

DENOMINACIÓN:

Decreto XXX/XXXX por el que se aprueba el reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de lengua de signos española (LSE) y medios de apoyo a la comunicación oral (MACO) en Andalucía.

La Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, supuso un hito en la accesibilidad en la comunicación.

La Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía, vino a complementar el reconocimiento de la lengua de signos española como lengua propia de las personas sordas, y el derecho básico y fundamental a su aprendizaje, conocimiento y uso.

Las competencias de la Comunidad Autónoma en cuya virtud se fundamenta el presente Decreto, se hallan en el artículo 61.1.a) del Estatuto de Autonomía, el cual dispone que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que en todo caso incluye: *“La regulación, ordenación y gestión de servicios sociales, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidad asistencial o complementarias de otros sistemas de protección pública”*.

Igualmente, entre los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma del artículo 10 del Estatuto de Autonomía, encontramos el de la integración social, económica y laboral de las personas con discapacidad; y en su artículo 37, se recogen como principios rectores de las políticas públicas el de la autonomía e integración social y profesional de las personas con discapacidad, de acuerdo con los principios de no discriminación, accesibilidad universal e igualdad de oportunidades, incluyendo la utilización de los lenguajes que les permitan la comunicación y la plena eliminación de las barreras (apartado 5º), y el uso de la lengua de signos española y las condiciones que permiten alcanzar la igualdad de las personas sordas que opten por esta lengua, que será objeto de enseñanza, protección y respeto (apartado 6º).

Por otro lado, constituye un derecho básico y fundamental el de las personas con discapacidad auditiva que optan por la lengua oral, con el soporte de los medios de apoyo a la comunicación, como puede ser el subtítulo, las prótesis o cualquier avance tecnológico, presente o futuro, que facilite la comunicación.

En esta vorágine de los avances tecnológicos, para bien o para mal, cualquier avance que se recoja en la normativa corre el riesgo de quedar obsoleto tarde o temprano. Por ello se ha querido dejar abierto el uso de estos medios técnicos que pueden ser cambiantes.

Finalmente, este Decreto da cumplimiento a la disposición final primera, apartado segundo, de la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, que establece la previsión específica de elaboración de un Reglamento con las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación. El Reglamento aprueba las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de las barreras en la comunicación, a través del uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral, por parte de las personas con discapacidad auditiva, personas sordas y personas sordociegas en Andalucía. Básicamente, se regula la forma óptima de acceso, mediante lengua de signos española y medios de apoyo a la comunicación oral, a los ámbitos de aplicación establecidos en el artículo 4 de la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, y en el artículo 5 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que dispone los espacios específicos de aplicación para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, conformando una guía de buenas prácticas a la hora de abordar, desde el ámbito público y privado, las mejores soluciones óptimas para eliminar las barreras existentes en la comunicación. Queda para un momento posterior el desarrollo de otro de los aspectos fundamentales en la accesibilidad en la comunicación: el establecimiento de las condiciones mínimas de accesibilidad. Este es un campo en el que el Estado establece las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, al amparo del artículo 149.1.1ª, de la Constitución, que establece las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

El Decreto cumple con los principios de buena regulación, establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 7.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Así, la norma respeta los principios de necesidad y eficacia, por la obligación de regular las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación.

Igualmente, cumple con el principio de proporcionalidad, dado que la propuesta normativa contiene la regulación imprescindible para el desarrollo de las normas técnicas, con las medidas menos restrictivas de derechos y obligaciones, para las personas destinatarias.

Asimismo, garantiza el principio de seguridad jurídica, al dictarse en coherencia con el ordenamiento jurídico, autonómico, estatal y de la Unión Europea, generando un marco normativo estable, claro e integrado.

En su tramitación se ha observado el principio de transparencia, ya que se ha posibilitado que las potenciales personas destinatarias tengan una participación activa en la elaboración mediante la consulta pública previa realizada al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Durante su tramitación se ha posibilitado el acceso a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Por último, cumple con el principio de eficiencia, al haberse evitado cargas administrativas innecesarias o

accesorias y racionalizado la gestión de los recursos públicos.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, de conformidad con lo establecido en la disposición final primera, apartado segundo, de la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, y en el artículo 27.8 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, _____ el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día ___ de _____ de 2021,

DISPONGO

Artículo único. Aprobación del Reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de Lengua de Signos Española (LSE) y Medios de Apoyo a la Comunicación Oral (MACO) en Andalucía.

Se aprueba el Reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de Lengua de Signos Española (LSE) y Medios de Apoyo a la Comunicación Oral (MACO) en Andalucía, cuyo texto se inserta a continuación.

Disposición final única. *Habilitación normativa.*

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de asuntos sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en desarrollo y ejecución de lo establecido en este Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, XXX de diciembre de 2021

Juan Manuel Moreno Bonilla

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Rocío Ruíz Domínguez

CONSEJERA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES

Y CONCILIACIÓN

Anexo I. Reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de Lengua de Signos Española (LSE) y Medios de Apoyo a la Comunicación Oral (MACO) en Andalucía.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. **Disposiciones generales**

Artículo 1. *Objeto, y naturaleza jurídica.*

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Artículo 3. *Definiciones.*

Artículo 4. *Principios.*

CAPÍTULO II. **Normas generales en el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral**

Artículo 5. *Telecomunicaciones.*

CAPÍTULO III. **Normas generales en el uso de la lengua de signos española**

Artículo 6. *Interpretación presencial.*

Artículo 7. *Videointerpretación.*

Artículo 8. *Acreditación necesaria para adquirir la competencia en lengua de signos española.*

CAPÍTULO IV. **Bienes y servicios a disposición del público**

Artículo 9. *Atención al público.*

Artículo 10. *Adaptaciones específicas.*

Artículo 11. *Educación.*

Artículo 12. *Salud.*

Artículo 13. *Empleo público.*

Artículo 14. *Cultura y turismo.*

Artículo 15. *Modalidad de subtítulo en teatros y cines.*

Artículo 16. *Espacios públicos y edificaciones.*

CAPÍTULO V. **Relaciones con las Administraciones Públicas**

Artículo 17. *Condiciones generales sobre el uso de la lengua de signos española.*

Artículo 18. *Condiciones generales sobre el uso de medios de apoyo a la comunicación oral.*

Artículo 19. *Oficinas de atención al ciudadano.*

Artículo 20. *Puntos de información telefónica.*

CAPÍTULO VI. **Otras disposiciones**

Artículo 21. *Transportes.*

Artículo 22. *Administración de Justicia.*

Artículo 23. *Participación política.*

Anexo II. Símbolos de accesibilidad.

