



Protocolo de atención inclusiva para personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia



Índice:

Presentación.....	4
Contextualización.....	6
¿Por qué se realiza este protocolo?	6
Objetivo	8
¿A quién va dirigido?	10
¿Qué es la discapacidad?	11
Las barreras y los apoyos.....	13
La accesibilidad universal.....	15
Tipos de discapacidad.....	16
Marco legislativo	24
Normativa internacional.....	24
Normativa nacional.....	25
Normativa autonómica de la Región de Murcia.....	26
Atención a las personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia	27
Ubicación y tipología de oficinas.....	29
Accesibilidad.....	31
Ajustes razonables	32
Recomendaciones generales en la atención a las personas con discapacidad.....	33
Recomendaciones generales en la atención a la ciudadanía según su discapacidad.	35
Atención y lenguaje inclusivo.....	41
Comportamientos a evitar	44
Bibliografía	48
Normativa internacional:	48
Normativa estatal:.....	48
Normativa autonómica:.....	48
Fuentes informativas:	50

Presentación

Hoy en día, por todos es sabido que las interacciones con los ciudadanos es uno de los elementos centrales en las funciones de las Administraciones públicas. En los últimos años, estas interacciones han experimentado una transformación significativa debido al proceso de modernización y digitalización, que ha atravesado la gestión pública.

Las relaciones de la Administración con la ciudadanía han cobrado gran importancia y los gobiernos y profesionales responsables, están haciendo grandes esfuerzos por conseguir que el ciudadano encuentre una Administración más eficaz, cercana e inclusiva.

Sin lugar a duda, la atención a la ciudadanía realizada en sus oficinas tiene una gran relevancia y la calidad de esta influye directamente en la percepción que el ciudadano tiene de la Administración.

Cuando una persona acude a una Oficina de atención a la ciudadanía en busca de información o ayuda para la realización de algún trámite, habitualmente, es el primer acercamiento a la Administración y la atención que se le preste será primordial, para la valoración que el ciudadano haga de la Administración.

La evolución de la Administración pública hacia una interacción más moderna, práctica, plural y eficaz tiene, sin duda, un gran escollo al que tiene que dar solución, que no es otro que la brecha digital.

Tanto el colectivo de personas con discapacidad, problemas de idioma o comprensión y personas mayores son, al igual que cualquier otro ciudadano, usuarios de los servicios de la Administración, y requieren una atención especializada, respetuosa y no discriminatoria, a la hora de relacionarse con ella.

Este protocolo nace bajo todas estas premisas y la preocupación de la Administración regional de seguir mejorando la atención a todos los ciudadanos de nuestra Región, construyendo una atención accesible a cualquier persona, a través de una atención personalizada y centrada en el ciudadano.

De esta forma el CERMI y la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa e Inspección de Servicios, en el marco del convenio firmado entre ambas entidades para el logro de la accesibilidad universal en los servicios de la sede electrónica y atención a la ciudadanía, y dentro de las acciones a desarrollar al amparo del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía, proponen la elaboración de este protocolo que irá dirigido al personal empleado público que interviene en el proceso de atención a la ciudadanía.

Contextualización

¿Por qué se realiza este protocolo?

El presente protocolo se elabora en respuesta a la necesidad de asegurar una atención inclusiva y equitativa en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia.

En este contexto, es esencial reconocer que las personas con discapacidad enfrentan, en su vida cotidiana, una serie de barreras físicas, sociales y comunicativas que obstaculizan su plena participación en la sociedad.

Estas barreras no solo limitan su acceso a servicios y recursos fundamentales, sino que también perpetúan situaciones de exclusión y marginación que afectan a su calidad de vida.

De esta manera, resulta fundamental que, en su interacción con los servicios públicos, encuentren un entorno que no solo sea accesible, sino que también esté diseñado bajo premisas que atiendan a la diversidad y garanticen la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos y consecuentemente también de las personas con discapacidad en el uso de los servicios de atención a la ciudadanía.

En este orden de cosas, la construcción de este protocolo se enmarca dentro del compromiso de la Administración regional y de sus oficinas de atención a la ciudadanía, para hacer efectivos los principios de igualdad de derechos y no discriminación. Esta labor está fundamentada en los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), que enfatiza la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones con el resto de la población.

Asimismo, la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre) proporciona un marco normativo que respalda estas iniciativas, estableciendo lineamientos claros para la atención y el trato digno hacia las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida pública.

La demanda de la creación de este documento revela una clara intención, por parte de la Administración de reconocer la diversidad de experiencias y necesidades de las personas con discapacidad, asegurando que cada interacción con los servicios públicos sea positiva, constructiva y cercana.

Pretendemos también sensibilizar a los lectores sobre la importancia de la accesibilidad física en las instalaciones de las oficinas de atención a la ciudadanía, así como, de la utilización de tecnologías de apoyo y la adaptación de los procedimientos administrativos para que sean comprensibles y accesibles para todos.

La sensibilización y formación continua del personal, así como la evaluación periódica de los servicios ofrecidos, se consideran elementos clave para el desarrollo de un sistema de atención inclusiva que se ajuste a las demandas cambiantes de la ciudadanía.

Con la implementación de este protocolo, esperamos no solo cumplir con los requisitos legales y normativos, sino también contribuir a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria, donde todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de una atención digna y respetuosa en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia.

En definitiva, deseamos que con este protocolo los profesionales con funciones de atención a la ciudadanía de la Administración regional encuentren orientaciones para contribuir con su labor profesional para asegurar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad en sus relaciones con aquella.

Objetivo

Como ya hemos comentado anteriormente, este protocolo tiene por objeto establecer directrices técnicas y específicas que permitan al personal empleado público de las oficinas de atención a la ciudadanía brindar una atención adecuada, accesible y adaptada a las personas con discapacidad y, por ende, a todos los ciudadanos.

Este protocolo aspira a constituirse en una herramienta para posibilitar la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales, garantizando que todas las personas, sin distinción alguna, accedan a los servicios de manera equitativa, digna y eficiente.

Además, este protocolo persigue un objetivo formativo y de sensibilización del personal de estas oficinas, promoviendo en sus empleados un conocimiento profundo y actualizado sobre las particularidades y derechos del colectivo de personas con discapacidad.

Con ello, buscamos que los empleados públicos no solo adopten prácticas inclusivas en su desempeño diario, sino que también asuman una actitud proactiva, en la identificación y remoción de posibles obstáculos, que puedan dificultar el acceso pleno de estos ciudadanos a los servicios ofrecidos.

A través de la implementación de las directrices contenidas en este protocolo, se persigue consolidar en el personal una cultura de servicio público que reconozca y respete la diversidad de todos los usuarios de sus servicios.

De esta manera, la atención brindada no solo debe cumplir con los requisitos legales y éticos, sino que también debe promover una Administración verdaderamente inclusiva y accesible en todos sus niveles y procesos, contribuyendo así al desarrollo de un entorno institucional, donde todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en condiciones de igualdad y dignidad.



¿A quién va dirigido?

