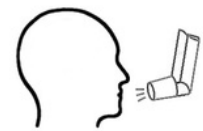


Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

INSTRUCCIÓN XERAIS



AD)))



A⁺



CC



Deputación
DA CORUÑA



Protocolo de atención
a persoas con discapacidade na administración

Ponte en modo ON: atención é inclusión



Servizos
Sociais

Á Área de Benestar Social da Deputación da Coruña, desde a Sección de Servizos Sociais, e dentro das súas competencias de apoio aos concellos, presenta o **“Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración”** en materia de accesibilidade e que estará a disposición do persoal da administración local e da cidadanía na web da Deputación Provincial.

Este protocolo de atención está dividido en 6 documentos, estruturados da seguinte forma:

1. Instrucións xerais
2. Trato telemático
3. Trato presencial
4. Xestión e soporte interno
5. Actividades e fomento
6. Comunicación e divulgación

No marco do Programa de fomento da Accesibilidade "Di Coruña accesible" os ditos documentos pretenden ser unha ferramenta útil e áxil para o persoal dos concellos e da Deputación, de maneira que poida aplicar os ditos principios no seu traballo diario e desta forma mellorar a atención á cidadanía, xa sexa de forma presencial ou telemática, garantido uns servizos de calidade para todas as persoas.

“Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado”.

A Deputada da Área de Benestar Social
Ana Lamas Villar
Outubro 2022

Índice

01.	Introdución	4
	Regras básicas	8
	Outras regras	9
02.	A cadea de accesibilidade na contorna	10
	Medidas de Accesibilidade Universal para persoas con discapacidade en espazos destinados á atención pública	12
	Rutas accesibles	14
	Espazos con espectadoras/es accesibles	16
	Vestiaros accesibles	22
03.	A cadea de accesibilidade na promoción	24
	Promoción laboral	25
	Fomento do turismo accesible	28
	Fomento da comunicación accesible	30
04.	A cadea de accesibilidade dixital	32

1. Introducción





Dende a Deputación da Coruña así como os seus concellos, promóvese a realización de diferentes actividades para a cidadanía na área de cultura, deporte, turismo, etc. Por iso, é importante incorporar un enfoque inclusivo nos procesos coa cidadanía e co persoal.

Antes que nada, é necesario lembrar o `Protocolo de trato: instrucións xerais´ de xeito breve: xa sexa nas áreas vencelladas a trato presencial como noutros departamentos cos seus correspondentes servizos, é preciso que se distinga entre necesidades físicas, sensoriais visuais, sensoriais auditivas, psicocognitivas ou orgánicas.

Haberá persoas que teñan maiores necesidades nalgunha ou nalgunhas das citadas ou ben que teñan un déficit ou exceso nalgunha das nosas capacidades físicas, psicocognitivas, sensoriais ou orgánicas.



Ilustración 1: Pictogramas discapacidade visual, física, auditiva, psicocognitiva ou orgánica.

Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas forman parte da cidadanía e merecen recibir un trato igualitario e adecuado na Administración.

**Hai que xerar contornas, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, ferramentas e dispositivos que sexan accesibles a todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible.
Condicións de igualdade.**

Para este trato, en ocasións necesitamos produtos de apoio, elementos complementarios para acadar unha Administración máis accesible e non substitutivos ao trato, servizo que se presta ou a contorna.

Enténdese por produto de apoio calquera elemento (incluíndo dispositivos, equipo, instrumentos e software) utilizado por persoas con algún tipo de discapacidade que se destine a:

- Facilitar a súa participación.
- Protexer, apoiar, adestrar, medir ou substituír funcións ou estruturas corporais e actividades.
- Ou previr deficiencias, limitacións na actividade ou restricións na participación.

1.1.

Regras básicas

Naturalidade, respecto e flexibilidade

- Naturalidade: antes de axudar, preguntar como quere ser atendida.
- Respecto: uso correcto da linguaxe.
- Flexibilidade: ser ti quen se adapte á persoa á que lles vas a dar un servizo.

1.2.

Outras regras

Sempre hai que evitar...