CAPÍTULO I.
Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y naturaleza jurídica.*

1. El presente decreto tiene por objeto aprobar el reglamento, por el que se desarrollan las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de las barreras en la comunicación en Andalucía, a través del uso de la lengua de signos española (en adelante LSE) y los medios de apoyo a la comunicación oral, por parte de las personas con discapacidad auditiva, personas sordas y personas sordociegas, recogido en el anexo I.

2. La naturaleza jurídica de las normas recogidas en este reglamento es de carácter técnico, conformando una guía de buenas prácticas a la hora de abordar, desde el ámbito público y privado, las mejores soluciones para eliminar las barreras existentes en la comunicación.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. De acuerdo con la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía, las normas técnicas recogidas en el presente reglamento tienen como destinatarias a las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera que precisen de las medidas recogidas en el mismo.

2. Las normas recogidas en este reglamento van dirigidas a los siguientes ámbitos de aplicación:

- a) Bienes y servicios a disposición del público.
- b) Transportes.
- c) Telecomunicaciones, sociedad de la información y medios de comunicación social.
- d) Relaciones con las administraciones públicas.
- e) Administración de justicia.
- f) Participación política.
- g) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- h) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
- i) Empleo.

Artículo 3. *Definiciones.*

Además de las ya recogidas en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, a los efectos de este Reglamento se

establecen las siguientes definiciones:

a) Asiento preferente PSC (Personas con Sordoceguera): Son aquellos reservados para personas con sordoceguera. Habría que señalizarlos. Deberían estar en la primera fila o sucesivas en las esquinas, y tener la iluminación suficiente para las personas con sordoceguera con resto visual. Su correcta ubicación sería en unas sillas enfrentadas para facilitar la comunicación mano sobre mano del guía-intérprete o mediador con el usuario.

b) Lengua de signos táctil: Es la adaptación al tacto de la lengua de signos. Se usa por parte de personas sordociegas cuando su visión ya no les permite seguir el movimiento de las manos de quien se comunica con ellos.

c) Servicio de mediación comunicativa: Es la intervención que realiza el profesional competente en lengua de signos y en sistemas alternativos y aumentativos en comunicación, en adaptación táctil y en otros sistemas de apoyo a la comunicación para personas sordas, sordociegas y con discapacidad auditiva, que sean usuarias de la lengua de signos española o con dificultades de comunicación, lenguaje y habla.

d) Servicios de interpretación de lengua de signos española: Servicios que prestan intérpretes de lengua de signos española con el fin de asegurar el acceso a la información y la comunicación entre las personas usuarias de esta lengua.

e) Servicios de videointerpretación en lengua de signos española: Servicios que prestan intérpretes de lengua de signos española a través de la tecnología de la videoconferencia, con el fin de asegurar el acceso a la información y la comunicación entre las personas usuarias de esta lengua y el entorno.

f) Servicios de Guía-interpretación: Son los que prestan los guías-intérpretes para atender las necesidades de accesibilidad de las personas sordociegas.

g) Productos de apoyo para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas: son aquellos productos fabricados o disponibles en el mercado para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, que facilitan la audición y la comunicación oral, entre los que se incluyen los siguientes:

1º) Prótesis auditivas, audífonos e implantes, así como otros dispositivos Bluetooth.

2º) El bucle o lazo de inducción magnética: es un sistema de sonido que transforma la señal procedente de una fuente de audio generando un campo magnético que capta la prótesis de la persona con discapacidad auditiva y ésta percibe el sonido directamente, sin las limitaciones que impone la distancia, la reverberación o el sonido ambiente. Los bucles pueden ser de instalación fija, eventual o de tipo individual.

3º) Equipo de frecuencia modulada: Consiste en un emisor, que utiliza el hablante, y un receptor individual, que utiliza la persona con discapacidad auditiva. La señal de emisión y recepción se transmite por frecuencia modulada. Permite enviar la voz del hablante, que recoge el micrófono de su emisora, directamente al receptor, acercando igualmente la señal auditiva y mejorando la calidad de la recepción, solucionando con ello problemas de inteligibilidad producidos por el ruido de fondo o por la distancia entre el emisor y el receptor.

4º) Guía multimedia accesible: Dispositivo fijo o portátil que transmite la información en diversos formatos (texto, imagen, vídeo y audio) y que incorpora idiomas, lengua de signos española, subtítulo y audiodescripción.

5º) Signoguía: Dispositivo electrónico portátil de uso individual destinado a las personas sordas, que, a través de vídeos en lengua de signos y subtítulo, proporciona información en la visita a una exposición, paseos turísticos o actividades similares.

h) Lengua de signos pregrabada: Es la información a través de lengua de signos grabada, a modo de presentación o guía multimedia accesible, para museos, recorridos turísticos, contenidos didácticos, publicidad institucional, y otros casos similares.

Artículo 4. *Principios.*

Sin perjuicio de los principios recogidos en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, a los efectos de este reglamento serán también de aplicación los siguientes principios:

- a) El respeto a la identidad lingüística vinculada a la lengua de signos española.
- b) El respeto por la diferencia, la no exclusión y la aceptación de la singularidad de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, como parte de la diversidad y la condición humanas.
- c) El respeto en el conocimiento y uso de los medios de apoyo a la comunicación oral.
- d) La eliminación de cualquier barrera que pueda surgir en la comunicación, en relación con las personas destinatarias de este reglamento, en los ámbitos de aplicación recogidos en el mismo, a través de los códigos, medios, recursos tecnológicos, servicios y productos de apoyo que resulten idóneos en cada momento.
- e) La libertad de elección, sin que sean excluyentes entre sí, entre la lengua de signos española, los medios de comunicación oral y los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación por parte de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas y, en su caso, de sus madres, padres o representantes legales en el supuesto de que sean menores de edad o tengan la capacidad modificada judicialmente, tanto en lo que se refiere a su aprendizaje y conocimiento, como a su uso.