El presente protocolo está dirigido a los empleados públicos que prestan sus servicios en las oficinas de atención a la ciudadanía, abarcando a todos los niveles y perfiles profesionales, desde el equipo de atención directa al público, así como al restante personal administrativo o con funciones de acogida en dichas oficinas. Este alcance integral asegura que todos los empleados, independientemente de su función específica, cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para aplicar las prácticas de atención accesible e inclusiva de manera coherente en su labor diaria, estableciendo así una cultura de respeto y sensibilidad hacia la diversidad de los usuarios.

El contenido de este protocolo ha sido diseñado para que cada empleado pueda adaptar las directrices y recomendaciones en sus interacciones con ciudadanos con discapacidad, considerando las distintas necesidades y preferencias individuales que este colectivo puede presentar. Se espera que cada trabajador, no solo asuma estas directrices como una referencia operativa, sino que también se involucre activamente en la creación de un entorno accesible e inclusivo, y adapte las orientaciones y estrategias proporcionadas a su funciones en su puesto de trabajo, así como a las necesidades de cada ciudadano, independientemente de si el mismo, tiene o no discapacidad.

Asimismo, del personal que presta servicios de atención a la ciudadanía se espera una actitud proactiva en la identificación y superación de barreras que puedan dificultar el acceso a los servicios de registro. Mediante este protocolo se les invita a mantener un enfoque centrado en el usuario, que valore la diversidad y fomente una experiencia de atención caracterizada por la accesibilidad, el trato digno y la competencia profesional.

En este sentido, se aspira a que actúen como agentes facilitadores en el acceso a los servicios, aplicando los principios de accesibilidad universal y realizando los ajustes razonables que resulten necesarios para garantizar que todas las personas, sin excepción, puedan ejercer sus derechos de manera efectiva y equitativa en las instalaciones de las mencionadas oficinas.

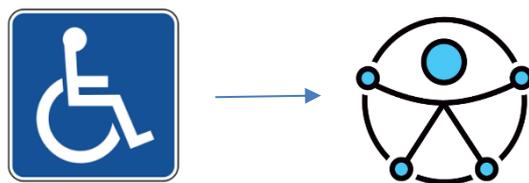
¿Qué es la discapacidad?

La palabra discapacidad indica que una persona puede necesitar una adaptación o un apoyo.

La discapacidad puede ser de varios tipos y los apoyos, también.

La mayoría de las personas que no tienen contacto directo con miembros del colectivo puede pensar que la discapacidad es solo discapacidad física.

Esto es, entre otras cosas, porque el pictograma tradicional de discapacidad es una persona en silla de ruedas. Desde hace años, este logotipo se reserva para las personas con movilidad reducida y uno nuevo indica la accesibilidad universal. Como veremos, este pictograma no indica la existencia de una discapacidad, sino la ausencia de barreras:



Una de cada 3 personas tiene una discapacidad. Además, casi todas las personas tendremos una discapacidad temporal o permanente en algún momento de nuestra vida.

La definición de discapacidad ha cambiado a lo largo de los años hasta llegar a la de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas:

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

Vamos a explicar esta definición:

- **La definición incluye todo tipo de discapacidades:** físicas, de salud mental, intelectuales y sensoriales. Las discapacidades sensoriales son visuales y auditivas.

- La discapacidad no es un problema de la persona. Se trata de un problema relacionado con las barreras de la sociedad. Esas barreras impiden la participación de las personas en la sociedad.
- La discapacidad es muy diversa. Hay muchas adaptaciones y apoyos según la discapacidad.
- La definición habla de la participación y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad: No se trata de curarla o cambiar a la persona.

Las barreras y los apoyos

El consenso internacional que también se aplica en la legislación española coincide en mirar la discapacidad desde una perspectiva diferente a la tradicional. Así, la discapacidad es un conjunto de dificultades o barreras que viene dado por el entorno y desaparece con los apoyos necesarios.

Por ejemplo, una persona con movilidad reducida que usa silla de ruedas está en una situación “*discapacitante*” si quiere acceder a un edificio sin las rampas o elevadores adecuados. Esa misma persona no tiene discapacidad para la misma acción en un edificio debidamente preparado para acoger a todas las personas en igualdad de condiciones. La persona es la misma, lo que cambia es el entorno y sus barreras o apoyos.

Las barreras

Las barreras son todos aquellos elementos que limitan el funcionamiento de las personas. Estas barreras crean la discapacidad. En algunos casos, estos elementos limitan el funcionamiento porque existen. En otros casos, el problema es que faltan estos elementos y producen una barrera.

Tipos de barreras y ejemplos:

- Barreras cognitivas:

Un edificio y una oficina no están bien señalizadas. Las personas que la visitan por primera vez pueden perderse, sentirse desorientadas, frustradas, perder tiempo e incluso desistir de realizar el trámite.

- Barreras físicas o sensoriales:

Faltan apoyos para manejar un ordenador. Es una barrera para personas con dificultades para mover los brazos o para personas ciegas.

- Barreras de actitud:

Comportamientos desagradables y prejuicios como “No me va a entender”, “no le interesa”, “no podrá hacerlo”, hacia las personas con discapacidad.

Los apoyos

Los apoyos sirven para que una persona supere las barreras físicas, cognitivas y de actitud.

Hay muchos tipos de apoyos porque hay muchas barreras. Algunos ejemplos son:

- Un asistente personal para ayudar a personas con gran discapacidad física.
- Un perro guía para personas ciegas.
- Un plan de apoyos y actividades para personas con discapacidad intelectual.
- Servicios de apoyo en el domicilio, como una persona que ayude a cocinar o a limpiar.
- Aplicaciones móviles adaptadas.
- Transportes adaptados, como autobuses con rampas y avisos de sonido de las paradas.
- Guías, folletos e instrucciones en lectura fácil.

La accesibilidad universal

Como resultado de esta forma de entender la discapacidad, las barreras y los apoyos, cambia también la forma de entender la accesibilidad universal. Muy recientemente, en 2022, se redefinió así en nuestra legislación estatal:

La accesibilidad universal es la característica que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, objetos y dispositivos, para que todas las personas las puedan usar y entender de la forma más segura, cómoda y autónoma posible.

La accesibilidad universal es fundamental para que las personas con discapacidad vivan de forma independiente, participen en la sociedad y tengan las mismas oportunidades que el resto de las personas.

La Ley 6/2022, de 31 de marzo, explica que, dentro de la accesibilidad universal se incluye 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.”

Las personas que trabajan en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia son unos de esos medios humanos para hacer más fácil la comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas, incluidas aquellas con algún tipo de discapacidad. Para ayudarles a conseguirlo, presentamos algunos consejos a continuación.

Tipos de discapacidad

De modo muy resumido, existen cuatro grandes tipos de discapacidad:

- Física u orgánica: limitaciones del movimiento o en el funcionamiento de órganos internos.
- Sensorial: de tipo auditiva o visual en diferentes grados.
- Intelectual o cognitiva: limitaciones en la comprensión y en la adaptación por diferentes causas como síndrome de Down, trastornos del desarrollo, autismo, etc.
- Psicosocial: limitaciones emocionales y sociales producto de condiciones de salud mental tales como los trastornos de ansiedad, el trastorno bipolar y la esquizofrenia.

