



Via Libre

¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

DESPACHOS NOTARIALES



¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD?

DESPACHOS NOTARIALES

EQUIPO Y DIRECCIÓN TÉCNICA

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad

Colabora: Fundación AEQUITAS / CERMI

ISBN: 978-84-88934-66-6

DEPÓSITO LEGAL: M-783-2020

Colabora:





ÍNDICE

Presentación / **4**

Accesibilidad en notarías y registros / **8**

Entornos accesibles en las notarías:
modo de actuación / **10**

Derechos de usuario y obligaciones de notarías y registros / **14**

Mostradores / **16**

Salas de espera / **19**

Pasillos / **22**



Aseos **25**

Despachos **28**

Salas de reuniones **31**

Solicitud de registro **34**

Páginas web **37**

Servicios a domicilio y atención remota **39**

Señalización de despachos y salas **41**

Normativa **44**

PRESENTACIÓN

Los notarios en España, un colectivo conformado por aproximadamente 3.000 profesionales, están repartidos geográficamente por todo el territorio español, incluyendo localidades muy pequeñas. Entre sus funciones se encuentran ejercer la fe pública notarial y garantizar a la ciudadanía asesoramiento jurídico en todos los ámbitos del derecho privado, así como redactar con rigor, de acuerdo con la voluntad de sus clientes, los documentos derivados de cualquier acto y negocio jurídico.

A finales de 2017, 3.177.531 de personas obtuvieron la consideración de personas con discapacidad en España¹, habiéndose llevado a cabo valoraciones a más de 4 millones de personas que presentaron algún grado de discapacidad², cifra que representa

1. Reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33%

2. IMSERSO. Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad (31/12/2017)

el 9% de la población actual de España³. Un sector de la sociedad que va en aumento, al cual todos vamos a pertenecer en un momento dado de nuestras vidas, bien de manera transitoria o permanente, y que ha de ser tenido en cuenta íntegramente en la adopción de políticas sociales, culturales, económicas y, por supuesto, educativas y laborales.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define la accesibilidad universal como la “condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios [...] para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas”. En consecuencia, el 4 de diciembre de 2017 se cumplió el plazo límite para que todos los bienes y servicios a disposición del público permitieran

3. Instituto Nacional de Estadística (INE)

el acceso y uso, sin problemas ni restricciones, de todas las personas, sin importar su condición funcional.

Dada la relevancia del sector notarial en las vidas de todos los ciudadanos, esta guía pretende arrojar luz sobre cuáles deberían ser las adaptaciones y los ajustes básicos requeridos tanto en los espacios notariales como en los servicios que son prestados al público para garantizar la posibilidad de su uso a todas las personas, teniendo en cuenta su doble condición de centros de trabajo y de centros de prestación-recepción de un amplio abanico de servicios jurídicos.



ACCESIBILIDAD EN DESPACHOS NOTARIALES

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 la población española, siendo además reconocida su labor como muy importante. Esta confianza lleva aparejada una responsabilidad del Cuerpo Notarial para con la sociedad y, especialmente, con los sectores más vulnerables o necesitados de especial atención.

Las funciones inherentes a los Notarios los convierten en profesionales imprescindibles en nuestra sociedad, prestando servicios personalizados a la ciudadanía de acuerdo a su voluntad y necesidades. Posibilitan la asesoría jurídica, la redacción de escrituras o la custodia de documentos originales, entre otras funciones.

Cuando hacemos referencia a la necesidad de procurar la accesibilidad en las notarías como centros de prestación de servicios, hablamos de procurar que tengan las características necesarias para permitir a cualquier persona acceder a sus espacios y hacer uso pleno de todos sus servicios, de una manera real y efectiva, en condiciones de autonomía y seguridad, sea cual sea su condición física, sensorial o psíquica.

Es decir, se trataría de asegurar que las Notarías, de acuerdo con las características particulares de cada una de ellas, estuvieran diseñadas y dotadas con aquellos elementos y medios necesarios que permitieran a todos los ciudadanos acceder a ellas, asegurando que quienes trabajan en sus espacios conozcan cómo facilitar el uso de los servicios y productos del sector notarial a todas las personas, garantizando el pleno acceso en igualdad de condiciones.

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 todas las personas.

Es por ello que cuestiones tales como el acceso a la Notaría, el diseño interior de sus espacios o el mobiliario empleado tanto para uso de los trabajadores como para prestar atención a los ciudadanos, se convierten en cuestiones de vital relevancia, sin olvidar la necesidad de incluir criterios accesibles en los procesos de comunicación e información, imprescindible para alcanzar la plena comprensión de los documentos y procesos llevados a cabo.



ENTORNOS ACCESIBLES EN LAS NOTARÍAS: MODO DE ACTUACIÓN

Para mejorar la prestación de los servicios notariales y alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las personas, es imprescindible aplicar pautas y criterios de accesibilidad universal en dos ámbitos diferenciados: el espacio físico y la atención al cliente ofrecida por el personal.

“La accesibilidad es imprescindible para el 10 % de la población, necesaria para el 40 % y cómoda para el 100 %”. Se trata, por tanto, de que todas las personas puedan acceder, transitar, utilizar e informarse adecuadamente, en las máximas condiciones de seguridad y autonomía, en las Notarías.

1. Accesibilidad Universal en los despachos notariales

Las Notarías, en función de su tamaño y número de trabajadores, pueden ubicarse en espacios de diferentes tamaños, al igual que las empresas.

Cuando los despachos notariales se encuentren en edificios de tipo residencial de vivienda colectiva¹, se les podrá solicitar que acrediten su cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal, además del estado de conservación del edificio y de la certificación de eficiencia energética, mediante el Informe de Evaluación de Edificios (IEE), ya aprobado por gran parte de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos. Se encuentran resumidos los requisitos y pautas fundamentales en la publicación “¿Cómo gestionar la accesibilidad? Comunidades de Propietarios”², editada en 2018

1. Según Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.

2. Fundación ONCE / Consejo Gral de la Arquitectura Técnica de España. ¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD? COMUNIDADES DE PROPIETARIOS. 1ª ed., Fundación ONCE / Via Libre, 2018.
<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicacion/descarga/hojs/60d7d1f-7c7e37baccb6eace286f3e90d>

por la Fundación ONCE y el Consejo General de la Arquitectura Técnica de España.