- Paternalismo e proteccionismo excesivo.
- Pena. A ningunha persoa lle gusta que se sinta pena por ela .
- Medo ou rexeitamento. Non saber como tratar a alguén quen pensas que é “diferente” a ti provoca situacións de rexeitamento que deben evitarse.
- Impaciencia. Algunhas persoas non entenden as instrucións ou a comunicación con elas pode resultar difícil ou lenta. Por iso é importante actuar con calma e paciencia. Non o fai a propósito.
- Non fagas fincapé nas diferenzas: “elas *versus* nós”

A regra principal é que non deber ter medo a preguntar. Cando non saibas como tratar a unha persoa, sexa quen sexa, o mellor é preguntar.

2. A cadeia de acessibilidade na contorna





É a capacidade de achegarse, entrar, utilizar e saír de calquera espazo ou recinto con independencia, facilidade e sen interrupcións. Para a autonomía da persoa é necesaria a continuidade do movemento dende o punto de orixe ata o destino. A accesibilidade debe ser analizada como unha cadea de accións.

2.1.

Medidas de Accesibilidade Universal para persoas con discapacidade en espazos destinados á atención pública

Estas recomendacións pretenden proporcionar solucións aos espazos físicos que melloran a atención pública nas organizacións provinciais:

- Facer todos os aloxamentos accesibles, dende a entrada ao local ata o espazo de atención.
- Implantar ramplas de acceso na entrada do edificio ou oficinas onde se presta atención pública (*ver prioridade de elementos en documento de “Atención presencial”*).
- Os mostradores de atención ao público deberían ser accesibles, ser máis baixo para unha persoa nunha cadeira de rodas ou talla baixa, permanecendo nun nivel que facilitar a súa consulta. Contará con outra parte máis elevada para persoas de talla alta ou persoas que desexen apoiarse.
- Portas máis anchas, como mínimo de 80 cm, de tal xeito que permita a entrada de calquera persoa.
- Aseos accesibles con portas amplas nos accesos, barras de apoio, sistema de chamada en caso de caída, etc.
- Considerar o uso do ascensor cando os espazos a atención pública estean noutros andares.

- Tamén débese considerar o uso da sinalización indicando o acceso dos ascensores: sinalización accesible mediante canle visual, táctil e sonora dentro e fóra do ascensor.
- Comproba que non haxa escaleiras ao longo do percorrido, chanzos ou desniveis que lle dificulten o desprazamento á persoa con mobilidade reducida ou que poidan supor risco de caída para persoas con baixa visión ou que vaian despistadas.
- Considera que os espazos de atención e servizo estean situados no primeiro nivel do edificio, sobre todo nos casos nos que non hai ascensor nin medidas de accesibilidade para chegar a outros andares.

2.2.

Rutas accesibles

É un espazo de circulación continuo con características específicas que aseguren circulación segura de todas as persoas. Este itinerario accesible debe implantarse en todos os espazos, tanto no espazo público exterior como no acceso á zona de servizo e a dependencias ao servizo do público.

Débese ter en conta:

- Ter un ancho mínimo continuo que permita circulación de persoas con discapacidade usuarias de cadeira de rodas, bastóns ou persoas que camiñan a carón doutra como persoas maiores. Considérase que unha distancia entre 1,20m e 1,50m cumpre esta característica.
- Debe ter un pavimento homoxéneo e unha superficie estable, é dicir que non ten saíntes ou outras características que xeran algún grao de dificultade ou perigo para moverse ou orientarse, como exemplo o que producen os pisos empedrados.
- Debe ser antiescorregadizo e non debe ter elementos soltos nin cambios bruscos de material que resulten inseguros por resaltes, como pode suceder con reixas metálicas na circulación peonil, nos encontros con felpudo e pavimento ou en certos tipos de beirarrúas que cando están molladas vólvense esvaradías, co conseguinte risco de caída para as persoas que as usan.
- Debe estar libre de obstáculos, chanzos ou calquera outro barreira que dificulte o movemento e a percepción. No caso de haber diferenzas de nivel estes deben resolverse de forma que implica o menor esforzo posible para as persoas e que o seu desprazamento siga sendo autónomo.



Ilustración 2: Teñen os eventos e actividades ao aire libre, itinerarios accesibles para todas as persoas?

2.3.