Tradicionalmente, la más visible han sido las dos primeras, pues personas con movilidad reducida o dificultades de visión o audición han reivindicado sus derechos en primera persona desde hace más tiempo.

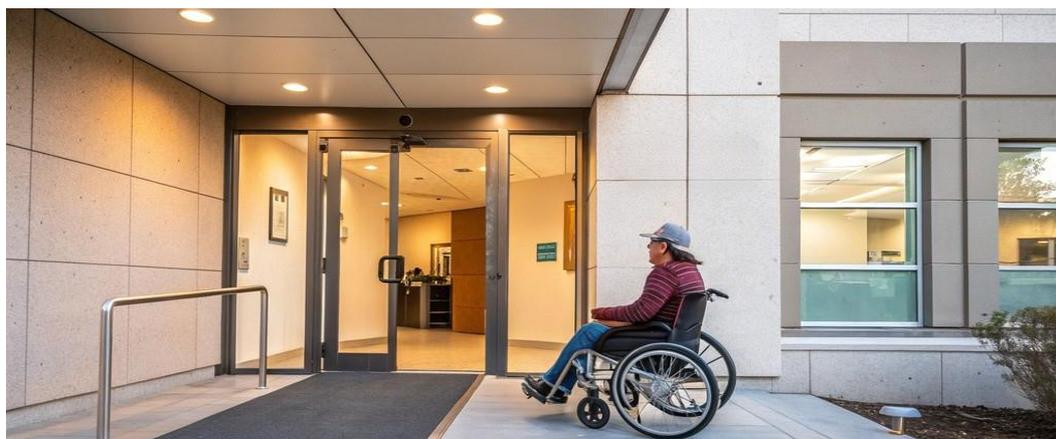
Ocurre lo contrario con las otras dos, que son menos perceptibles a simple vista y sus colectivos han tenido menos visibilidad social hasta hace pocos años. Además, en la mayoría de los casos, las barreras que definen su discapacidad son invisibles para el resto. La palabra discapacidad indica que una persona puede necesitar una adaptación o un apoyo.

A continuación, vamos a ver con un poco más de detalle cada uno de esos cuatro tipos.

Discapacidad física

La discapacidad física constituye una limitación o pérdida significativa de la funcionalidad motora o movilidad de una persona, afectando su capacidad para interactuar de forma autónoma con el entorno. Esta condición, reconocida en las normativas nacionales e internacionales, puede tener su origen en causas congénitas, lesiones adquiridas, enfermedades degenerativas o procesos patológicos que afectan al sistema musculoesquelético, neurológico u orgánico.

En el ámbito administrativo, es esencial que el personal conozca las particularidades de esta discapacidad para garantizar una atención inclusiva y alineada con los principios de accesibilidad universal.



Tipos de discapacidad física:

Discapacidad motriz: Se caracteriza por presentar alteraciones en la capacidad de movimiento de una persona debido a afectaciones en el sistema nervioso o musculoesquelético que dificultan, o hacen que sea imposible, realizar actividades cotidianas como caminar, correr, manipular objetos o mantener el equilibrio. Ejemplos notables incluyen la parálisis cerebral, lesiones medulares, amputaciones y enfermedades neuromusculares como la distrofia muscular. Este tipo de discapacidad puede manifestarse en distintas formas, desde la pérdida parcial de movilidad hasta la dependencia total de dispositivos de asistencia, como sillas de ruedas o prótesis.

Discapacidad orgánica: Engloba alteraciones en órganos internos que, aunque no afectan directamente el aparato locomotor, repercuten significativamente en la movilidad o resistencia física. Patologías como la insuficiencia cardíaca, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) o la diabetes son ejemplos que demandan adaptaciones específicas en el entorno administrativo para garantizar un acceso adecuado a los servicios.

Discapacidad musculoesquelética: Comprende afecciones relacionadas con músculos, huesos o articulaciones, como la artritis reumatoide, la escoliosis o fracturas severas. Estas condiciones suelen estar asociadas con dolor crónico y rigidez articular, lo que dificulta la realización de movimientos precisos o prolongados. La correcta disposición del mobiliario y la eliminación de barreras arquitectónicas son esenciales para atender a este colectivo.

Alteraciones neurológicas: Afectan la conexión entre el sistema nervioso central y los músculos, provocando pérdida de coordinación, movimientos involuntarios o parálisis. Ejemplos de estas condiciones incluyen la parálisis cerebral, la esclerosis múltiple, los accidentes cerebrovasculares y los traumatismos craneoencefálicos. Estas discapacidades pueden requerir ajustes en la interacción, como el uso de tecnología de apoyo para la comunicación o la disposición de espacios accesibles.

Condiciones combinadas o mixtas: En algunos casos, las discapacidades físicas pueden coexistir con otras limitaciones, como discapacidades sensoriales o cognitivas, lo que aumenta la complejidad en las necesidades de accesibilidad. Este escenario exige una atención personalizada por parte del personal administrativo, asegurando que las adaptaciones contemplen la totalidad de las necesidades del usuario.



Discapacidad visual

Se refiere a la pérdida o limitación significativa de la capacidad visual, que puede afectar la agudeza (claridad de visión) o el campo visual (amplitud de lo que una persona puede ver sin mover los ojos). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta condición incluye desde una visión reducida leve hasta la ceguera total, y sus grados se determinan en función de la agudeza y el campo visual del ojo que mejor funciona, incluso con corrección óptica.

Tipologías de discapacidad visual.

- **Ceguera total:** Incapacidad completa para percibir luz o formas. Este estado puede ser congénito o adquirido, y suele implicar la necesidad de adaptaciones significativas para la autonomía.
- **Ceguera parcial o discapacidad visual grave:** Limitación severa en la capacidad de ver objetos o formas, incluso con corrección. Puede dificultar actividades como leer, identificar colores o desplazarse sin asistencia.
- **Baja visión o discapacidad visual moderada:** Reducción de la agudeza visual que no puede corregirse con gafas o lentes de contacto, pero que permite cierto grado de funcionalidad visual.
- **Pérdida de visión periférica:** También conocida como "visión en túnel", afecta la capacidad de ver objetos fuera del centro del campo visual, limitando la movilidad autónoma y la percepción del entorno.
- **Alteraciones de visión central:** Dificultades para ver detalles en el centro del campo visual, típicas en enfermedades como la degeneración macular asociada a la edad.
- **Trastornos cromáticos o de contraste:** Limitaciones en la percepción de colores o contrastes esenciales para distinguir objetos en ciertas condiciones de luz.

Las causas de la discapacidad visual son diversas y pueden incluir enfermedades hereditarias, congénitas o adquiridas. Entre las más comunes figuran el glaucoma, la degeneración macular, las cataratas, la

retinopatía diabética y los traumatismos oculares. Las enfermedades relacionadas con la edad representan una proporción significativa de los casos, especialmente en países desarrollados.