En el caso de que la notaría fuera de grandes dimensiones y contara con un edificio entero con acceso desde la vía pública, será de aplicación lo recogido en el Código Técnico de la Edificación³ (CTE) y en la normativa específica de la comunidad autónoma en la que dicho edificio se encontrara. Tan importante en este caso sería el entorno urbano inmediato al edificio notarial como la disposición interior y determinados elementos que configuran el mismo.

Para mejorar la accesibilidad del entorno inmediato al edificio de la notaría, ésta puede realizar solicitud expresa al ayuntamiento para incidir en elementos como cruces, pasos de peatones, semáforos o estado del pavimento. Igualmente, pueden ser solicitadas plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida,

3. 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.

de acuerdo a lo recogido en la Orden VIV/561/2010⁴ y en las normativas autonómicas de referencia en materia de accesibilidad.

En referencia al propio edificio, será vital dotar de criterios de diseño en materia de accesibilidad a los siguientes elementos y ámbitos espaciales:

- » Acceso desde el exterior: se deberá asegurar siempre que al menos uno de los accesos cumpla con los requisitos de un itinerario accesible, tratando que este acceso sea el principal en medida de lo posible.
- » Puertas y huecos de paso: anchura, altura y rótulos identificativos.
- » Pavimentos: adecuación según usos, mantenimiento y conservación.
- » Ascensor (en caso de edificios con más de una planta): dimensiones de cabina, botonera

4. 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.

exterior e interior, indicaciones estandarizadas y formatos alternativos.

- » Mostradores de atención al público (tales como ventanillas únicas de tramitación): altura y espacio libre inferior adecuados, bucle de inducción.
- » Interior de salas y despachos notariales: correctamente identificados, sin obstáculos, dotados con mobiliario accesible e iluminación adecuada.
- » Aseos: señalización, diseño del espacio de la cabina, equipamiento, elementos manipulables, mecanismo de apertura y cierre.
- » Información y comunicación: tipología, tamaño y contraste de rótulos, ubicación de estos y soportes utilizados⁵.
- » Protocolos y planes de emergencia: información alternativa en señales y planos, alarmas,

itinerario accesible de evacuación, zonas de refugio, etc.

2. Accesibilidad Universal en la atención al cliente

La clave para mantener una buena relación con los clientes, depende del conjunto de la organización y no sólo del personal con los que establecen un trato directo. De igual manera, ofrecer un adecuado servicio a personas con discapacidad, implica la existencia de una estrategia transversal a la que ha de comprometerse el notario para ser efectiva.

La accesibilidad en la información y la comunicación es esencial en los despachos notariales, ya que los asuntos que se abordan suelen resultar desconocidos para gran parte de la ciudadanía, en ocasiones complejos y en su mayoría de gran relevancia para sus vidas personales o profesionales. Así, es indispensable que la información se presente en más de un formato para poder ser asimilada por, al menos, dos sentidos (vista, oído y tacto son los más usados).

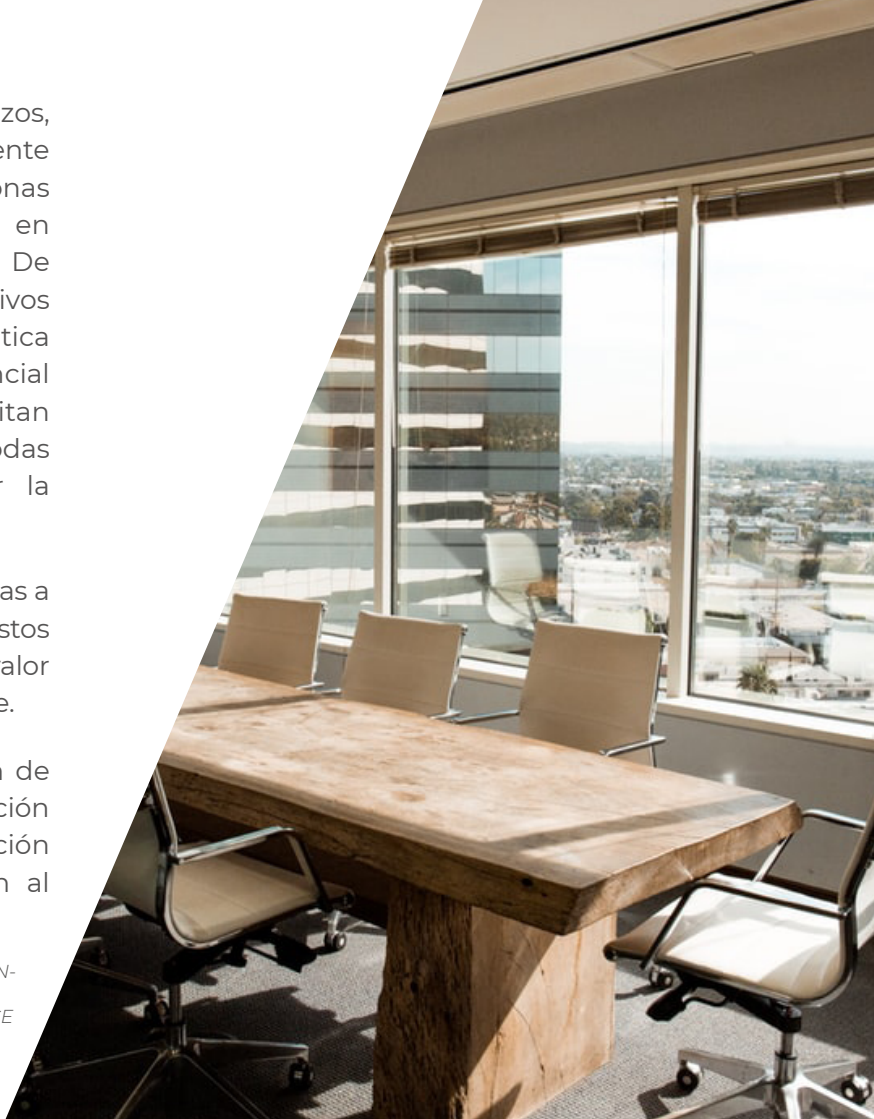
5. Se aplicarán los criterios recogidos en la norma UNE 170002 Requisitos de accesibilidad para la rotulación

La comprensión de los procesos (importes, plazos, requisitos, etc.) y de los documentos es igualmente fundamental para que todas las personas puedan ejercer sus derechos y voluntades en condiciones de independencia y autonomía. De igual manera ocurre con los paneles informativos o los sistemas de turnos existentes, la señalética o el contenido audiovisual. Se considera esencial que los procedimientos y trámites se transmitan en “lenguaje sencillo”, de manera que todas las personas puedan recibir e interpretar la información de la manera más adecuada.