CAPÍTULO II

Normas generales en el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral

Artículo 5. *Telecomunicaciones.*

Dentro de los ámbitos de aplicación previstos en el artículo 2, se prevén los siguientes medios de apoyo a la comunicación oral:

1. Atención telefónica accesible. Para posibilitar la comunicación de las personas mediante texto, se deberá disponer de una línea telefónica mediante la que se pueda establecer comunicación telefónica móvil a

través de SMS u otros sistemas de mensajería.

2. Correo electrónico. El servicio de atención e información debe poner a disposición de las personas usuarias una dirección de correo electrónico que permita recibir y responder las consultas realizadas.

3. Servicios online y web accesible, mediante:

- a) Texto: deberá ser claro y sencillo.
- b) Multimedia: se proporcionarán subtítulos.
- c) Formatos alternativos de audio: con subtítulos.
- d) Información persistente sobre avisos.
- e) Posibilidad de ralentizar o detener la presentación dinámica de la información.
- f) Video en lengua de signos española.
- g) Contacto por correo electrónico y chat.

4. Material impreso accesible:

- a) Los impresos y documentos estarán también disponibles, en la correspondiente página Web, en formato electrónico accesible. Deben estar redactados con lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos. Los impresos de uso más habitual estarán disponibles en versiones de lectura fácil.
- b) Los folletos divulgativos deberán contener mensajes muy directos y ofrecer un lenguaje claro y sencillo.

5. Material audiovisual accesible: Todo material audiovisual divulgativo deberá incorporar subtítulo.

CAPÍTULO III

Normas generales en el uso de la lengua de signos española

Artículo 6. *Interpretación presencial.*

1. De conformidad con el artículo 5.h) de la Ley 11/2011, de 3 de diciembre, el intérprete de lengua de signos es el profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.

2. El servicio de interpretación de lengua de signos española facilitado por la entidad que lo ofrece, podrá prestarse por personal propio o externo, contratado al efecto.

Cuando el servicio de interpretación se lleva a cabo a través de servicios externos, debe hacerse previa solicitud. El tiempo mínimo de antelación con el que solicitar el servicio suele establecerse en 48 horas.

El tiempo de antelación para reservar un servicio de interpretación no puede perjudicar a la persona usuaria a la hora de recibir la atención necesaria en los plazos habituales que normalmente viene prestando para el resto de las personas usuarias o clientes. Hay ámbitos, como el sanitario, el judicial o las comparecencias ante la policía, que deben ser inmediatos.

Tanto si el servicio de interpretación es interno como externo, atenderá a los criterios de celeridad,

suficiencia y calidad, pudiendo ser objeto de queja, reclamación o sugerencia por parte de la persona usuaria del servicio.

3. El uso del servicio de intérprete de LSE debe desarrollarse por las siguientes normas técnicas, conductas y prácticas profesionales:

- a) Los intérpretes deben estar certificados y titulados según la regulación educativa vigente.
- b) En el momento de la interpretación deberán acreditarse ante la entidad y presentarse como tales, para evitar ser confundidos con otros profesionales, familiares o amistades de la persona usuaria.
- c) Siempre que fuera posible, el intérprete debería familiarizarse con el asunto en cuestión a través de materiales de referencia adecuados. Esta preparación permite al intérprete hacer una interpretación más precisa.
- d) El intérprete interpretará todo lo que se dice en presencia de todas las personas.
- e) El intérprete está obligado por su correspondiente código deontológico. No debe proporcionar ninguna información u opiniones acerca de la persona sorda o su situación, excepto en lo que respecta a los problemas de comunicación.
- f) Se mantendrá neutral e imparcial en la interpretación, evitando introducir, directa o indirectamente, posiciones ideológicas y morales, propias o ajenas. En caso de no sentirse capacitado para evitar este tipo de posiciones o influencias o para ejecutar con calidad el servicio, se abstendrá de aceptarlo.
- g) Se abstendrá de revelar la información confidencial que pueda llegar a su conocimiento en el ejercicio de su profesión, así como de utilizarla en provecho propio o de terceros.
- h) Interpretará ajustándose de forma fiel al mensaje en contenido íntegro y forma, adaptándolo en cada caso a la competencia comunicativa de las personas usuarias.
- i) Esperar en caso de que el intérprete realice una pausa para pedirle una explicación o aclaración de los términos. Ello facilitará una interpretación más rigurosa.
- j) Proporcionar al intérprete una ubicación física adecuada para el desarrollo de la interpretación, cercana a los espacios reservados para personas sordas.
- k) Proveer al intérprete de una iluminación adecuada en todo momento. En caso de apagar las luces durante proyecciones audiovisuales o eventos similares, habrá que dejar suficiente iluminación o un punto de luz para el intérprete.
- l) El interlocutor deberá dirigirse a la persona usuaria en lugar de al intérprete.
- m) En el caso de servicios judiciales se debe informar previamente tanto a las personas sordas usuarias como a los intérpretes de lengua de signos, y otros profesionales, sobre los derechos, las condiciones, alcance y normas del servicio de interpretación de lengua de signos.

n) En el caso de congresos, jornadas, simposios, seminarios y otro tipo de eventos organizados o subvencionados por las Administraciones Públicas andaluzas y otras entidades, tanto públicas como privadas:

1º) Cuando deba solicitarse el servicio a través de una entidad o empresa externa, se debería solicitar con una antelación al menos de 5 días laborales y confirmar a la persona usuaria la asistencia del intérprete.