Espazos accesibles con espectadoras/es

As zonas destinadas á realización de actividades que requiran a presenza de espectadores deberán contar, ademais dos correspondentes servizos e produtos de apoio segundo a súa propia normativa, cun local reservado para persoas que utilicen cadeiras de rodas ou que utilicen produtos para cadeiras de rodas, sen asento e debidamente sinalado, por cada corenta ou fracción. O mesmo para persoas con baixa audición.

Situaranse xunto ao itinerario peonil accesible e disporá doutros asentos onde se poidan situar as persoas que o precisen xunto coa persoa acompañante.

Neste sentido, non poderán situarse en espazos residuais, illados ou non destinados ao uso público en xeral.

O Pazo de Mariñán acolle de novo a Escola de Verán do Poder Xudicial, que analizará a relación entre América e España

05 de Xullo de 2022

Compartir 

Formoso destaca a "intensa relación que une aos galegos e galegas con América" e valora a importancia do CXPX, "un dos órganos máis importantes para que a nosa democracia funcione correctamente"

A XXIV edición destas xornadas celebrárase entre o 5 e o 15 de xullo e haberá mesas redondas nas que participarán expertos en formación xudicial, directivos de empresas, maxistrados e catedráticos

Ilustración 3: : A incorporación de axudas técnicas en eventos de carácter provincial e, incluso, internacional, melloraría eventos con mesas redondas onde poderían participar máis profesionais ou a propia cidadanía.

Decálogo para organizar eventos accesibles

Organizar un evento inclusivo e accesible é unha tarefa que toda axencia organizadora debe ter en conta para que todas as persoas que asistan ao evento gocen por igual das experiencias alí presentes.

1. Accesibilidade do espazo

Antes da organización e consolidación dun evento, prima a prevención fronte á inclusión de asistentes con algún tipo de discapacidade. A partir deste escenario, organízanse os obxectivos para fixar ou equilibrar todos os aspectos do evento para unha experiencia inclusiva. Aquí entran en xogo elementos de accesibilidade, como unha rampla, un ascensor, un catering que atenda aos alérxenos máis habituais entre as persoas, axudas técnicas, persoal de apoio, etc. Por isto, é bo incorporar nas invitacións a mensaxe "Ten algún tipo de necesidade?".

2. Todos os espazos deberán ser accesibles

Todas as zonas comúns deben estar habilitadas para persoas con discapacidade, incluíndo os aseos. Se o espazo ten varios andares, é necesario contar cun ascensor habilitado. Se o evento é ao aire libre, ademais de contar con itinerarios accesibles, é importante dispoñer dunha zona de sombra para aquelas persoas que o precisen ou teñan alerxia.

3. Mesas de traballo, cadeiras e elementos auxiliares

No caso de existir mesas de traballo na organización e planificación do evento, será necesario dispoñer de mesas ou cadeiras instaladas ao mesmo nivel para que calquera que se senta nunha cadeira. As mesas deberán contar con altura libre para o acceso de cadeira de rodas. Así tamén, dispor de documentación que poida ser accesible para persoas con maiores necesidades sensoriais ou psicocognitivas. Por exemplo, as mesas redondas ademais de fomentar a interacción entre as persoas, permiten unha mellor lectura dos beizos e atención plena.

4. Crea unha experiencia para todas as persoas

Investiga o panorama e aínda sen ter a noción de cantas persoas con discapacidade asistan ao evento, non te limites ás que coñeces, crea unha experiencia para todas.

5. Estar sempre un pé por diante: sinalización

A sinalización é obrigatoria para que un evento se considere accesible con éxito. Tanto para as persoas con discapacidade visual como para todas as persoas (especialmente aquelas que acoden por primeira vez a ese lugar), é fundamental a implantación de sinais inclusivos e sinxelas de comprender.

5. Estar sempre un pé por diante: sinalización

A sinalización é obrigatoria para que un evento se considere accesible con éxito. Tanto para as persoas con discapacidade visual como para todas as persoas (especialmente aquelas que acoden por primeira vez a ese lugar), é fundamental a implantación de sinais inclusivos e sinxelas de comprender.

6. Apoio a persoas con dificultades auditivas

É necesario implantar subtítulos. Ademais, pódese contar con intérpretes de lingua de signos e co uso constante de micrófonos para unha mellor recepción da información.