Existen además unas pautas específicas dirigidas a los procesos de comunicación que hacen de estos procesos más accesibles y, por tanto, de mayor valor y beneficio, tanto para la notaría como el cliente.

Toda esta información relativa a la aplicación de criterios accesibles en los procesos de atención al cliente puede encontrarse en la publicación “¿Cómo gestionar la accesibilidad? Atención al Cliente”⁶.

6. Fundación ONCE, ¿CÓMO GESTIONAR LA ACCESIBILIDAD? ATENCIÓN AL CLIENTE. 1ª ed., Fundación ONCE / Vía Libre, 2019.
[https://PENDIENTE DE WEB EN BIBLIOTECA DE FUNDACIÓN ONCE](https://pendiente.de.web.en.biblioteca.de.fundacion.once)



DERECHOS DE USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESPACHOS NOTARIALES

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, comienza afirmando que todos anhelamos una vida plena y necesitamos realizarnos personalmente, si bien esto no es posible para todas aquellas personas que día a día encuentran barreras cuando caminan por espacios públicos, acceden a edificios, usan productos o adquieren servicios.

Son principios fundamentales de esta ley el respeto a la dignidad, el fomento de la autonomía personal, incluyendo la libertad para la toma de decisiones propias, y la independencia. Entre sus múltiples ámbitos de aplicación para asegurar la

igualdad de oportunidades y la no discriminación, se incluyen las telecomunicaciones y la sociedad de la información, las relaciones con las administraciones públicas, la administración de justicia o el empleo.

Estos ámbitos están directamente relacionados con la amplitud de servicios prestados en los despachos notariales, servicios que todas las personas vamos a necesitar a lo largo de nuestra vida para cuestiones públicas, privadas, profesionales e incluso familiares. Es función notarial y derecho del usuario:

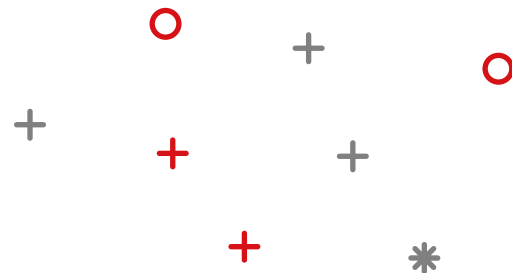
- » El asesoramiento, la información y la resolución de dudas durante el proceso de compra de una vivienda (precontrato, gastos derivados, escrituración pública, etc.), una de las decisiones más importantes en la vida de las personas.
- » La tramitación de poderes, lo que permite a una persona designar a otra como representante para que actúe en su nombre, bien a nivel empresarial, personal, etc. De igual manera, la

persona que solicita el poder puede también revocarlo en cualquier momento.

- » La realización del testamento o última voluntad, de acuerdo al Derecho y demás formalidades legales, y su custodia bajo secreto hasta su apertura por fallecimiento de la persona. Pero también el asesoramiento en caso de ser beneficiarios de un testamento que conlleva deudas. Desde la entidad notarial, se informa al cliente de las diferentes opciones existentes y de cómo conseguir lo que desea.
- » La formalización de sociedades anónimas y sociedad limitadas, así como la solicitud de acogerse al régimen de emprendimiento individual de responsabilidad limitada, entre muchas otras formas jurídicas. Este trámite es fundamental para el emprendimiento de muchas personas en la sociedad y, por tanto, para el fomento del empleo y de la igualdad de oportunidades en este ámbito tan importante.

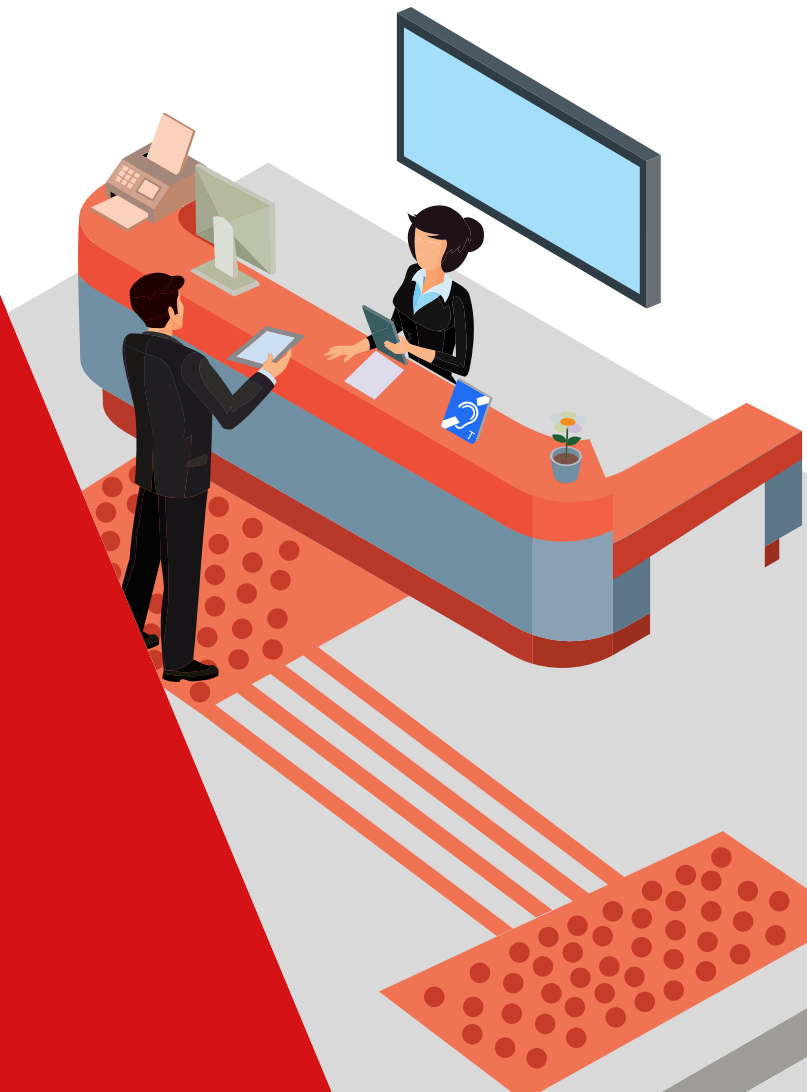
Por tanto, asegurar la accesibilidad en los procesos, procedimientos y documentos notariales implica

