



Atención a las personas con discapacidad

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

Versión resumida

2025



Sobre este manual

La accesibilidad no es algo que solo esté en edificios y documentos, ni que sea algo ajeno a los trabajadores. Como veremos a continuación, la accesibilidad universal significa que todas las personas podamos ejercer nuestros derechos de forma autónoma y natural. Para eso, el apoyo de las personas que atienden al público es indispensable y puede marcar la diferencia.

Este manual está dirigido al personal empleado público de las oficinas de atención a la ciudadanía de la Administración regional, 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.

El objetivo es darles las herramientas para dar atención accesible e inclusiva de manera coherente en su labor diaria y establecer así una cultura de respeto y sensibilidad hacia la diversidad de los usuarios.

Estas recomendaciones son importantes porque este personal de las mencionadas oficinas son la cara de la Administración autonómica para muchos ciudadanos. Estos profesionales son clave en el éxito de esta relación y pueden ser un agente insustituible de la accesibilidad.

Índice

Sobre este manual.....	2
¿Qué es la discapacidad?	3
Tipos de discapacidad	4
Las barreras y los apoyos: la accesibilidad.....	5
Recomendaciones generales en la atención a las personas con discapacidad.....	7
Evite estos comportamientos.....	9
Recomendaciones según el tipo de discapacidad.....	11

¿Qué es la discapacidad?

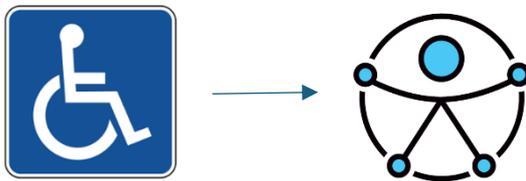
La palabra discapacidad indica que una persona puede necesitar una adaptación o un apoyo.

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 tres 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 variada.** 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.

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, las más visibles 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.

Las barreras y los apoyos: la accesibilidad

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.

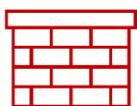
- **Los apoyos**

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:

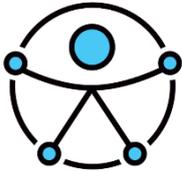
- Un asistente personal para ayudar a personas con gran discapacidad física.
- Un perro guía para personas ciegas.
- Un plan de apoyos y actividades para personas con discapacidad intelectual.
- Servicios de apoyo en el domicilio, como una persona que ayude a cocinar o a limpiar.
- Aplicaciones móviles 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 y la interacción a todas las personas, incluidas aquellas con algún tipo de discapacidad. Para ayudarles a conseguirlo, presentamos algunos consejos a continuación.



Recomendaciones generales en la atención a las personas con discapacidad



1. Intente dejar atrás los prejuicios: Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que el resto a hacer sus gestiones de forma autónoma. Quienes los acompañamos podemos ser facilitadores.

2. Trato preferente: Permitir un acceso preferente para evitar esperas prolongadas.

3. 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.



4. Pida permiso antes de ayudar: Antes de ofrecer asistencia, pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo prefiere recibirla.

5. Espacio accesible: Asegúrese de que el entorno esté libre de obstáculos físicos, como escaleras o estrechamientos o cualquier otra dificultad, que puedan dificultar el acceso de personas con movilidad reducida.

6. 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.



7. Ofrezca tiempo adicional si es necesario: Cada persona tiene su propio ritmo; evite apresurar los trámites o la información, especialmente en situaciones de estrés.

8. Adapte 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.

9. 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.

10. 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.

11. Tecnología de apoyo a la comunicación: Si la persona utiliza Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC) como tabletas o tableros con pictogramas, asegúrese de que la persona tiene acceso a su sistema 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 respuesta.



12. 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.

13. Bucle magnético: recuerde que las oficinas de atención a la ciudadanía disponen de un dispositivo llamado bucle magnético que sirve de apoyo a algunas personas con discapacidad auditiva que usan audífonos. Asegúrese de que funciona correctamente y ofrézcalo.



14. Lectura fácil: recuerde que existe una guía en lectura fácil para usar la Sece Electrónica de la CARM que explica de forma sencilla los procedimientos más importantes. Asegúrese de tenerla a mano, puede serle útil para explicar cómo se usa.

15. Agradezca y confirme comprensión: Asegúrese de que la persona comprende cada paso, confirmando su entendimiento de las indicaciones, pidiendo respuesta o confirmación y agradeciendo su colaboración.

¡Las palabras importan!

- 1. Utilice 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.
- 2. Evite el uso de términos y frases que refuercen estereotipos:** Términos como "inválido" o "minusválido" no son apropiados y deben evitarse. Se recomienda el uso de "persona con discapacidad", aunque lo importante es tratar al usuario con el mismo respeto y dignidad que a cualquier otro ciudadano.
- 3. Dele 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.



Evite estos comportamientos

- 1. 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).
- 2. No dirigirse a la persona objeto del trámite cuando va acompañada:** Habitualmente, queriendo agilizar la atención proporcionada y facilitar el trámite a realizar, tendemos a dirigirnos al acompañante de la persona con discapacidad, ignorando su presencia. Debemos siempre realizar toda la atención enfocada a la persona que solicita el trámite y solo dirigirnos al acompañante si nos lo indican o es inevitable por la incapacidad de comunicación de la persona atendida.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. 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).
- 7. 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, debiendo el funcionario responsable conocer las posibles alternativas, así como, en su caso, asistir y apoyar en su provisión y utilización a la persona.
- 8. 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.

- 9. Realizar acciones ajenas al trámite o a la atención que requiere el ciudadano:** 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.
- 10. 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.
- 11. No elevar el tono de voz sin razón:** 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.
- 12. No adaptar mi lenguaje a las necesidades individuales del ciudadano a atender:** 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.

Recomendaciones según el tipo de discapacidad.



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 nos 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 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:** Permitir que la persona sujete el brazo del personal para guiarse.
- **Espacios señalizados:** Colocar señalización en braille y con colores contrastados, 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.



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 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.