Ilustración 4: Se algún deputado ou deputada levase audiófono, seguiría o pleno con total atención? Disponse de ferramentas para que toda a cidadanía teña acceso aos plenos? Que sucede se alguén entra con muletas ou cadeira de rodas? E se a algunha figura política tivese un desprendemento de retina? Podería asistir ao pleno en igualdade de condicións?

7. Coñecer é o éxito dos eventos accesibles

Antes de calquera acto, é necesario comunicar e coñecer cantas persoas en situación de discapacidade poderían asistir ao evento. Deste xeito, terás unha marxe para comezar e así crear eventos accesibles de éxito.

8. Saídas de seguridade e emerxencia habilitadas

Os sistemas de saída de emerxencia habilitados para persoas en situación de discapacidade son outro dos aspectos a valorar. De nada serve organizar eventos inclusivos sen contar con ramplas en todas as zonas que o requiran para unha mobilidade absoluta ou con sistemas de evacuación que conten con sinal visual e sonoro.

A Deputación debe contar con sistemas de alarma visuais e sonoras en caso de evacuación, avisar mediante megafonía ou mediante aplicación móbil dos lugares por onde evacuar ou espazos de refuxo e dispoñer de itinerarios accesibles para a evacuación de todas as persoas. Así tamén, as persoas encargadas deberán saber como atender e evacuar á persoas con diferentes causas de discapacidade, por exemplo, con TDAH.

9. Apóiate nos medios audiovisuais

Con anterioridade, puxemos de manifesto a necesidade de apoiar ás persoas con discapacidade auditiva e, neste sentido, tamén se pode incluír material de apoio multimedia, como folletos en Braille para que participen persoas con discapacidade visual, xordocegas e xordas, como calquera outra persoa asistente.

10. Transporte e loxística de mobilidade para todas/os

Se entre os teus obxectivos de planificación destacaches o traslado de persoas, será necesario contar cun sistema de transporte e loxística axeitado, principalmente para persoal ou asistentes con algún tipo de discapacidade. Deberase igualmente contar sempre con áreas accesibles de estacionamento de vehículos.

2.4.

Vestuarios accesibles

Os deportes, a aventura e a discapacidade non son incompatibles. Actualmente, con adaptacións nos materiais e co apoio de profesionais cualificados, as persoas con discapacidade poden practicar con seguridade todo tipo de deportes en pavillóns como son o atletismo, tenis, baloncesto, fútbol e tamén ao aire libre como o triatlón, o barranquismo, paracaidismo, sendeirismo, rafting ou espeleoloxía.

A galega Susana Rodríguez, triatleta medallista dos últimos Xogos Paralímpicos é un claro exemplo. A nadadora Teresa Perales, Premio Princesa de Asturias dos Deportes neste último ano é outro exemplo. Tamén o tenista Daniel Caverzaschi.

Sen embargo, é coa película “Campións” cando vemos a realidade do deporte e as actividades accesibles. Por iso, a Deputación debe apostar por protocolos e medidas que fagan que cheguen a todas as persoas.

Este tipo de actividades supoñen un importante reto para as persoas con discapacidade, pero demostraron ser unha forma eficaz de manterse en forma e aumentar a autoestima.

Os espazos onde se realicen as actividades deben contar cun vestiario accesible, un aseo accesible e unha ducha accesible por cada 10 unidades ou fracción.

Para iso, é necesario:

- Colocar barras perimetrais nas paredes das duchas a 0,90 m.
- Eliminar calquera paso nas vías interiores.
- Anchura de paso libre de polo menos 1,20 m en baños, duchas, vestiarios, etc. Esta dimensión é importante por se se dispón de cadeiras anfibias ou semellantes.
- Espazo de xiro de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos. Deixar polo menos 0,80 m libre a cada lado xunto ao inodoro para facilitar o traslado lateral ao mesmo, e dispor de barras de apoio a 0,75 m. de altura e 0,35 m. do eixo do W.C. A porta de 0,80 m abrirase cara ao exterior. Contará cun peche ergonómico, que se poderá abrir dende o exterior en caso de accidente e alarma en caso de caída. A normativa esixe un espazo libre de obstáculos de 1,50 m. diámetro.
- Posibilidade de colocar un asento abatible na cabina de ducha, facilitando así a posibilidade de ducharse a persoa usuaria de cadeira de rodas sen danar a súa propia cadeira, complementado con barras de apoio segundo as características anteriores. Altura do asento 0,45 m – 0,43 m (posible cadeira de rodas de ducha de plástico autopropulsada).
- En determinadas circunstancias, debido ás reducidas dimensións do habitáculo, pódense instalar follas deslizantes ou que non chegan ao chan, evitando así o 'varrido' destas, xa que os repousapés da cadeira de rodas poden pasar por debaixo delas e manobra con certa facilidade en espazos reducidos.