dar autonomía y fomentar la igualdad entre todas las personas, sin excepción y con independencia de sus capacidades funcionales, para llevar a cabo su voluntad en múltiples parcelas de sus vidas, sin necesidad de delegación ni representación, ejerciendo así su derecho a una vida plena e independiente.



1.

Mostradores

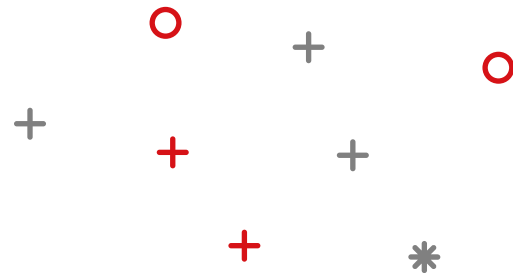


Mala práctica

Un mostrador de recepción se considera que no es accesible cuando incumple las siguientes condiciones:

1. El mostrador no está comunicado mediante itinerario accesible desde la entrada principal accesible a la notaría/gestoría.
2. En referencia al tipo de mobiliario, el mostrador se sitúa a una altura inadecuada y/o no presenta un espacio rebajado en altura y tampoco dispone de un espacio libre inferior que permita la aproximación frontal de una persona que se desplaza en silla de ruedas que le permita utilizar el mostrador de manera efectiva.
3. No dispone de sistemas de comunicación accesibles o adaptados a las necesidades de diferentes clientes.

Imágenes de ejemplos Malas Prácticas



Buena práctica

1. El mostrador de recepción se dispone en una ubicación accesible y fácilmente identificable a nivel visual. El itinerario hasta el mostrador de recepción ha de estar libre de obstáculos y presentar una anchura de paso suficiente para que la deambulación sea cómoda y segura. Se recomienda incorporar señalización tacto visual que facilite el encaminamiento hasta el mostrador de recepción, en especial a aquellas personas que tienen una discapacidad visual y usan bastón blanco.
2. El plano de trabajo del mostrador dispone de una anchura de 0,80 m, como mínimo, y debe estar situado a una altura de 0,85 m, como máximo, incorporando un espacio libre inferior de 0,70 x 0,80 x 0,50 m (altura x anchura x profundidad), como mínimo (espacio que permite la aproximación frontal de una persona que utiliza una silla de ruedas para desplazarse y que permite realizar las gestiones de manera efectiva).

3. Incorpora la instalación de bucle magnético que ayude a mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva usuarias de audífonos o prótesis auditivas dotadas de posición "T".

Imágenes de ejemplo



2.

Salas de espera

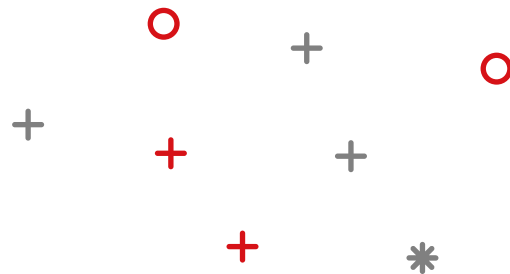


Mala práctica

Una sala de espera no es accesible cuando se dan las siguientes circunstancias:

1. No está adecuadamente comunicada mediante itinerario accesible libre de obstáculos (fijos, móviles y/o volados), y con anchura de paso suficiente.
2. No presenta señalización identificativa adecuada.
3. No dispone de mobiliario de descanso accesible y tampoco presenta zonas habilitadas/preferenciales para la espera de las personas que tienen con movilidad reducida o personas mayores.
4. Los sistemas de información y comunicación habilitados, si los hubiere, no están adaptados a las necesidades de todas las personas (displays, dispositivos para consulta mediante pantalla, megafonía, máquinas vending, etc.).

Imágenes de ejemplo. Malas Prácticas



Buena práctica

1. El espacio de la sala de espera cuenta con dimensiones adecuadas que permita realizar el giro completo a una persona que utilice silla de ruedas para desplazarse (circunferencia de 150 cm de diámetro).
2. No existe obstáculo que pueda suponer riesgo de tropiezo y/o caída, tanto a nivel de suelo como por la existencia de elementos volados, mediante la adecuada disposición de los elementos que conformen la sala de espera.
3. El mobiliario ubicado en la sala cumple con criterios de accesibilidad y ergonomía adecuados, existiendo un espacio preferente para personas con movilidad reducida.

4. Todos los sistemas y elementos destinados a la información y comunicación con los clientes se encuentran diseñados o adaptados a las necesidades de todas las personas (Ej. sistema de turnos visual y sonoro, elementos gráficos con alternativa táctil/sonora).

Imágenes de ejemplo



3.