2º) Garantizar el relevo entre al menos dos intérpretes para servicios de intenso contenido discursivo, así podrán alternar tiempo de interpretación y tiempo de descanso.

3º) Proporcionar al intérprete un micrófono, o fácil acceso al mismo, si se tiene que interpretar a una persona sorda a la lengua oral.

ñ) Tratar a los intérpretes como profesionales. El intérprete de lengua de signos no es un asistente personal o un acompañante para la persona sorda, y su función se limita a facilitar la comunicación.

o) Hablar en el tono y ritmo normal. Si el intérprete necesita hacer una pausa, le avisará para que hable más despacio.

p) Se debe dar tiempo al intérprete para terminar su labor, de manera que las personas sordas o con dificultades auditivas puedan hacer preguntas o unirse a la discusión.

q) En la interpretación durante reuniones en grupo o donde participan varias personas el moderador debe indicar las pausas entre interlocutores, para permitir al intérprete terminar antes de que comience el siguiente orador, y además dar a conocer quien toma la palabra.

r) Proporcionar asientos reservados en las primeras filas para las personas sordas o con problemas de audición en una línea de visión clara y cercana con respecto al intérprete, de acuerdo con el art. 76.2 del Reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, aprobado por Decreto 239/2009, de 7 de julio.

s) El intérprete puede solicitar el cambio de profesional por falta de entendimiento del procedimiento de interpretación.

t) Para las empresas e instituciones que dispongan de un puesto de atención especializado, estará señalizado con el símbolo “atención en lengua de signos española” del anexo II.

Artículo 7. *Videointerpretación.*

1. El servicio será prestado en condiciones de calidad, accesibilidad, usabilidad y conforme a las medidas de seguridad y protección de datos para las personas usuarias.

2. Los puestos de atención que estén configurados con servicio de videoconferencia, a través de ordenadores con cámara web u otro tipo de dispositivos, estarán señalizados y se informará sobre la disposición de este recurso a través de la rotulación, folletos y otros medios de difusión.

3. La prestación de servicios de videointerpretación de lengua de signos española tendrá en cuenta las siguientes normas técnicas:

a) El soporte de comunicación, ya sea pantalla de ordenador con cámara web u otros dispositivos similares, estará situado en un lugar accesible para la persona usuaria de la lengua de signos, sea una mesa o mostrador de atención. Debe tener un buen tamaño para la correcta visualización de la comunicación y debe permitir el acercamiento a las personas usuarias e incluso que puedan sentarse para hacer uso del mismo a modo de mostrador accesible, en condiciones de usabilidad y comodidad tanto para la persona usuaria como para el personal.

b) Deberán observarse las medidas de iluminación adecuadas para el uso de la videocomunicación. La iluminación será suficiente y no producirá reflejos ni deslumbramientos molestos en la pantalla del dispositivo.

c) La ubicación del dispositivo y la disponibilidad del uso de este servicio estará señalado a través de pictograma.

d) La instalación y características de la línea de conexión a internet debe permitir velocidad adecuada de subida y bajada para la comunicación en videoconferencia óptima para la transmisión de video y audio.

e) Debe permitir la portabilidad del dispositivo, o bien, la conexión a otros puntos de conectividad en varias dependencias del edificio.

f) El personal estará formado en la puesta en funcionamiento y uso del terminal y del contacto con el centro proveedor del servicio de videointerpretación de lengua de signos.

g) A través de las páginas web de las entidades u otros medios de difusión corporativos, se informará sobre los puntos de atención al público donde se dispone de este tipo de terminales, así como de su horario.

4. El servicio de videointerpretación deberá informar de forma accesible, entre otras posibles cuestiones, acerca de su horario de atención, duración máxima de la videollamada, tipo de servicios que cubre, requisitos y limitaciones técnicas del servicio, condiciones para limitar o interrumpir ciertos tipos de servicios, aptitudes y actitudes de la población usuaria.

Artículo 8. Acreditación necesaria para atender de forma directa a las personas usuarias en lengua de signos española.

En caso de que las entidades y empresas cuenten con personal competente en la interpretación de la lengua de signos, este podrá atender personalmente a la persona usuaria en su puesto de trabajo y en el ámbito de sus funciones. Para ello dicho personal tendrá que acreditar una formación en lengua de signos de más de 360 horas convocado u organizado por las Administraciones educativas, de formación para el empleo, Universidades públicas o privadas competentes para expedir titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, los Centros del Profesorado o los Institutos de Ciencias de la Educación, así como por entidades sin ánimo de lucro, que hayan sido inscritas en el registro de Actividades de Formación Permanente, en el caso de Administraciones educativas o, en su caso, debidamente homologadas por las Administraciones con competencias en formación para el empleo. Las certificaciones de los cursos deberán reflejar inexcusablemente el número de horas o, en su caso, el número de créditos de que constan, entendiéndose que un crédito equivale a diez horas.

CAPÍTULO IV

Bienes y servicios a disposición del públicoArtículo 9. *Atención al público.*

1. El personal de atención al público que preste orientación y apoyo a los usuarios y clientes con discapacidad auditiva, personas sordas y sordociegas debe actuar de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Facilitará la forma de comunicación que la persona usuaria elija, haciendo uso de los recursos o apoyos complementarios, sean estos humanos, técnicos u otros productos de apoyo a la comunicación.

b) Adecuará el tiempo de atención en la información y la comunicación a las necesidades de la persona con discapacidad.

c) Garantizará la interpretación de la lengua de signos cuando se trate de la comunicación interpersonal y la traducción de textos a la lengua de signos.

d) La empresa o entidad facilitará a dichos profesionales las condiciones técnicas necesarias para el desarrollo de su trabajo, tales como iluminación y ubicación adecuadas, acceso a documentación previa para el caso de ser necesario la prestación del servicio por parte del profesional acompañante, entre otras.

e) Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder acompañados por mediadores, intérpretes de lengua de signos, agente de desarrollo de la comunidad sorda, guía intérprete, así como cualquier otro profesional y asistente que preste servicios de apoyo a las personas con discapacidad en el ámbito de su accesibilidad en comunicación.