3. A cadea de accesibilidade na promoción



3.1.

Promoción laboral



A Convención sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade, instrumento internacional de Dereitos Humanos das Nacións Unidas, é deseñado para protexer os dereitos e a dignidade dos persoas con discapacidade, sendo un deles, o dereito ao traballo, a ter a oportunidade de acceso a un traballo libremente elixido ou aceptado.

Inclúe o dereito das persoas en situación de discapacidade para ter un traballo en igualdade de condicións con respecto a outras persoas nun mercado e ambientes de traballo que sexan inclusivos e accesibles.

Isto considera que as institucións públicas deben incorporar un enfoque inclusivo na súa política de recursos humanos, que considera o procesos de inclusión laboral desde a solicitude, ingreso e promoción interna do traballador ou da traballadora con discapacidade.

- Promover a inserción laboral de persoas traballadoras en situación de discapacidade dentro da organización.
- Garantir a incorporación de axustes razoables e formatos accesibles para o proceso de convocatoria convocatorias de licitación.
- Garantir que ningunha oferta de traballo ou proceso de selección realizados pola organización implica discriminación por motivos de discapacidade e que os requisitos para acceder a un posto de traballo só son esenciais e relacionados co o posto, co fin de garantir o anterior.
- Implementar medidas que garantan que o proceso de selección (instrumentos de avaliación técnica e/ou psicolóxica) está adaptado ás necesidades específicas para persoas en situacións de discapacidade.
- A organización prestará apoio na entrada de persoas con discapacidade, a través a identificación dos axustes necesarios para o desempeño do posto.
- O departamento ou área responsable do persoal debería deseñar un Programa de Inclusión que permita a todas as persoas con discapacidade sentirse incorporadas ao proceso de instalación na organización.
- Recoméndase desenvolver materiais de inclusión en varios formatos (textos audíbles, escritos, iconográficos) que se adaptan ás necesidades das persoas en situacións de discapacidade.
- Suxírese proporcionar postos de traballo adaptados e accesibles aos requisitos de funcionarios e funcionarias e/ou persoas empregadas da Administración, promovendo o uso de produtos de apoio (axudas técnicas e novos tecnoloxías) para facilitar as tarefas asociadas aos distintos cargos que ocupan as persoas en situación de discapacidade.

- Garantírase que os instrumentos asociados á contratación dun funcionario (contratos, documentos familiares dependentes, entre outros) están en formatos accesibles (audible, en texto escrito, lingua de signos ou outro).
- Débese garantir que a planificación do rendemento considera os perfís de traballo, o estándares de rendemento e adaptación de obxectivos.
- Debe promoverse a formación dos directivos, directivos e compañeiros e compañeiras de traballo, co fin de formar parte do proceso de inclusión das persoas en situación de discapacidade.
- Desenvolveranse mecanismos para garantir que non hai discriminación por razón de discapacidade no desenvolvemento profesional (sistema retribucións, promoción interna, avaliación de rendemento, comunicación interna, beneficios social, sistema de formación, entre outros).
- En canto ao clima organizativo, a información debe ser accesible (en varios medios) e coherente coa cultura e valores organizativos. É dicir, debe contribuír á construción e consolidación dunha entidade que promova o respecto diversidade, colaboración, inclusión e participación entre o seu persoal.
- En canto á hixiene e seguridade, a institución debe ter un protocolo para emerxencias (terremotos, incendios, etc.) que incorpora persoal e cidadanía en situación de discapacidade, contemplando a súa necesidades particulares de axudas técnicas e/ou asistencia requirida onde as persoas que asistan tamén teñan coñecemento de trato á persoas con certo nivel de dependencia para xerar maior seguridade nos casos evacuación necesaria.