Pasillos



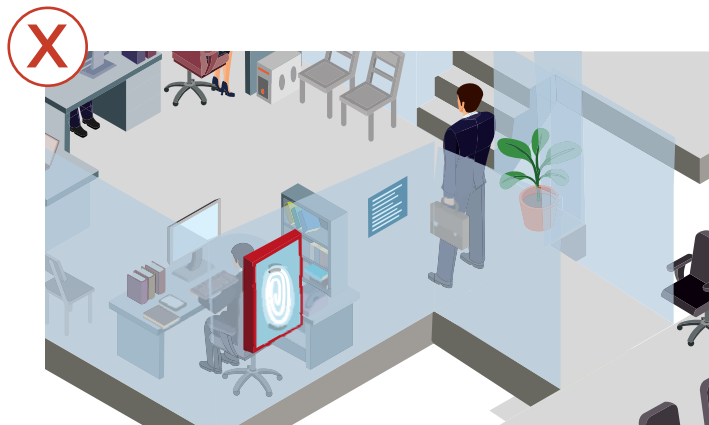
Mala práctica

Los pasillos son espacios generalmente estrechos que pueden presentar enormes dificultades para la deambulación autónoma y la seguridad de las personas. En los pasillos nunca deben darse las siguientes circunstancias:

1. Anchos y altura insuficientes, estrechamientos puntuales o escalones aislados que impidan a las personas deambular de manera autónoma y segura.
2. El pasillo y sus diferentes elementos no están contrastados, siendo difícil diferenciar claramente el suelo, de los paramentos verticales y las puertas.
3. Los suelos presentan elevada resbaladividad, discontinuidad y deformaciones, estando cubiertos por felpudos y moquetas mal encastrados, incrementando con ello los riesgos de tropiezo y de caída.

4. Ubicar mobiliario u otros elementos a lo largo de su recorrido de manera que obstaculicen el paso y generen riesgo de colisión, con especial atención a elementos volados sin proyección hasta el suelo y puertas cuya apertura implique la invasión del área de pasillo, incrementando de esa manera el riesgo de golpeo.
5. Iluminaciones débiles o demasiado intensas que resulten en pasillos oscuros o con excesivos deslumbramientos.

Imágenes de ejemplo. Malas Prácticas



Buena práctica

1. Se recomienda que los pasillos dispongan de, al menos, 120 cm de anchura libre, ensanchamientos que permitan un giro completo de una silla de ruedas al final de pasillos de más de 10 m de longitud.
2. En caso de existir mobiliario en los pasillos, éste será de fácil manejo y su ubicación no supondrá un obstáculo para la deambulación.
3. Todo elemento volado ubicado en los pasillos (aquellos que sobresalgan más de 15 cm y se encuentren a una altura comprendida entre 15-220 cm) contará con proyección al suelo y estará debidamente contrastado.
4. Los pavimentos interiores deben ser duros, continuos, resistentes y antideslizantes. Contarán con un mantenimiento adecuado y, en caso de estar cubiertos por felpudos y moquetas, estos se encontrarán debidamente encastrados para evitar resaltes con los que tropezar.

5. Los pasillos estarán debidamente iluminados, existiendo un claro contraste entre pavimentos, paramentos, puertas, mobiliario existente, etc.
6. Las señales de emergencia y las alarmas ubicadas en los pasillos serán tanto sonoras como luminosas.

Imágenes de ejemplo



4.

Aseos



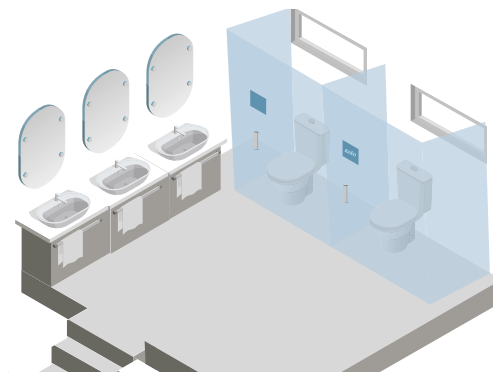
Mala práctica

En una cabina higiénica accesible, no deberían darse las siguientes circunstancias:

1. Carencia de señalización mediante el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad) en braille, autorrelieve y contraste suficiente, así como incorrecta ubicación de la misma.
2. Acceder a través de puertas pesadas o difícilmente manipulables, que dispongan de sistemas de cierre que requieran destreza o movimientos finos de las manos.
3. Espacios insuficientes en anchura y fondo que no permitan a usuarios de sillas de ruedas moverse con autonomía y seguridad.
4. Inodoros sin barras de apoyo que faciliten la transferencia.
5. Elementos ubicados a altura excesiva y mecanismos de difícil accionamiento (Ej. grifos con mandos giratorios).

6. Falta de contraste cromático adecuado entre los elementos de la cabina adaptada y los paramentos verticales y el suelo.
7. La iluminación es automática mediante temporizador, dejando la cabina a oscuras sin que usuarios con movilidad reducida tengan posibilidad de activarla nuevamente.
8. Ausencia de un sistema interior de llamada de auxilio que pueda ser fácilmente accionado por el usuario en caso de caída.

Imágenes de ejemplo. Malas Prácticas

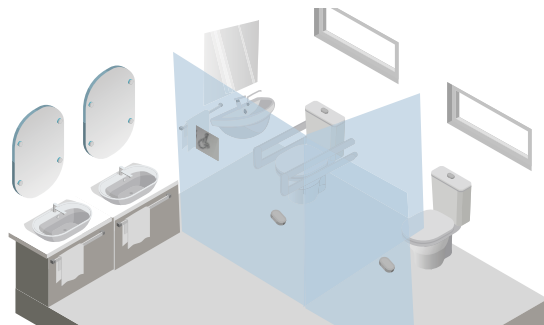


Buena práctica

1. Señalización de la cabina adaptada mediante el SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad) en braille, altorrelieve, contraste suficiente, y ubicación adecuada.
2. Señalización mediante SIA (Símbolo Internacional de Accesibilidad) en braille, altorrelieve, contraste suficiente y ubicación adecuada.
3. Puertas abatibles hacia el exterior o correderas, con cierres ergonómicos accionables desde el exterior, y espacio interior suficiente para permitir giros completos de una silla de ruedas.
4. El inodoro dispondrá de un espacio de transferencia a uno de sus lados (80cm de ancho y 75cm de fondo), estando flanqueado por dos barras de apoyo a 75cm de altura y distantes entre sí 65 -70cm.