La discapacidad visual genera barreras significativas en la vida diaria, afectando la movilidad, el acceso a la información y la interacción social. Para las personas con esta discapacidad, el desarrollo de otros sentidos, como el oído o el tacto, se vuelve esencial para compensar la pérdida de visión. Además, el uso de tecnologías de apoyo y adaptaciones específicas en el entorno físico son cruciales para garantizar su inclusión.

Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva engloba una variedad de condiciones que afectan la capacidad de oír y procesar sonidos. Existen diferentes tipos según la causa, la ubicación de la lesión y la gravedad de la pérdida auditiva. Entre ellos, destacan:

- **Hipoacusia conductiva:** Ocurre cuando hay problemas en el oído externo o medio que dificultan la transmisión del sonido. Se puede tratar mediante intervención médica o quirúrgica y suele ser temporal.
- **Hipoacusia neurosensorial:** Implica daños en el oído interno o en el nervio auditivo, lo que genera una pérdida auditiva permanente. Es una de las formas más comunes de discapacidad auditiva y puede deberse a factores genéticos, envejecimiento o exposición a ruidos fuertes.
- **Hipoacusia mixta:** Combinación de los dos tipos anteriores, afectando tanto al oído externo o medio como al interno o nervio auditivo.
- **Hipoacusia unilateral:** Afecta solo a un oído, lo que puede dificultar la localización de sonidos y la comunicación en entornos ruidosos.
- **Hipoacusia súbita:** Se caracteriza por una pérdida repentina de la audición, que puede ser reversible si se trata a tiempo, aunque en algunos casos es permanente.
- **Cofosis:** Es la pérdida total de la audición, donde la persona no puede oír absolutamente nada.

Además de las características auditivas, las personas con discapacidad auditiva enfrentan barreras significativas en la comunicación, lo que afecta su participación en áreas sociales, laborales y educativas.

La comprensión y el apoyo adecuado a las personas con discapacidad auditiva son clave para mejorar su calidad de vida y participación en la sociedad.

Discapacidad intelectual

Las personas con discapacidad intelectual presentan limitaciones significativas en el funcionamiento cognitivo y en el comportamiento adaptativo, lo que afecta áreas como el razonamiento, la memoria, el pensamiento abstracto y la capacidad para resolver problemas de manera autónoma. Estas limitaciones impactan en su habilidad para comprender instrucciones complejas, ejecutar tareas secuenciales y responder adecuadamente en situaciones que requieran toma de decisiones independiente. El grado de discapacidad determina en gran medida la necesidad de apoyos específicos y la capacidad de la persona para adaptarse a nuevos entornos.

En el ámbito del comportamiento adaptativo, las personas con discapacidad intelectual suelen requerir estrategias de apoyo para la interacción social y el desarrollo de habilidades prácticas. Dificultades en la comunicación, en la interpretación de normas sociales y en el uso de habilidades conceptuales pueden comprometer su integración en entornos convencionales. Estas características requieren que el entorno y las interacciones se adapten mediante el uso de un lenguaje claro y concreto, así como apoyos visuales que faciliten la comprensión de la información y permitan a la persona responder de manera autónoma a las demandas del entorno.

Además, presentan dificultades para adaptarse a cambios imprevistos o entornos desconocidos, lo que puede generar altos niveles de ansiedad o desorientación. Para minimizar estos efectos, es importante establecer un ambiente estructurado y predecible, donde las modificaciones en los procesos o en la información sean anticipadas y explicadas de forma clara.

Esta adaptación contribuye a la autonomía y a una experiencia positiva, facilitando la confianza y la seguridad en las interacciones diarias.

Discapacidad psicosocial

Las personas con discapacidad psicosocial presentan limitaciones significativas en su capacidad para gestionar las demandas emocionales y sociales del entorno, producto de condiciones de salud mental tales como los trastornos de ansiedad, el trastorno bipolar y la esquizofrenia. Estas condiciones afectan funciones clave como la percepción de la realidad, la regulación emocional y la interacción social, lo que puede dar lugar a dificultades para interpretar estímulos externos, adaptarse a cambios repentinos o manejar situaciones de estrés de forma autónoma. Estas personas pueden experimentar en ocasiones niveles elevados de ansiedad o reacciones emocionales intensas ante situaciones que perciben como hostiles o inesperadas.

Además, suelen beneficiarse de un entorno predecible y tranquilo, que minimice los factores de estrés y reduzca la sobrecarga sensorial y emocional. La necesidad de apoyo adicional en la toma de decisiones o en situaciones desconocidas es común, ya que estos factores facilitan la interacción y permiten una mayor estabilidad en su respuesta a los estímulos. Esta discapacidad requiere, en general, un enfoque sensible y de apoyo que permita reducir las barreras en la interacción social y mejorar su adaptación al entorno.

Marco legislativo

Para un marco legislativo sólido en el Protocolo de atención inclusiva a personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia, es crucial que el personal esté bien informado y cumpla con las normativas actuales, tanto internacionales como nacionales y regionales, que aseguran la accesibilidad, la igualdad y la inclusión para personas con discapacidad en el contexto administrativo.



Normativa internacional

- **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006):** Ratificada por España, esta convención de la ONU define los derechos de las personas con discapacidad y la responsabilidad de los estados de eliminar las barreras que limiten su participación plena en la sociedad.

El Artículo 9 establece medidas para la accesibilidad universal en servicios públicos y privados, promoviendo ajustes razonables en entornos de trabajo, procedimientos y tecnologías para que las personas con discapacidad puedan interactuar con autonomía en los servicios administrativos.

- **Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000):** Reafirma el derecho de las personas con discapacidad a medidas de apoyo que

aseguren su integración y participación plena (artículos 21 y 26). Esta carta orienta a los Estados miembros a promover la accesibilidad en todos los servicios y espacios públicos, obligando a las Administraciones a eliminar la discriminación basada en la discapacidad.

Normativa nacional

- **Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social (Real Decreto Legislativo 1/2013):** Esta norma establece un marco de derechos y obligaciones, aplicable en servicios de salud, educación, empleo y bienes y servicios públicos, en relación con la accesibilidad. La normativa exige a las administraciones la implementación de medidas de accesibilidad y ajustes razonables para garantizar la igualdad de oportunidades. Incorpora sanciones en casos de incumplimiento y especifica la responsabilidad de las Administraciones para adaptar sus servicios a fin de evitar cualquier forma de discriminación.
- **Ley 6/2022, de 31 de marzo, modifica el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social (RD Legislativo 1/2013), que introduce la accesibilidad cognitiva como un derecho esencial:** la accesibilidad cognitiva como un derecho esencial. Establece requisitos específicos para garantizar que los entornos, procesos y servicios públicos sean comprensibles, accesibles y usables por personas con dificultades de comprensión. Esta ley también detalla las condiciones de exigencia y aplicación de estas medidas, destacando la importancia de la accesibilidad cognitiva en la Administración pública y otros ámbitos clave.
- **Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público:** Esta norma regula la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, estipulando que todas las plataformas digitales deben cumplir con estándares de accesibilidad, y garantiza que las personas con discapacidad puedan acceder a la información y realizar trámites administrativos de forma autónoma, eliminando así una de las barreras más comunes en el contexto digital.