3.2.

Fomento do turismo accesible

O concepto de turismo accesible evolucionou considerablemente nos últimos anos. Isto débese en gran medida a que a sociedade tornouse máis consciente e máis inclusiva. Isto levou os debates sobre a accesibilidade ao primeiro plano entre os axentes turísticos.

A accesibilidade no turismo é un dereito social: todos deben ter acceso, independentemente da súa orixe, idade, sexo, discapacidade, ingresos, etc.

O turismo accesible, tamén denominado ás veces `turismo para todas as persoas´, está moi relacionado cos principios do turismo sostible. Para que unha organización sexa sostible, debe ofrecer oportunidades de acceso a toda a cidadanía.

As necesidades das persoas varían considerablemente: mentres unha persoa pode ter unha discapacidade física, outra pode estar en desvantaxe económica ou non ter acceso á tecnoloxía necesaria para organizar a súa viaxe.




Ao garantir a existencia dun turismo accesible, os destinos melloran as súas perspectivas comerciais atraendo a unha gama máis ampla de turistas do que poderían doutra forma.

Son moitos os aspectos que hai que ter en conta á hora de planificar o turismo accesible, como o acceso á información, a organización da viaxe ao destino, o transporte local, o aloxamento, as compras e a hostalería.

Son moitos os aspectos que hai que ter en conta á hora de planificar o turismo accesible, como o acceso á información, a organización da viaxe ao destino, o transporte local, o aloxamento, as compras e a hostalería.

A Deputación da Coruña sinaliza o Camiño Inglés a Santiago no tramo Reading- Southampton, en Inglaterra

28 de Xullo de 2022

Compartir   

Grazas ao apoio do ente provincial, o Camiño Inglés a Santiago entre Reading e Southampton estrea unha nova sinalización

Ilustración 5: A sinalización promove o turismo accesible? É o Camiño Inglés Accesible?

3.3.

Fomento da comunicación accesible

A cadea de accesibilidade considera a información e a comunicación como un elemento fundamental e, neste sentido, cobra especial relevancia a orixe da discapacidade, que se asocia fundamentalmente á discapacidade sensorial de orixe visual e de orixe auditiva.

Teremos dúas consideracións para abordar esta cuestión:

- En primeiro lugar, a xeración de información relacionada co medio, é dicir, a que describe ou informa sobre o lugar e/ou servizo que se presta nese espazo, como paneis informativos, información gráfica, etc. e
- en segundo lugar, a elaboración de material con contido divulgativo (como material de difusión, folletos, cadernos, revistas, dípticos e informes, etc.)

Formatos accesibles

Débase priorizar a información que se vai entregar e contemplar para ela a súa entrega en formatos auditivos, visuais e, posiblemente, táctiles. No caso de información audible, non debe causar molestias ao medio por exceso de sons, polo que se suxire a posibilidade de implantar un sistema de audio.

Entre eles, temos:

- Bucle magnético para persoas con audiófonos ou implantes auditivos, incorporando un sinal de aviso previo para captar a atención da persoa á que se destina a información.
- Para os formatos visuais, considera que debe haber contraste entre a cor da fonte (letra) e o fondo, e tamén ten en conta o tamaño da fonte, caracteres que permitan unha doada percepción (que se determinará en función da distancia entre o receptor e a fonte de información).
- Por último, suxírese o uso de frases curtas e sinxelas, así como o uso de símbolos sinxelos e intuitivos que permitan unha fácil comprensión.
- Para a información táctil, considera as diferentes aplicacións, o uso de texturas rugosas en beirarrúas para avisar de cambios de nivel (como no inicio de escaleiras e ramplas) e os caracteres en relevo elevado e braille como complemento da sinalización, evitando ter contido só en braille, por exemplo.

4. A cadeia de acessibilidade digital





Un sitio web accesible
é aquel que permite
acceso efectivo a
todos os seus
contidos, a todos as
persoas,
independentemente
da súa discapacidade
(visual, auditiva, física,
intelectual).