5. Los elementos de la cabina contrastarán cromáticamente con suelo y paramentos. Los mecanismos accionables tendrán pulsadores de superficies anchas y se situarán a una distancia del usuario no superior a 60cm.
6. La iluminación debe ser controlada por los usuarios, no automática, existiendo alumbrado de emergencia en caso de fallo del alumbrado.
7. El interior de la cabina dispondrá de un sistema de llamada de auxilio, que será recibido por un puesto control, pudiendo verificar el usuario que su llamada ha sido atendida.

Imágenes de ejemplo



5.

Despachos



Mala práctica

Los despachos que presenten las siguientes características no son adecuados para todas las personas y, por tanto, se consideran accesibles si:

1. Las puertas de acceso son excesivamente estrechas, pesadas o con mecanismos de apertura y cierre que requieran fuerza o motricidad fina.
2. El espacio interior es insuficiente y no permite que una persona en silla de ruedas se mueva libremente.
3. Los muebles y resto de elementos no están adecuadamente ubicados y presentan dimensiones que conforman obstáculos con los que tropezar o colisionar.
4. Los asientos presentan un diseño inadecuado, sin criterios accesibles ni ergonómicos.

5. Las mesas cuentan con un frontal cerrado o excesivo faldón, impidiendo la adecuada aproximación a los usuarios.
6. La iluminación es excesivamente tenue, impidiendo la correcta visualización de personas, elementos y documentos, especialmente para personas con alguna tipología de discapacidad visual.

Imágenes de ejemplo.



Buena práctica

1. El acceso a los despachos se realiza a nivel y las puertas disponen de una anchura mínima de 80 cm. Se recomienda su accionamiento mediante tiradores en forma de U, evitando los pomos o mecanismos que demanden maniobras de giro de las muñecas.
2. El despacho no presenta obstáculos por ubicación de mobiliario, plantas u otros elementos, facilitando una deambulación autónoma y segura y cuenta con anchuras de paso suficientes para su uso por usuarios de silla de ruedas.
3. Los asientos presentan criterios accesibles y ergonómicos (Ej. tendrán respaldo y reposabrazos).
4. Las mesas tienen una altura mínima de 80 cm y no presentan faldón, dejando un hueco libre inferior de, al menos, 70 cm de alto, y permitiendo el acercamiento frontal de usuarios de sillas de ruedas y una mayor comodidad de aproximación para todos los usuarios.

5. Para una mejor comprensión del espacio, existirá suficiente contraste entre el pavimento y los paramentos. La iluminación será adecuada y permitirá tanto el contacto visual entre personas como la lectura de documentos, evitando fuertes contrastes, excesiva luz y una atmósfera sombría.
6. Para posibilitar una óptima comunicación entre las personas, se recomienda dotar de bucle magnético al despacho, para permitir sonidos nítidos y sin interferencias a personas con discapacidad auditiva portadoras de audífono con posición T.

Imágenes de ejemplo



6.

Salas de reunión

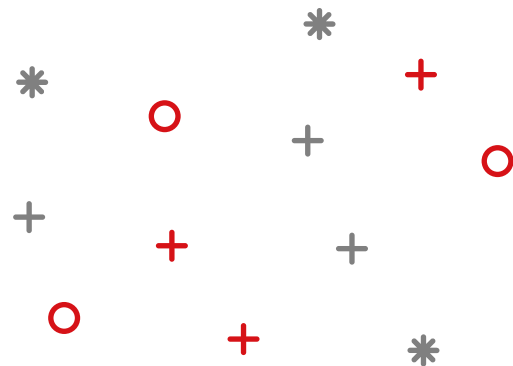


Mala práctica

En las salas de reuniones accesibles, se evitarán las siguientes situaciones:

1. Puertas estrechas, escalones sueltos o tramos de escaleras previos a la sala.
2. Paramentos de vidrio o cristal sin señalizar ni contrastar.
3. Interiores que impiden la correcta deambulación de las personas, especialmente de usuarios de silla de ruedas, así como mobiliario sin criterios accesibles ni ergonómicos.
4. Escasa iluminación, impidiendo la correcta visualización de personas, objetos, documentos, etc.
5. Excesivos ruidos o ecos, impidiendo una comunicación clara entre las personas.

Imágenes de ejemplo. Malas Prácticas



Buena práctica

1. Contraste suficiente entre el pavimento y los paramentos. Si estos fueran de cristal, estarán adecuadamente contrastados para evitar colisiones contra ellos.
2. Acceso a nivel, sin escalones, y puertas con una anchura mínima de 80 cm, evitando pomos u otros mecanismos giratorios de apertura y cierre.
3. En el interior existirá un espacio de deambulación de, al menos, 120 cm así como puntos donde sea posible el giro completo de una persona en silla de ruedas (150 cm de ancho libre).
4. La mesa tendrá una altura mínima de 80 cm, sin faldón, y con un hueco libre inferior de, al menos, 70 cm para permitir la aproximación de personas usuarias de silla de ruedas. Los asientos tendrán respaldo y reposabrazos, evitando aquellos excesivamente pesados y de difícil movimiento.

5. La iluminación será adecuada, evitando fuertes contrastes, para permitir el contacto visual entre personas y la lectura de documentos.
6. La sala estará dotada con un bucle magnético de inducción. El uso de otras soluciones tecnológicas permite la transmisión de información en varios formatos (visual, audio, subtítulos), haciéndola más comprensible.

Imágenes de ejemplo



7.

Solicitud de registros



Mala práctica

Los procesos de solicitud registral carecen de criterios accesibles si:

1. Existe un único protocolo para todos los clientes, rígido e inflexible, y un único canal para su realización, impidiendo su acceso a una gran mayoría de personas (Ej. trámites online para personas mayores que no han desarrollado habilidades informáticas).
2. La solicitud de registro únicamente es posible a través de Internet y la página web no cumple con los mínimos criterios de accesibilidad establecidos por la WCAG 2.0¹.
3. Los documentos se encuentran en un único formato, con textos densos y lenguaje técnico y excesivamente complejo.

4. El personal en contacto con los clientes desconoce sus posibles necesidades específicas, ignorando cómo atender y comunicarse eficazmente.