Normativa autonómica de la Región de Murcia

- Ley 4/2017, de 27 de junio, de Accesibilidad Universal en la Región de Murcia: Esta ley obliga a que los entornos, bienes y servicios administrados por la Administración pública regional sean plenamente accesibles, promoviendo así la inclusión y eliminando barreras de tipo físico, sensorial y cognitivo.
- Decreto n.º 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia: Este reglamento tiene por objeto el desarrollo de la Ley 4/2017, de 27 de junio, de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia, con la finalidad de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal para todas las personas, garantizando el uso no discriminatorio, independiente y seguro de los entornos y de los bienes, productos y servicios de la sociedad.
- Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: Esta norma establece medidas en materia de simplificación administrativa, reducción de trámites burocráticos y administración electrónica accesible, con el fin de mejorar los servicios prestados a la ciudadanía y reducir las cargas administrativas.

Atención a las personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia

La atención a personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia es un imperativo normativo, orientado a garantizar la accesibilidad universal y la inclusión efectiva en todos los servicios públicos.

Así, dichos servicios públicos deben eliminar cualquier barrera física, sensorial o procedimental que limite la participación activa de personas con discapacidad, además de adecuar los procedimientos para asegurar un trato accesible, eficiente y respetuoso.

Como se ha señalado, la normativa autonómica establece que los procedimientos administrativos deben ser revisados y optimizados para reducir las cargas burocráticas y eliminar redundancias, facilitando la interacción de todas las personas en sus trámites administrativos.

De la misma forma, analizamos que la normativa en materia de accesibilidad impone estándares específicos para facilitar el acceso igualitario de los ciudadanos, eliminando cualquier barrera física, sensorial o procedimental que pueda impedir la autonomía y participación de las personas con discapacidad.

A nivel operativo, los empleados con funciones de atención a la ciudadanía deben comprender que esta normativa, no solo constituye una directriz de atención inclusiva, sino un imperativo normativo que busca promover un modelo de servicio equitativo y de calidad.

Es imprescindible que cada interacción con personas con discapacidad refleje la capacidad de la Administración para adaptarse y responder eficazmente a sus necesidades, eliminando cualquier tipo de barrera que comprometa la accesibilidad y facilitando una atención digna y completa.

Además, para garantizar el cumplimiento de estos estándares, es necesario implementar procesos de evaluación y mejora continua en el entorno de trabajo. Esto implica revisar y ajustar regularmente los protocolos de atención, disponer de recursos adaptativos (como material informativo en

braille, lectura fácil o videos en lengua de signos), y garantizar la disponibilidad de personal que pueda brindar asistencia especializada en los casos que así lo requieran.



Ubicación y tipología de oficinas

Las oficinas de atención a la ciudadanía en la Región de Murcia están distribuidas en diversos puntos de la región, con el propósito de garantizar un acceso efectivo a los servicios públicos en los principales municipios. Esta distribución responde a un enfoque que prioriza la cercanía y accesibilidad para todos los ciudadanos, especialmente aquellos que puedan requerir apoyos adicionales para acceder a dichos servicios.

La ubicación de cada oficina, así como los datos de contacto pertinentes, se detallan en la [sede electrónica de la CARM](#), con el objetivo de permitir que los ciudadanos puedan localizar de manera sencilla las oficinas más cercanas a su residencia o lugar de trabajo.

El acceso a las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia requiere solicitar cita previa con el fin de garantizar una atención eficiente, organizada y adaptada a las necesidades de los usuarios. Estas citas pueden gestionarse a través del [portal de cita previa de la CARM](#), de su sede electrónica, llamando al teléfono 012 o 968362000, o de forma presencial a través del uso de atriles digitales dispuestos en las diferentes Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR).

En este contexto, la unidad administrativa responsable de la atención a la ciudadanía en la CARM es el Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM. Este Servicio se encarga de supervisar el funcionamiento de las OAMR de carácter general, de asegurar el cumplimiento en éstas de los estándares de calidad y garantizar que se implementen las adaptaciones necesarias para la accesibilidad y la inclusión de todos los ciudadanos, conforme a las normativas regionales y nacionales. De la misma forma, este Servicio se encarga de la coordinación de la red de oficinas de atención a la ciudadanía en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Esta red de oficinas se estructura en función de la naturaleza y las competencias específicas de cada oficina, para garantizar un acceso adecuado y una atención eficiente en diferentes ámbitos materiales de actuación.

Existen los siguientes tipos de oficinas:

- **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de carácter general (OAMR):** Estas oficinas están habilitadas para proporcionar información general y facilitar la presentación de solicitudes, así como para realizar trámites administrativos de las diferentes Administraciones públicas. Son el principal punto de contacto para la ciudadanía que busca orientación y asistencia en una variedad de procedimientos, sin una especialización en un ámbito específico.
- **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de Carácter Especializado:** Las oficinas especializadas ofrecen asistencia y tramitan solicitudes específicamente relacionadas con su ámbito competencial. Están diseñadas para brindar apoyo en procedimientos complejos que requieren conocimientos detallados de una materia concreta o sector específico de actividad (salud, empleo, vivienda, etc.).
- **Oficinas de Información Especializada:** Estas oficinas se dedican exclusivamente a proporcionar información especializada en determinadas áreas específicas de la Administración pública. Aunque no realizan trámites ni gestionan solicitudes, actúan como centros de referencia para la obtención de información precisa y detallada.



Accesibilidad

Si bien este protocolo pretende proporcionar pautas y recomendaciones al personal empleado público para una atención de calidad a personas con diferentes tipos de discapacidad, no podemos olvidar el hecho de que, para posibilitar dicha atención, se deben continuar implementando medidas en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva que posibiliten que estas personas puedan hacer uso de los servicios de atención a la ciudadanía en condiciones de igualdad. A pesar del hecho de que estas acciones trascienden, en ocasiones, la propia atención es preciso que sean conocidas y tenidas en cuenta.

La accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía se fundamenta en la eliminación de barreras físicas y en la adaptación de medios de comunicación y señalización para garantizar un acceso equitativo a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad sensorial o cognitiva. De acuerdo con la normativa autonómica vigente en materia de accesibilidad, es imperativo que estas oficinas estén equipadas con rampas, ascensores adaptados y señalización en braille, además de contar con bucles de inducción magnética y servicio de interpretación en lenguaje de signos para la atención a las personas sordas. Además, la información y señalización de las oficinas debe cumplir igualmente la normativa vigente para garantizar la accesibilidad cognitiva.

Asimismo, es necesaria la implementación de guías táctiles y paneles visuales que faciliten la movilidad y la comprensión de la información para usuarios con discapacidad visual. La combinación de estas adaptaciones no solo responde a un deber legal, sino que también promueve una experiencia de atención inclusiva y accesible, alineada con los principios de la accesibilidad universal y los derechos humanos.

