvD>.

Recursos sobre cómo hacer aplicaciones móviles accesibles conforme a la norma UNE-EN 301549.

Las siguientes publicaciones incluyen guías, listado de puntos de verificación o *checklist* y lista de herramientas.

- Carreras Montoto, O. (2023). *Guía Aplicaciones móviles accesibles*. Real Patronato sobre Discapacidad. <https://bit.ly/40qVgJQ>.
- Secretaría General de Administración Digital (2023). *Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles (APPS)*. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y Ministerio de Hacienda y Función Pública. <https://bit.ly/4hjBiXn>.

Recursos sobre cómo hacer contenidos y materiales accesibles.

Las siguientes publicaciones han sido elaboradas para el ámbito educativo, pero son aplicables a cualquier ámbito.

- López-Cuadrado, J. L., Sánchez Pena, J. M., Moreno, L., Jiménez Dorado, J. y Carrero Leal, J. M. (2024). *Guías para la elaboración de materiales educativos accesibles*. Real Patronato sobre Discapacidad.
 - Guía 1. *Documentos accesibles en Word*. <https://bit.ly/3AmsUWh>.
 - Guía 2. *Documentos accesibles en Microsoft Excel*. <https://bit.ly/40lrlmd>.
 - Guía 3. *Presentaciones accesibles en PowerPoint*. <https://bit.ly/4hBqeoG>.
 - Guía 4. *Generación de documentos accesibles PDF desde Word, Excel o PowerPoint*. <https://bit.ly/40j6gj4>.
 - Guía 5. *Documentos accesibles con LaTeX*. <https://bit.ly/3YtI0Bz>.
 - Guía 6. *Videos accesibles con subtítulo, audiodescripción y lengua de signos*. <https://bit.ly/3UsLNOC>.

D **REAL**
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD

rpdiscapacidad.gob.es