Tanto si el servicio de interpretación es interno como externo, atenderá a los criterios de celeridad, suficiencia y calidad, incluyendo indicadores medibles, teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios.

En caso de contar con servicio de videointerpretación se informará de sus condiciones y alcance.

f) El personal facilitará a la persona que necesite comprender y rellenar formularios asistencia personalizada y orientación por el edificio, entre otras cosas

2. Las personas sordas, con discapacidad auditiva y personas sordociegas que necesiten de apoyos o asistencias personales, podrían ser beneficiarios de una atención preferente, especialmente en el acceso a servicios de concurrencia pública que impliquen esperas o bien para ocupar espacios donde tienen reservado el derecho a primeras filas.

3. Podrán acceder a una atención preferente quienes acompañen a la persona con discapacidad en calidad de asistentes o profesionales, con objeto de evitar esperas o suspender el desarrollo de servicios posteriores con otros usuarios por motivos de retraso.

4. Los recursos dispuestos para la accesibilidad en comunicación de las personas con discapacidad, tales como bucles magnéticos, interpretación de lengua de signos, subtitulación, audiodescripción u otros recursos similares, deberán señalizarse con los símbolos previstos para tal efecto en el anexo II.

5. El bucle magnético se contemplará en el inicio de todo proyecto, desde su concepción y diseño. Aunque es preferible el uso de bucle magnético que beneficia a varios usuarios a la vez, si no se dispone de bucle magnético, se deberá proporcionar a la persona usuaria algún equipo de frecuencia modulada, que también mejora la señal de prótesis auditivas.

Artículo 10. *Adaptaciones específicas.*

1. En el acceso, diagnóstico, tratamiento y ejecución de pruebas y evaluaciones estandarizadas, como pueden ser tests psicológicos, aprendizaje de idiomas u otras pruebas similares, se tendrán en cuenta las necesidades específicas de las personas sordas y se aplicarán las medidas adicionales de tiempo, provisión de recursos de apoyo materiales y humanos, adaptaciones metodológicas pertinentes, consulta a entidades y profesionales especializados y llegado el caso, se podrá recurrir a la exención de dichas pruebas, en aquellas enseñanzas en las que la normativa así lo contemple.

2. En el aprendizaje de idiomas, incluidas las Escuelas Oficiales de Idiomas, se debe garantizar, por parte del centro educativo, al alumnado usuario de prótesis auditivas como audífonos, implantes cocleares u otros dispositivos similares la inteligibilidad auditiva de las pruebas de comprensión oral a través de ayudas técnicas adecuadas tales como: insonorización de por lo menos una de las aulas, donde los equipos de amplificación sonora, como los altavoces, estén debidamente calibrados. Además de la instalación en las aulas, que proceda, de un bucle magnético o bluetooth que mejore la audición de las pruebas de comprensión oral.

Las personas sordas, sean usuarias o no de prótesis auditivas, tendrán derecho a las adaptaciones de acceso a las pruebas de comprensión oral, auditiva y de expresión de manera que estas no supongan una barrera para su aprendizaje y certificación.

3. En el caso de pruebas y evaluaciones estandarizadas, incluyendo las de selección de personal para el empleo, las personas usuarias de prótesis auditivas podrán solicitar a la administración pertinente, un certificado que acredite el uso imprescindible de su prótesis auditiva en dichas pruebas, como derecho irremplazable para la no discriminación.

Artículo 11. *Educación.*

1. Las administración educativa adoptará las medidas y ajustes necesarios para garantizar que ninguna persona con discapacidad sea excluida de participar en actividades educativas del tipo que sea, procesos y evaluación que oficialmente se establezcan, por dificultades de accesibilidad en la información y en la comunicación.

2. Las plataformas de teleformación deben cumplir con los requisitos de accesibilidad en los contenidos para personas con discapacidad auditiva, personas sordas y personas sordociegas a través de la adaptación de contenidos, materiales y comunicación en lengua de signos, a través de teletutores con conocimientos en lengua de signos o con teleintérprete en lengua de signos en la teleformación (e-ILS) y subtitulación de todos los contenidos audiovisuales.

3. En función de los recursos disponibles, para que la inclusión educativa del alumnado con sordera sea real y efectiva, es fundamental que en el centro educativo se pongan a su alcance los recursos necesarios para

posibilitar su acceso a la comunicación, información y conocimiento, en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros, permitiendo ajustar el acceso a la comunicación y el currículo a las necesidades de cada caso, si las enseñanzas así lo contemplan.

4. Se debe garantizar a las familias o tutores de los niños y niñas con discapacidad auditiva, sordas y sordociegas, la información sobre los diferentes apoyos y recursos en su proceso de enseñanza y aprendizaje y que puedan escoger libremente, sin que sean excluyentes entre sí, entre la lengua de signos española, los medios de comunicación oral y los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, entre la modalidad educativa oral, en lengua de signos, o ambas, en los centros que se determinen, garantizando el aprendizaje y uso de estas modalidades.

5. Se debe difundir el respeto a las personas sordas que comuniquen en lengua oral o en lengua de signos, el conocimiento y la existencia de esta modalidad y de los medios de apoyo a la comunicación oral y a la lengua de signos, tanto lingüísticos como tecnológicos, estableciendo planes de formación específicos para garantizar que el personal docente y los profesionales que deben atender a los alumnos con discapacidad auditiva tengan la formación adecuada.

6. Como medios de apoyo a la comunicación oral en el sistema educativo, se deberían seguir las siguientes reglas:

a) El alumnado tendrá a su disposición un equipo de Frecuencia Modulada. Y estarán dotados de bucle magnético los siguientes espacios:

1º. Aulas

2º. Biblioteca, Aula de informática y Laboratorio

3º. Salón de actos

4º. Secretaría

b) Los audiovisuales que se utilicen deberán estar subtitulados.

c) Se deberá facilitar atención telefónica a través de texto.

d) Si se usa megafonía como sistema de información y comunicación colectiva, debe complementarse con paneles informativos y señalización accesible para el alumnado con discapacidad auditiva.

e) Si cuenta con tabloneros de anuncios con toda la información referente a actividades del centro, debería estar debidamente señalizado y con mensajes sencillos.

f) Se tendrán en cuenta, para facilitar la comunicación de las personas sordas y sordociegas, las condiciones físico-ambientales, así como las adaptaciones de acceso, metodológicas y de material.