Ajustes razonables

Los ajustes razonables constituyen adaptaciones específicas que permiten a las personas con discapacidad acceder de manera equitativa y sin discriminación a los servicios públicos ofrecidos en las oficinas. La puesta en marcha de estos ajustes es una obligación legal que busca remover barreras físicas, procedimentales y comunicativas en función de las necesidades individuales de cada usuario, sin imponer una carga desproporcionada a la Administración pública.

Los ajustes razonables pueden comprender varias acciones concretas, tales como la ampliación de tiempo para la realización de trámites, los servicios de interpretación en lengua de signos, y la asistencia en la orientación física para personas con discapacidad visual o intelectual. Este tipo de apoyos permiten asegurar que los trámites sean realizables de forma autónoma y adaptada, promoviendo un trato no paternalista hacia el ciudadano.

Es importante distinguir entre ajustes razonables y medidas de accesibilidad universal: mientras las últimas son de carácter general y buscan que los espacios y servicios sean inherentemente accesibles para todos, los ajustes razonables se aplican de manera individual y son específicos para satisfacer las necesidades de una persona en particular. Estos ajustes deben evaluarse bajo un criterio de razonabilidad y proporcionalidad para que no se conviertan en una carga injustificada, tal como lo exige la normativa.

Para garantizar la correcta aplicación de los ajustes razonables en las oficinas de atención a la ciudadanía, es necesario contar con pautas prácticas y operativas que guíen al personal en su implementación. Estas pautas ayudan a adaptar cada interacción a las necesidades específicas de la persona, asegurando que el trato sea respetuoso, equitativo y sin barreras que obstaculicen su acceso a los servicios.

Los ajustes razonables, al ser personalizados, requieren sensibilidad y conocimiento del personal para evaluar y ofrecer el apoyo necesario, sin comprometer la autonomía de la persona ni imponer una carga desproporcionada.

Recomendaciones generales en la atención a las personas con discapacidad

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones para orientar el trato adecuado en las oficinas de atención a la ciudadanía y, de esta forma, poder garantizar que cada persona con discapacidad reciba un servicio adaptado a su situación y su individualidad, respetando sus derechos y optimizando su experiencia en el entorno de atención.

- **Saludo y presentación:** Al atender a una persona con discapacidad, preséntese y explique quién es y cuál será su función. Esto facilita una comunicación clara y genera un ambiente de confianza.
- **Adaptación de la comunicación:** Asegúrese de hablar de forma clara y directa, evitando términos técnicos innecesarios y sintaxis complicadas. Adapte su lenguaje a las necesidades de cada persona.
- **Empatía y paciencia:** Muestre una actitud comprensiva y evite expresar impaciencia, especialmente si la persona necesita tiempo adicional para realizar un trámite o procesar la información.
- **Espacio accesible:** Si bien las oficinas deben tener un itinerario accesible, asegúrese de que el entorno esté libre de obstáculos físicos, como escaleras o estrechamientos o cualquier otro obstáculo, que puedan dificultar el acceso de personas con movilidad reducida.
- **Solicite permiso antes de ayudar:** Antes de ofrecer asistencia, pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo prefiere recibirla.
- **Evite la sobreprotección:** Intente no aplicar estereotipos y prejuicios en su atención. Trate a cada persona de forma respetuosa e independiente, sin asumir que necesita ayuda en todas las actividades a realizar
- **Facilite la comunicación:** Si la persona utiliza ayudas auditivas o visuales, asegúrese de que los recursos, como bucles de inducción, interpretación de lengua de signos, documentos en braille o lectura fácil, estén disponibles.
- **Tecnología de Apoyo a la comunicación:** Si la persona utiliza Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC), asegúrese que la

persona tiene acceso a su sistema de comunicación y que no haya distracciones. Sea paciente, ya que la comunicación a través de SAAC, puede ser más lenta que el habla. No interrumpa y pida feedback o respuesta.

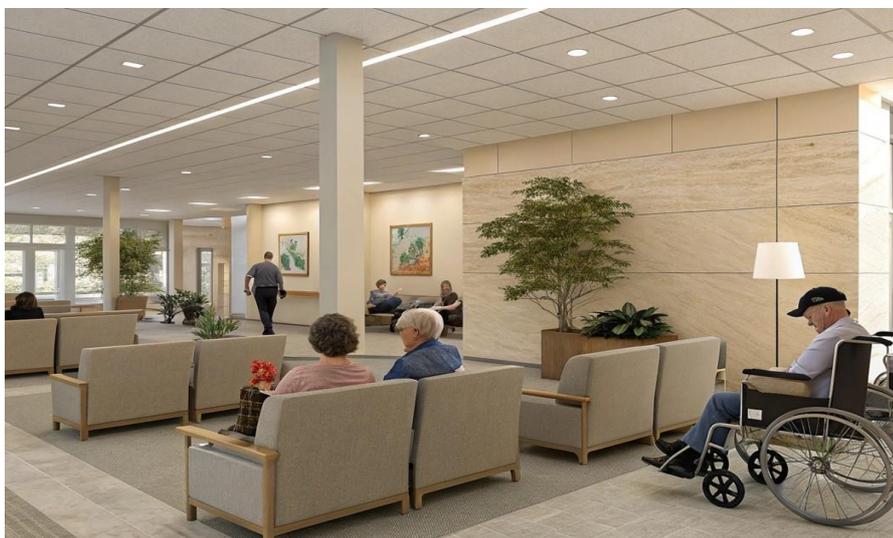
- **Atención visual y auditiva:** Diríjase siempre a la persona y asegúrese de que su rostro sea visible, para facilitar la lectura de labios si es necesario.
- **Ofrezca tiempo adicional si es necesario:** Cada persona tiene su propio ritmo; evite apresurar los trámites o la información, especialmente en situaciones de estrés. Por ello, es conveniente prever un mayor tiempo de atención a este colectivo, así como procurar su atención con carácter preferente en los términos de este protocolo.
- **Agradezca y confirme comprensión:** Asegúrese de que la persona comprende cada paso, confirmando su entendimiento de las indicaciones, pidiendo feedback y agradeciendo su colaboración.
- **Trato preferente:** Permitir un acceso preferente para evitar esperas prolongadas, procurando atender sin dilación a la persona con discapacidad en la hora establecida si acude con cita previa o, de hacerlo sin ella, a la mayor brevedad, siempre que ello sea posible. Para ello, es conveniente informar a la persona con discapacidad del tiempo de espera estimado para ser atendida. De la misma forma, en el caso de que acuda sin cita previa a la Oficina se le ofrecerá una cita inmediata en el mismo día, y, en el caso de que ello no resultara posible, se le facilitará una cita para el día y la franja horaria de su elección.

Recomendaciones generales en la atención a la ciudadanía según su discapacidad.

Para complementar estas directrices generales, a continuación, se ofrecen recomendaciones específicas para atender a las personas en función de su discapacidad. Estas directrices están diseñadas para responder a las necesidades particulares de cada grupo, facilitando así una atención inclusiva y accesible en la oficina. Si bien esto es así, volvemos a recordar que, con independencia de que estas personas pertenezcan a un grupo con unas mismas particularidades, debemos siempre procurar y respetar la individualidad de cada persona atendida.