Este concepto, baseado no principio de accesibilidade universal fai, á súa vez, referencia a un deseño que permite a estas persoas percibir, comprender, navegar e interactuar coa web.

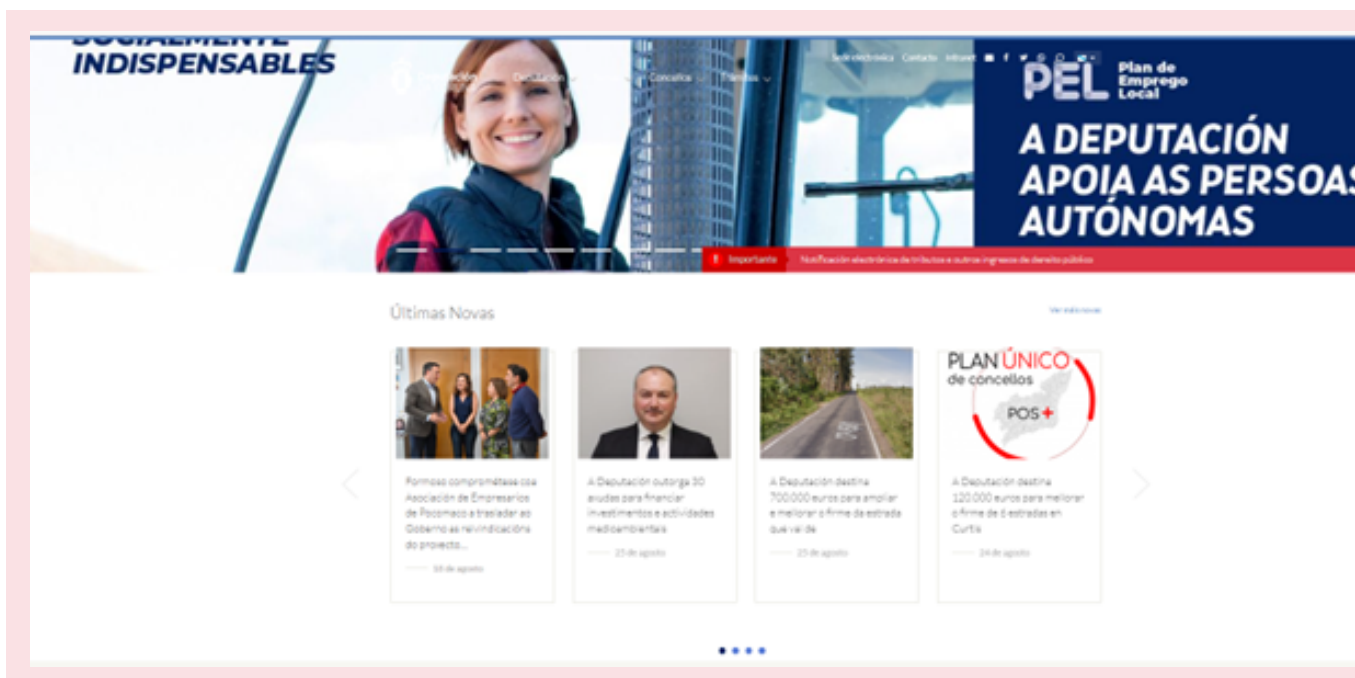


Ilustración 6: Captura da páxina web da Deputación onde, debido á disposición das imaxes é complicado a lectura do menú de inicio pola superposición de imaxe sobre texto, pouco contraste segundo a imaxe da secuencia e tamaño de letra pequeno para a localización de trámites.

4.1.

Requisitos básicos para un sitio web accesible

Para realizar esta tarefa, recomendamos a aplicación directrices de accesibilidade para o contido web 2.0, co fin de proporcionar un estándar compartido para a accesibilidade do contido web que satisfaga as necesidades das persoas, organizacións e gobernos. Ademais, no caso de servizos públicos, é unha obriga.

Beneficios dun sitio web accesible

- Garante o dereito de acceso á información e comunicación de persoas en situacións de discapacidade.
- Mellora a usabilidade da web para todo tipo de persoas usuarias e amplía a audiencia que chega ao sitio web da organización.
- Facilita o acceso aos trámites en liña de maneira cómoda e segura para as persoas con discapacidade, que debe superar unha serie de barreiras físicas na súa contorna que dificultan o seu desprazamento.
- Facilita o acceso á web á persoas de avanzada idade.
- Contribúe a reducir a fenda dixital.