7. Las Administraciones educativas competentes velarán para que los centros educativos que así se determinen, en función de la demanda, cuenten con los recursos humanos, técnicos, materiales para garantizar el uso de la lengua de signos española por parte del alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego.

Artículo 12. *Salud.*

1. La accesibilidad en la comunicación, en centros sanitarios dependientes de la Junta de Andalucía, para personas con discapacidad auditiva se puede desarrollar a través del servicio de interpretación presencial, de videointerpretación de la lengua de signos y a través de servicios telefónicos y telemáticos de información y comunicación que sean accesibles.

2. Las urgencias sanitarias incluido el acceso a los teléfonos de emergencias, como 061, también deben ser accesibles en comunicación para las personas sordas, sordociegas y personas con discapacidad auditiva.

También deberían estar adaptados a la lengua de signos española los servicios de telemedicina y las campañas de salud, especialmente, en situaciones de alerta o emergencia sanitaria con riesgos para la salud pública.

3. Las instalaciones, dependencias y demás espacios físicos dedicados a servicios de carácter sanitario y de promoción y protección de la salud, tales como centros de salud, dispensarios, clínicas, hospitales y otros de análoga naturaleza, dispondrán de los elementos mecánicos, productos de apoyo y tecnologías asistidas, así como de personal de apoyo con preparación adecuada, que resulten necesarios para que las personas con discapacidad puedan acceder, en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos, a estos bienes y servicios y recibir una atención apropiada.

4. Se dispondrán las medidas necesarias para asegurar la accesibilidad física y a la información en el interior de los centros, y se establecerán sistemas de comunicación accesibles que permitan el contacto entre el centro que ofrece servicios sanitarios y la persona con discapacidad en su hogar, incluida la teleasistencia y la gestión de citas previas.

5. Administración y atención al paciente:

a) El mostrador de la recepción o punto de información dispondrá de bucle magnético para usuarios de prótesis auditivas.

b) El personal que atiende al público debe conocer unas pautas elementales sobre cómo dirigirse a las personas sordas que comunican en lengua oral.

6. En las consultas:

Los centros deben disponer de algún equipo de uso individual (equipo de FM) para mejor atención al paciente usuario de audífonos o implantes cocleares donde sea requerido.

7. Vestíbulos y salas de espera:

a) El mostrador de la recepción o punto de información dispondrá de bucle magnético para las personas usuarias de prótesis auditivas.

b) Se dispondrá de información en pantallas, colocadas en lugares visibles y con un lenguaje sencillo.

c) En caso de existir pantallas de televisión en las salas de espera, la programación que se ofrezca deberá ser subtitulada.

8. Hospitalización y boxes de urgencia:

a) Habitaciones:

Se dispondrá de recursos técnicos que favorezcan la accesibilidad a la información y a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Las habitaciones estarán provistas de:

- 1º Timbres con dispositivo luminoso.
- 2º Sistema de emergencia luminoso y sonoro.
- 3º Pantallas con opción de subtítulo.
- 4º Referentes táctiles que faciliten la comprensión.

En los aseos, se debe facilitar la comunicación sensorial, con apertura en la parte inferior o superior suficiente para facilitar la comunicación en caso de que la persona se quede encerrada.

b) Boxes:

- Deberán contar con timbres con dispositivo luminoso.
- Sistema de emergencia luminoso y sonoro.
- Referentes táctiles que faciliten la comprensión.

9. Evacuación de emergencia:

a) Las incidencias que se alertan de manera sonora o por megafonía deben proporcionarse también a través de avisos de texto y señales luminosas.

b) Las alarmas, además de auditivas, deben ser visuales y luminosas. En los casos de emergencias, los dispositivos visuales resultan imprescindibles para las personas sordas, por lo que estarán colocados en lugares muy visibles y en los puntos de mayor afluencia.

c) En situaciones de emergencia la persona sorda deberá poder identificar las indicaciones y señalización referidas a las vías de evacuación, salidas de emergencia y demás itinerarios, para los que se utilizarán recursos luminosos.

Artículo 13. *Empleo público.*

1. La Administración de la Junta de Andalucía adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos, medios y accesibilidad en los procesos selectivos, garantizando el principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, tal y como establece el artículo 28 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

2. Las Administraciones locales en Andalucía, las entidades instrumentales de cualquiera de las Administraciones Públicas Andaluzas y las Universidades Públicas igualmente garantizarán la accesibilidad en sus procesos de ingreso y de promoción interna, a través de las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempo y medios en el proceso selectivo y, superado el proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades concretas de la persona con discapacidad, de conformidad con el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público de 2015, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

Artículo 14. *Cultura y turismo.*

1. Los museos incluidos en la red andaluza de museos, las bibliotecas públicas, los archivos, los auditorios, y en general todos los centros y servicios culturales a disposición del público cuya titularidad corresponda a la Administración andaluza, incorporarán progresivamente la accesibilidad en comunicación en sus entornos y servicios, a través del subtítulo, audiodescripción, intérpretes de lengua de signos o cualquier otro avance tecnológico, tales como las guías multimediales accesibles.

2. Las personas con discapacidad sensorial auditiva, tendrán preferencia de acceso a las primeras filas de los servicios de carácter cultural, conferencias y espectáculos, al objeto de que puedan acceder en las mejores condiciones a los contenidos. Será una plaza reservada para personas con discapacidad auditiva, y otra en caso necesario para el intérprete o guía-intérprete, por cada 50 plazas o fracción, en aquellos espacios con más de 50 asientos fijos y en los que la actividad tenga una componente auditiva. En el caso de asistencia de un grupo de personas sordas, el grupo quedará ubicado de forma conjunta para hacer uso del servicio de intérprete de lengua de signos.