Discapacidad física

- **Instalaciones adaptadas:** Asegurar rampas, ascensores accesibles y zonas libres de obstáculos en áreas de atención pública.
- **Mostradores accesibles:** La persona que se desplaza en silla de ruedas debe poder realizar sus trámites o consultas con comodidad, dirigiéndose a un mostrador o puesto de atención que cumpla la normativa, tanto en lo que concierne a la altura del mostrador, espacio libre inferior y anchura del plano de trabajo.
- **Puesto de atención:** Siempre que sea posible, debemos atender a la persona en silla de ruedas en un plano de igualdad, situándonos a su misma altura y de frente.
- **Asistencia para desplazamiento interno:** Ofrecer ayuda para moverse dentro de las instalaciones si es necesario.
- **Zona de descanso:** Colocar sillas cómodas para que puedan descansar mientras esperan, además de espacio suficiente para la colocación de la persona en silla de ruedas.



Discapacidad visual

- **Guía de orientación verbal:** Usar lenguaje un claro y detallado, indicando puntos de referencia específicos.
- **Acceso a tecnología de apoyo:** Facilitar el uso de lectores de pantallas y documentos en braille. Mantener actualizados y en uso dichos lectores de pantallas.
- **Asistencia en el desplazamiento:** Ofrecer a la persona la posibilidad de que sujete el brazo del personal de la Oficina para guiarse si así lo desea en sus desplazamientos.
- **Espacios señalizados:** Colocar señalización en braille y con colores contrastantes para las personas con visibilidad reducida.
- **Información auditiva:** Proveer de opciones de audio para documentos o información relevante.

Discapacidad auditiva

- **Facilitar la lectura de labios:** Asegurarse de estar frente a la persona y en un ambiente con buena iluminación.
- **Comunicación escrita:** Usar papel, pizarras o dispositivos electrónicos para facilitar el diálogo.
- **Servicio de interpretación:** Ofrecer intérpretes de lengua de signos o sistemas de video interpretación, cuando ello sea requerido.
- **Evitar distracciones visuales:** Elegir un entorno sin ruidos ni interrupciones para comunicarse claramente.
- **Tecnología de apoyo auditivo:** Proveer bucles magnéticos y otros dispositivos de amplificación de sonido y mantenerlos activos durante el horario de atención al ciudadano.

Discapacidad intelectual

- **Usar lenguaje sencillo:** Evitar tecnicismos y hablar en frases cortas y claras.
- **Explicar paso a paso:** Desglosar los procesos en pasos sencillos y comprobar la comprensión de cada uno.
- **Apoyo visual:** Emplear pictogramas y gráficos que ayuden en la explicación de procedimientos complejos.
- **Ambiente sereno:** Evitar áreas con demasiados estímulos visuales o sonoros que puedan distraer.
- **Ser paciente:** Brindar el tiempo necesario para preguntas y repeticiones sin mostrar prisa.



Discapacidad psicosocial

- **Entorno tranquilo:** Evitar, en la medida de lo posible, ambientes con muchos estímulos que puedan resultar abrumadores.
- **Escuchar activamente:** Mostrar empatía y dar espacio para expresar sus necesidades o inquietudes sin interrupciones.
- **Adaptarse al ritmo de la persona:** Dar el tiempo necesario para procesar la información y ofrecer pausas si es necesario.
- **Respeto del espacio personal:** Evitar contacto físico no solicitado y mantener una distancia adecuada.
- **Actitud comprensiva:** Mostrar interés genuino y un trato amigable para reducir el estrés o ansiedad en el proceso de atención.

Atención y lenguaje inclusivo

La atención a personas con discapacidad en las oficinas de atención a la ciudadanía de la Región de Murcia debe adecuarse a los principios de respeto, accesibilidad y equidad, de acuerdo con las directrices establecidas en la normativa de accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad. La correcta utilización de un lenguaje inclusivo es fundamental para evitar cualquier terminología o expresión que pueda resultar ofensiva o estigmatizante, así como para contribuir a una experiencia administrativa satisfactoria y respetuosa.



Principios para un correcto uso del lenguaje inclusivo en la Administración pública

El lenguaje inclusivo en la atención a personas con discapacidad implica un esfuerzo constante por evitar términos y actitudes paternalistas o condescendientes, así como cualquier expresión que perpetúa estereotipos negativos. Los siguientes principios guían esta práctica:

- **Adaptación de la comunicación:** Ajuste del lenguaje y las expresiones de manera que sean comprensibles y accesibles para todos los usuarios, con especial atención a las personas con discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales.
- **Enfoque en la persona y sus derechos:** Uso de un lenguaje centrado en la persona (por ejemplo, "persona con discapacidad" en lugar de "discapacitado"), evitando etiquetas que limitan la identidad del individuo.
- **Respeto y dignidad:** Cada interacción debe reflejar un respeto genuino, adaptando el tono y las expresiones a las necesidades individuales del usuario y evitando términos que reduzcan su capacidad o autonomía.



Recomendaciones de uso del lenguaje inclusivo por el personal de las oficinas de atención a la ciudadanía

El personal de las oficinas debe estar sensibilizado y preparado para utilizar las mejores prácticas en lenguaje inclusivo. En este sentido, las siguientes recomendaciones ayudan a crear un entorno más acogedor y accesible:

- **Evitar el uso de términos y frases que refuercen estereotipos:** Términos como "inválido" o "minusválido" no son apropiados y deben evitarse. En su lugar, se recomienda el uso de "persona con discapacidad", que enfatiza su condición sin estigmatizar. Aunque lo mejor será tratar al usuario con discapacidad por su nombre, como a cualquier otro ciudadano.
- **Promover un enfoque inclusivo en la atención:** Al ofrecer servicios, el personal debe asumir una postura de acompañamiento, orientando al ciudadano sin mostrar actitudes que puedan percibirse como paternalistas o de superioridad. La empatía y respeto resultan claves en este aspecto.
- **Utilizar un lenguaje claro y sencillo:** Adecuar el lenguaje a las necesidades de la persona atendida, evitando tecnicismos innecesarios o expresiones complejas, especialmente cuando se atiende a personas con discapacidades intelectuales o psicosociales.
- **Realizar formaciones regulares en inclusión y accesibilidad:** Resulta recomendable que los empleados públicos con funciones de atención a la ciudadanía realicen cursos en prácticas inclusivas y en el trato respetuoso hacia personas con discapacidad. Esto ayuda a que el personal esté actualizado en el uso de un lenguaje inclusivo y en técnicas de comunicación accesible.