Pautas de accesibilidade para o contido web

Os novos retos que se xeran no mundo globalizado presentan como un reto fundamental que os estándares de accesibilidade sexan considerados nos sitios web para que todas as persoas poidan utilizalos da forma máis autónoma posible.

A través das directrices para Contido web WCAG 2.0, garántese a accesibilidade a nivel internacional, entregando unha serie de normas como recomendacións para que traballan no ámbito do desenvolvemento sitios web.

Os niveis de esixencia que as Directrices do W3C son A, AA e AAA. Para fins laborais realizado polo SENADIS ao respecto, foi proposto AA é o nivel de requisito a cumprir.

Aquí tes unha pequena guía con recomendacións sobre os requisitos dun sitio web para ser accesible, segundo os 4 grandes principios e criterios de cumprimento expostos nas Directrices de Accesibilidade para contido web (WCAG) 2.0.



Ilustración 7: Conta a Deputación así como os seus concellos con bibliotecas físicas e dixitais accesibles?

Principio 1: Perceptible

Compoñentes de información e interface da persoa usuaria deben ser presentados dun xeito que os poidan percibir toda a cidadanía. É dicir, o sitio web debe ser percibido por sentidos como a vista e o oído, tendo en conta aspectos como o audio, o texto e o tamaño de fonte, contraste de cores, entre outras ferramentas e formatos accesibles. Algúns exemplos:

- Formatos accesibles: textos ampliados, voz, símbolos ou linguaxe máis sinxela, lingua de signos, imaxes cunha descrición do seu contido (atributo textual).
- Alternativas textuais para contidos audio e vídeo e inclúe subtítulos neste último.
- Información, contido ou instrucións para comprender ou operar o sitio que non son dependentes exclusivamente en características como a forma, tamaño, colocación visual na páxina, orientación ou son.
- Facilitar á cidadanía ver e escoitar o contido, evitando que a cor sexa utilizada como único medio visual para transmitir información, solicitar a acción ou distinguir un elemento visual. Tamén que o audio dunha páxina web se reproduza automaticamente durante máis de 3 segundos.

Principio 2: Operable

A persoa usuaria debe poder operar, interactuar e navegar no sitio web e os seus compoñentes mediante o teclado, tendo tempo suficiente para ler e utilizar o contido.

É necesario o uso do teclado, as persoas con baixa visión non usan o rato e navegan con lectores de pantalla como JAWS ou NVDA, que ofrecen contido audible. Outras recomendacións:

- Non debes estar exposta a contidos cuxo deseño poida causar convulsións ou espasmos.
- O indicador de enfoque do teclado debe estar visible e así a persoa pode saber que elemento ten o foco, usando calquera interface de usuario operable.
- Os títulos das páxinas web deben describir o seu contido, tal e como deberían describir as ligazóns onde van.

Principio 3: Comprensible

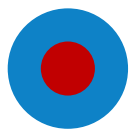
Información e manexo da interface de usuario debe ser comprensible, é dicir, entendido dun xeito doado. Entre as recomendacións importantes están:

- Contido textual lexible e comprensible para calquera cidadá.
- Facer que as páxinas web funcionen correctamente.
- Debe ser contido previsible, é dicir, non crear ningunha reacción inesperada ao pasar o rato sobre algún elemento da páxina, ou que ao recibir entradas, non se produzan cambios inesperados sen avisar á persoa, sacándoa de contexto. Por exemplo, apertura de ventás de navegación adicionais.
- Axuda ás persoas usuarias a evitar e corrixir erros, dando instrucións precisas antes de encher un formulario, por exemplo, ou informar claramente por texto cal é o erro.

Principio 4: Robusto

O contido debe ser fiable e coherente para permitir seu uso e navegación por unha ampla variedade de software, aplicacións de usuario e tecnoloxías. Por exemplo, lectores de pantalla, lupas de aumento, entre outros.

Tamén, contar con ferramentas que apoiem as súas actualizacións. Ademais, este principio está relacionado co código fonte do sitio web que non debería ter erros.



Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