Buena práctica

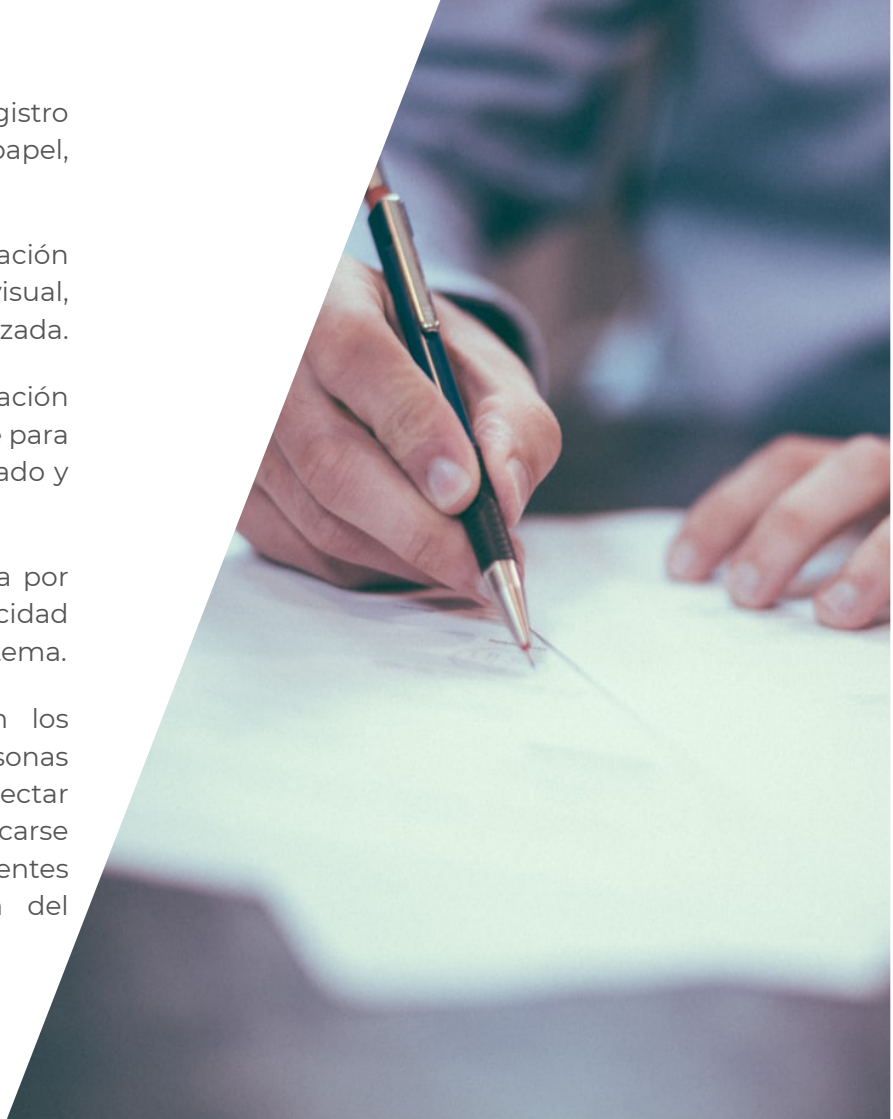
1. Existe una estrategia en la organización que contempla distintos protocolos para llevar a cabo la solicitud de registro, según los diferentes tipos de discapacidad o necesidades del cliente.
2. Es posible realizar la solicitud de registro a través de diferentes canales (teléfono, Internet, presencialmente, correo postal, visita a domicilio²). Cuando el trámite se realice a través de páginas web o plataformas electrónicas, éstas serán accesibles para todas las personas³.

2. Ver epígrafe 9 "Servicios a domicilio"

3. Ver epígrafe 8 "Páginas web"

¹ WCAG 2.0

3. Los documentos necesarios para el registro se encuentran en más de un formato (papel, electrónico) y en formatos alternativos:
 - a. Macro caracteres: permiten su visualización y lectura por personas con discapacidad visual, por ejemplo, como resultado de edad avanzada.
 - b. Lectura fácil: simplifican la información aportada y resaltan aquella más relevante para que el usuario esté debidamente informado y pueda continuar con el procedimiento.
 - c. Texto en braille: posibilitan su lectura por parte de personas ciegas o con discapacidad visual severa que lean a través de este sistema.
4. El personal en contacto directo con los usuarios está formado en atención a personas con discapacidad y es capaz tanto de detectar necesidades específicas como de comunicarse hábil y adecuadamente con los diferentes clientes, asegurando su comprensión del proceso en cada una de las fases.



8.

Páginas web



Ejemplos de actuación

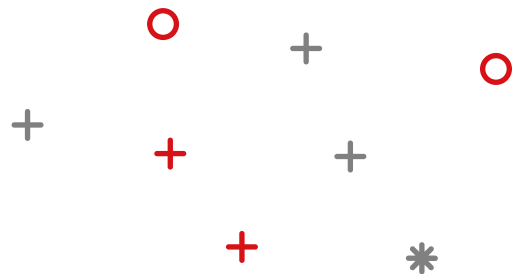
Los trámites online a través de páginas web o plataformas tecnológicas, como la solicitud de registros o inscripción de documentos, permiten agilizar los procesos, pudiendo garantizar su acceso y uso a un mayor número de personas. Para ello, es imprescindible que sean accesibles para personas con discapacidad sensorial, física y cognitiva.

El proyecto de Gestión Telemática Integral empezó a implantarse en 2000, reduciendo considerablemente los desplazamientos a las notarías. El Notariado pone así sus servicios y plataforma tecnológica a disposición de los consumidores¹.

Estos procesos serán además beneficiosos para otros usuarios, como personas de edad avanzada, personas con discapacidades temporales e incluso personas en contextos complejos (excesiva luz o ruido):

1. Los usuarios podrán percibir, entender, navegar e interactuar con la página web.
2. Cualquier contenido empleado en la página será accesible (texto, imágenes, formularios, vídeos, aplicaciones, etc.), con especial atención a los documentos notariales o registrales incorporados.
3. Una página web accesible debe cumplir con los estándares internacionales de accesibilidad para todas las personas, destacando la Web Accessibility Initiative del World Wide Web Consortium (W3C). Es por tanto recomendable que el primer paso sea la realización de una auditoría, para así conocer e implementar los ajustes necesarios que permitan a todos los usuarios acceder a la página web y realizar los trámites necesarios a través de ella.