Comportamientos a evitar

De la misma forma que este protocolo ofrece recomendaciones de naturaleza activa, debe reflejar, asimismo, determinados comportamientos que el personal con funciones de atención a la ciudadanía debe evitar en sus relaciones con las personas con discapacidad que acudan a sus oficinas:



- **No mirar al ciudadano mientras le atendemos:** Además de mostrar interés, facilita la comunicación el hecho de que miremos a nuestro interlocutor y, a ser posible, preferentemente de frente y sin obstáculos (pantallas, monitores de ordenador, carteles).
- **Falta de discreción:** A menos que sea necesario por la naturaleza del trámite, debe evitarse solicitar al ciudadano información sobre cualquier cuestión de índole personal o relacionada con las características u origen de su discapacidad.
- **Atribuir incapacidad antes de preguntar:** Cada persona es diferente y tiene capacidades y habilidades distintas. Por el mero hecho de que el ciudadano al que atendemos tenga discapacidad no debemos prejuzgar en ningún sentido, ni dar por sentado que éste no puede hacer determinadas tareas o actividades por sí mismo.
- **No dirigirse a la persona objeto del trámite, cuando va acompañada:** Habitualmente, con la voluntad de agilizar la atención proporcionada y facilitar el trámite a realizar, tendemos a dirigirnos al acompañante de la persona con discapacidad, ignorando la presencia de este último. Debemos siempre realizar toda la atención enfocada a la persona que solicita el trámite

y solo dirigirnos al acompañante si así nos lo indicara o si resultara inevitable por la incapacidad de comunicación con la persona atendida.

- **No utilizar los sistemas de apoyo que tiene su propia administración:** La persona responsable de la atención al ciudadano debe conocer y potenciar la utilización de los recursos de los que dispone su oficina para facilitar la atención y comunicación con la persona con discapacidad (itinerario accesible, bucle magnético, video interpretación, documentación en braille o lectura fácil).
- **No ofrecer alternativas de firma electrónica:** La necesidad de apoyo para el uso de la firma electrónica es de las más extendidas y solicitadas en las Administraciones públicas, debiendo el funcionario responsable conocer las posibles alternativas , así como, en su caso, asistir y apoyar en su provisión y utilización a la persona.
- **No hacer varias tareas a la vez:** En todo el proceso de atención, el funcionario responsable debe realizar las acciones de una en una, y con un orden lógico, explicando de manera simultánea a la persona objeto de atención este proceso. El ciudadano no conoce ni está acostumbrado a los pasos que puede requerir un procedimiento administrativo, y, con ello, el empleado encargado de la atención le transmitirá seguridad al ciudadano y facilitará su comunicación con éste en la medida que, mientras le atiende, procede a relatarle las acciones que va realizando en su atención, así como el porqué de cada una de ellas.
- **Realizar acciones ajenas al trámite o a la atención que requiere el ciudadano:** Como hemos comentado en el punto anterior, es muy importante para la comprensión de los trámites el orden. Si mientras el funcionario atiende al ciudadano, realiza acciones no relacionadas con el trámite solicitado, tales como hablar por teléfono, ausentarse de su puesto de atención, o entablar conversaciones con otras personas de otros asuntos, todo ello dificultará el buen desarrollo de la atención.

- **No respetar los tiempos de respuesta del ciudadano:** Cada persona es única y no todos tenemos el mismo conocimiento sobre los entresijos de la Administración. El funcionario debe evitar mostrar impaciencia o falta de empatía para atender al ciudadano. Debe intentar también no interrumpir a la persona en la conversación, respetando los turnos de palabra y no interpretar lo que nos quiere decir, induciendo su respuesta.
- **No elevar el tono de voz:** De forma inconsciente tendemos a elevar el tono de voz porque pensamos que facilitará la comunicación cuando la persona atendida presenta dificultades con el idioma o de comprensión.



- **No adaptar mi lenguaje a las necesidades individuales del ciudadano a atender:** El hecho de dirigirnos al ciudadano con un lenguaje técnico y erudito no mejorará, generalmente, la percepción sobre la atención realizada. Realmente, cuando uno conoce y tiene control sobre sus funciones y competencias es capaz de explicarlo de muchas formas diferentes. A este respecto, si el objetivo principal es que el interlocutor comprenda plenamente la información que se le transmite y que la atención se realice de manera amable y eficaz, se deberá utilizar un lenguaje claro y conciso, acompañado de una explicación de los conceptos específicos y necesarios para la realización del trámite.

- **Tratar al ciudadano de forma infantilizada o con demasiada cercanía:** En ocasiones, con la mejor intención, y pretendiendo crear un clima de confianza en la atención a realizar, podemos procurar un trato excesivamente cercano o paternalista que puede ser percibido con malestar por las personas con alguna discapacidad.



Bibliografía

Normativa internacional:

- ❖ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006).
Disponible en: www.un.org
[Enlace directo al documento](#)
- ❖ Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000).
Disponible en: eur-lex.europa.eu
[Enlace directo al documento](#)

Normativa estatal:

- ❖ Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social (RD Legislativo 1/2013).
Disponible en: boe.es
[Enlace directo al documento](#)
- ❖ Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.
Disponible en: boe.es
[Enlace directo al documento](#)
- ❖ Real Decreto 1112/2018, sobre accesibilidad digital.
Disponible en: boe.es
[Enlace directo al documento](#)

Normativa autonómica:

- ❖ Ley 4/2017, de Accesibilidad Universal en la Región de Murcia.
Disponible en: boe.es
[Enlace directo al documento](#)
- ❖ Decreto n.º 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
Disponible en: borm.es
[Enlace directo al documento](#)

📄 Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Disponible en: borm.es

[Enlace directo al documento](#)

Fuentes informativas:

- ❖ Guía CERMI Madrid: Cómo dirigirse adecuadamente a las personas con discapacidad.
Disponible en: https://www.cermimadrid.org/wp-content/uploads/2023/03/folleto_-como_dirigirse_adecuadamente_a_las_pc_discapacidad-cermi_madrid_2017.pdf
- ❖ Fundación ONCE: Configuración jurídica de los ajustes razonables.
Disponible en: <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/otras-editoriales/la-configuracion-juridica-de-los-ajustes-razonables>.
- ❖ Discapnet: Tipos de discapacidad física y sensorial.
Disponible en: <https://www.discapnet.es/discapacidad/tipos-de-discapacidad>.
- ❖ Plena Inclusión: Discapacidad Intelectual.
Disponible en: <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/discapacidad-intelectual/>.
- ❖ Picasso Centro Médico: Clasificación de discapacidades auditivas.
Disponible en: <https://www.picassocentromedico.com>.
- ❖ Tua Saúde: Discapacidad visual.
Disponible en: <https://www.tuasaude.com/es/discapacidad-visual/>.
- ❖ Fundación Adecco: Discapacidad motora y visual.
Disponible en: <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-motora/>.
- ❖ Plena Inclusión Madrid: Nueva definición de discapacidad intelectual.
Disponible en: <https://plenainclusionmadrid.org/noticias/nueva-definicion-discapacidad-intelectual/>.
- ❖ ATADI: Información sobre discapacidad intelectual.
Disponible en: <https://www.atadi.org/discapacidad/discapacidad-intelectual/>.
- ❖ La Administración al Día: Actualización normativa en administración pública.
Disponible en: <https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1167263>.
- ❖ Portal Sede Electrónica CARM: Servicios y oficinas de atención al ciudadano.
Disponible en: <https://sede.carm.es>.