3. Las oficinas de turismo de la administración andaluza y local serán progresivamente accesibles en comunicación para las personas sordas, con discapacidad auditiva y personas sordociegas, a través de servicios de interpretación o teleinterpretación.

4. Los espacios culturales, públicos o privados, deberán reunir las condiciones óptimas para la correcta instalación y funcionamiento de los recursos de apoyo para el acceso a la información auditiva, sin interferencias eléctricas, con insonorización de los espacios, calidad de la megafonía y adecuada iluminación.

5. La accesibilidad en la comunicación para personas sordas o con discapacidad auditiva en teatros debería prever las siguientes adaptaciones:

a) Sistemas de inducción magnética (en salas y taquillas), pantallas para la proyección de subtítulo y audiodescripción, para que las personas con discapacidad sensorial puedan acceder a los contenidos de las obras de teatro objeto de exhibición.

b) Aquellos teatros de nueva construcción, deberán prever la instalación de bucle magnético perimetral de instalación fija en el proyecto de obra a realizar.

c) Si se tratase de teatros ya construidos, deberán contar al menos con la posibilidad de la instalación de bucle perimetral de instalación fija, o bien bucles magnéticos individuales, para que la persona con discapacidad auditiva pueda hacer uso de ellos. También se podrá contemplar la posibilidad de instalar el bucle en una parte del patio de butacas que deberá estar señalizada de manera visible y con apoyo táctil.

d) En todos los casos se requerirá una conexión de audio del escenario al subsistema central del bucle magnético.

e) Bucles en taquillas, salas de espera y demás zonas de acceso público debidamente señalizadas.

f) Las obras deberán ser accesibles, mediante subtítulo de las mismas, atendiendo a la norma UNE 153010:2012, Subtítulo para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.

g) Las personas con discapacidad auditiva tendrán acceso a:

1º Señalización física, en su caso, de que el teatro está dotado de bucle magnético, tanto si está en toda la sala, como si sólo está en una zona, indicando la misma y si son bucles de uso individual.

2º Folletos o programas de la obra, con lenguaje sencillo en los que además de información sobre la obra, se incluya el código de colores a utilizar para el subtítulo.

3º Anuncio previo de que la obra va a ser subtitulada.

6. La accesibilidad en la comunicación en cines debería contar con las siguientes reglas:

a) Aquellos cines de nueva construcción, deberían prever la instalación de bucle magnético perimetral de instalación fija en el proyecto de obra a realizar.

b) Si se tratase de cines ya construidos, deberían contar al menos con la posibilidad de la instalación de bucle perimetral de instalación fija, o bien bucles magnéticos individuales, para que la persona con discapacidad auditiva pueda hacer uso de ellos. También se podrá contemplar la posibilidad de instalar el bucle en una parte del patio de butacas que deberá estar señalizada de manera visible.

c) Deberían instalarse bucles en taquillas, salas de espera y otras zonas de acceso público debidamente señalizados.

d) La accesibilidad en películas debería incorporar subtitulación y audiodescripción. El subtítulo se realizará teniendo siempre presente la normativa de subtítulo AENOR con la UNE 153010 (AENOR, 2012).

e) Las personas con discapacidad auditiva tendrán acceso a:

1º Señalización física de que el cine está dotado de bucle magnético, tanto si está en toda la sala, como si solo está en una zona, indicando la misma, y si son bucles de uso individual.

2º Anuncio previo de que la película va a ser subtitulada.

Artículo 15. *Modalidad de subtítulo en teatros y cines.*

1. El subtítulo en actividades culturales y otros eventos puede presentar las siguientes modalidades:

a) Semidirecto: Está producido antes de que se emita un programa, pero sincronizado durante su emisión.

b) Abierto: Todos los espectadores ven los subtítulos en una pantalla.

c) Cerrado: Sistema que puede activar o desactivar los subtítulos de forma que sólo las personas que lo necesitan puedan verlos.

d) Directo: En los casos en que los actores no se basan en un guión preestablecido, el sistema de envío de subtítulos debe permitir el envío de subtítulos en directo, lo que implica que se debe permitir la interconexión con un sistema que realice la transcripción real del texto.

2. El subtítulo en cine puede presentar las siguientes modalidades:

a) Tradicional: Que está producido antes de que se emita la película, se inserta en la película antes de su emisión.

- b) Abierto: Todos los espectadores ven los subtítulos en una pantalla.
- c) Cerrado: Existe la posibilidad de activar o desactivar los subtítulos de tal forma que sólo las personas que lo necesitan puedan verlo.

Artículo 16. *Espacios públicos y edificaciones.*

1. En las instalaciones y espacios de uso público, de conformidad con el artículo 3.16 del reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, aprobado por Decreto 293/2009, de 7 de julio, se entiende que son instalaciones y espacios de uso público aquellos que son de concurrencia pública, susceptibles de ser utilizados por una pluralidad indeterminada de personas para la realización de usos o actividades de interés social, recreativo, deportivo, cultural, educativo, comercial, administrativo, asistencial, residencial, religioso, sanitario u otras análogas o por el público en general.

Los proyectos urbanísticos y de edificación deben prever:

- a) El empleo de materiales de construcción y decorativos que insonoricen y no provoquen interferencias con los bucles de inducción magnética.
- b) Los aparatos de calefacción y aire acondicionado deben ser silenciosos y no provocar interferencias.
- c) Preinstalaciones eléctricas que faciliten la incorporación de rótulos, paneles, sistemas de alerta luminosa y otros sistemas similares de información.
- d) Una iluminación adecuada y suficiente en todos los espacios.
- e) Instalaciones soterradas de bucle magnético.