1. Consejo General del Notariado. Ventanilla única



9.

Servicios a
domicilio y
atención remota



Ejemplos de actuación

Muchas personas, bien por situación de discapacidad permanente o transitoria, bien por enfermedad u otras cuestiones, tienen limitaciones de movilidad que les impiden abandonar su domicilio para la adquisición de productos y recepción de servicios, entre ellos los servicios notariales.

De igual manera, esta situación puede darse en muchos otros perfiles poblacionales, como ciudadanos que habitan zonas remotas o entornos rurales despoblados.

En ocasiones, se debe facilitar la realización de gestiones y trámites mediante un servicio a domicilio ex profeso para personas no puedan realizarlo en persona. Es para ello fundamental que la Notaría cuente con una estrategia corporativa y un protocolo claro y definido, asegurando que las personas encargadas de este servicio estén debidamente formadas en atención a personas con discapacidad, contando con los recursos materiales y técnicos necesarios.

La atención remota, puede resultar útil y práctica, si bien no siempre sustitutiva de la atención a domicilio. Para su consecución, la comunicación puede ser síncrona (a tiempo real mediante teléfono, videollamada, chateo, formulario web o la conversación con un asistente virtual) o asíncrona (mediante, por ejemplo, correo electrónico o correo postal).

Como se indicó en el capítulo 7, dedicado a la solicitud de registros, resulta imprescindible asegurar varios canales de comunicación alternativos, en ambas modalidades, para llegar al mayor número de usuarios posible.



10.

Señalización de despachos y salas

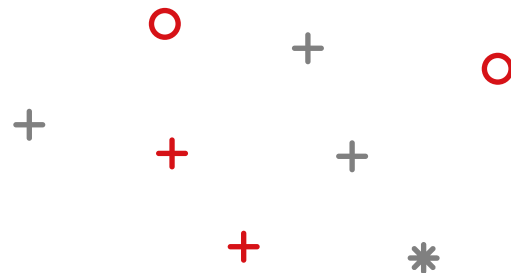
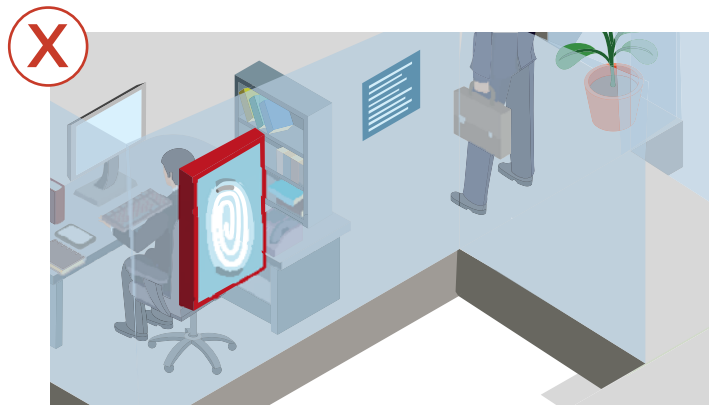


Mala práctica

La señalización resulta inaccesible cuando:

1. Es prácticamente inexistente o está ubicada en sitios imperceptibles e innecesarios para los usuarios, careciendo entonces de sentido. (Ej. alejada de los puntos de referencia, tapada por mobiliario, a excesiva altura).
2. Presenta escaso contraste y caracteres demasiado pequeños, impidiendo su correcta lectura por la gran mayoría de las personas.
3. Incluye diseños propios no alineados con los estándares internacionales, resultando en símbolos irreconocibles y mensajes incomprensibles.
4. No incluye texto en braille y en alto relieve.

Imágenes de ejemplo. Malas Prácticas



Buena práctica

Para apoyar correctamente la localización y orientación de las personas, la señalización accesible se presenta como una herramienta clave, debiendo de contar con las siguientes características:

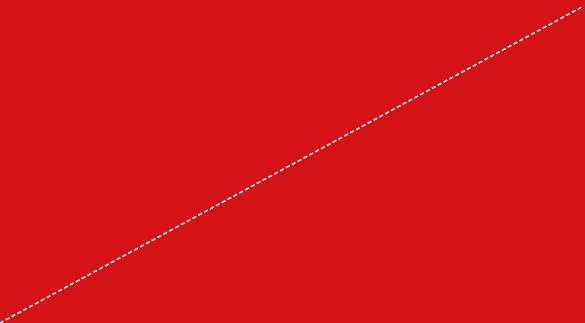
1. Está ubicada en puntos clave para permitir a las personas tomar decisiones (vestíbulos, salas de espera, exterior de despachos, mostradores de atención, aseos, etc.).
2. Cuando son identificativas, se ubican, preferentemente, junto al marco de la puerta, en el lado derecho, a una altura comprendida entre los 145 cm y los 175 cm.
3. Su diseño presenta un alto contraste entre el fondo y los caracteres contenidos (Ej. caracteres blancos sobre fondo azul oscuro o negro).

4. Incluye texto en braille y pictogramas internacionalmente reconocidos, permitiendo una mejor comprensión del contenido y del mensaje a personas con discapacidad cognitiva, personas con reducidas habilidades lectoras, niños, extranjeros, etc.
5. El tamaño de los caracteres es lo suficientemente grande para posibilitar su lectura, aumentado estos cuando lo haga la distancia de lectura (Ej. una distancia de lectura de 1 m implica unos caracteres de, aproximadamente, 2,8 cm).
6. El material empleado no produce brillos ni reflejos.

Imágenes de ejemplo



Normativa



NORMATIVA DE REFERENCIA

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.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

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-En 60118-4 Electroacústica. Audífonos. Parte 4: Sistemas de bucles de inducción para audífonos. Requisitos de funcionamiento del sistema.

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 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.



Via Libre