2. En caso de entornos, espacios o edificios ya construidos que requieran obras de remodelación, y si la adecuación de alguna de las medidas señaladas supusiera una carga desproporcionada, se pondrán en práctica medidas tales como: recubrimiento de corcho en paredes para evitar reverberación del sonido, amplios ventanales, previsión de materiales que no interfieran en los campos magnéticos, adaptación de recursos técnicos acústicos y visuales.

3. Los espacios públicos dotados de bucles magnéticos estarán señalizados de forma correcta con el símbolo de accesibilidad auditiva que lo identifica.

4. En los auditorios, palacios de congresos, recintos de transporte público, salas de espera y otros espacios cerrados de acceso público, deberían tener un sistema de megafonía que permita a las personas con pérdidas auditivas leves o moderadas acceder a la locución de mensajes. La amplificación del sonido y la acústica deberán ser de calidad para proporcionar una mayor inteligibilidad y escuchar con el máximo confort.

5. Allí donde sea necesario, se aconseja el uso de ayudas visuales, que no sólo faciliten la accesibilidad a la información a las personas sordas y proporcionen seguridad en caso de emergencia, sino que su disposición en los espacios públicos reporta siempre un beneficio para todas las personas, con o sin discapacidad.

6. En zonas con concurrencia de público, cualquier información ofrecida por megafonía debe transmitirse, simultánea y literalmente, de forma escrita, mediante pantallas o monitores, que serán colocados de forma visible en los puntos de mayor afluencia de público. La información facilitada a través de rótulos y

directorios debe ser concisa. En ambos casos serán diseñados para garantizar una fácil lectura. Deben contrastar cromáticamente con el fondo donde se ubiquen y se situarán en lugares bien iluminados, procurando que la propia iluminación no cree sombras ni reflejos en los mismos. También se cuidará su posición y altura, así como la no existencia de obstáculos que impidan o dificulten su lectura.

7. Todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, a disposición de las personas en los espacios públicos urbanizados, deberá incorporar los criterios de «*diseño para todos*», para garantizar el acceso a la información y la comunicación.

8. Los ascensores deberían contar con puertas transparentes para permitir el contacto visual con el exterior. Tal como establece la Orden VIV/561/2010, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, la cabina contará con un indicador sonoro y visual de parada y de número de planta. Además, contarán con un sistema de interfono accesible, o la posibilidad de mensajería de telefonía móvil o videochat, para los casos de emergencia.

En los edificios de nueva construcción, los ascensores podrían incluir una pequeña pantalla para transmitir indicaciones y poder comunicarse con el servicio técnico, se activaría solo en el caso de emergencia, respetando así la privacidad y la protección de datos. Sería un requisito de accesibilidad universal para adquirir la licencia de primera ocupación del edificio.

9. En relación con los aseos y vestuarios de uso público, además de los requerimientos de accesibilidad física que establece la Orden VIV/561/2010 para las cabinas de aseo público, respecto a la ubicación, acceso nivelado con el itinerario peatonal y otros aspectos relacionados con la posibilidad de uso por parte de personas en silla de ruedas, el diseño debe facilitar la comunicación sensorial. Las puertas deben tener un sistema visual que permita desde el exterior saber si la cabina está libre u ocupada (verde: libre, rojo: ocupado), así como una apertura en la parte inferior o superior suficiente para facilitar la comunicación en caso de que la persona quede encerrada.

10. Para los dispositivos de emergencia, las incidencias que se alertan de manera sonora o por megafonía deben proporcionarse también a través de avisos de texto, en pantalla de visualización, y mediante señales luminosas.

11. Las alarmas, además de auditivas, deben ser visuales y luminosas. En los casos de emergencia, los dispositivos visuales resultan imprescindibles para las personas sordas. Dichos dispositivos deben estar colocados en lugares muy visibles y abundar en los puntos de mayor afluencia.

12. Cuando se instalen semáforos en las zonas peatonales próximas a salidas de vehículos de emergencia, aquellos deberán estar dotados de un dispositivo que permita la emisión de señales de emergencias luminosas y acústicas.

13. Las llamadas de asistencia se podrán realizar a través de intercomunicadores que permitan al usuario verificar que su llamada ha sido recibida. En el caso de las personas con discapacidad auditiva esto se logra con un dispositivo que incorpore bucle magnético y que, además, disponga de comunicación visual bidireccional.

14. Las personas sordas y con discapacidad auditiva, tienen derecho a una vivienda accesible para personas con discapacidad auditiva”, en los términos que define el documento básico Seguridad de Utilización y

Accesibilidad del Código técnico de la Edificación. Por ello son medidas de adaptación, disponer de avisador luminoso y sonoro de timbre para apertura de la puerta del edificio y de la vivienda visible desde todos los recintos de la misma, el sistema de bucle magnético y el videocomunicador bidireccional para apertura de la puerta del edificio. Para ello y entre otras medidas:

- a) Las comunidades de propietarios donde habiten personas con discapacidad auditiva y personas sordas atenderán las solicitudes que pudieran realizar éstas para la reforma y adaptación de sus viviendas, considerándolas como medidas para la accesibilidad.
- b) Las medidas de adaptación para una vivienda accesible para personas con discapacidad auditiva, serán objeto de subvenciones en materia de seguridad y accesibilidad en la vivienda en Andalucía.

CAPÍTULO IV

Relaciones con las Administraciones Públicas

Artículo 17. Condiciones generales sobre el uso de la lengua de signos española.

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito subjetivo establecido en el artículo 13.1 de la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, dentro de sus competencias, facilitarán servicios de interpretación y videointerpretación en lengua de signos española, así como de mediación comunicativa, que sean solicitados previamente, en sus relaciones con las mismas, en los términos que establecen los artículos 6 y 7 de este reglamento. También podrá contar con servicios de interpretación de lengua de signos a través de personal propio o a través de profesionales o entidades externas prestadoras de estos servicios.

Las Administraciones Públicas podrán prestar atención directa en lengua de signos española por parte de su personal, que sea competente y esté acreditado según las condiciones descritas en el artículo 8 de este reglamento.

2. Las Administraciones Públicas procurarán la atención adecuada y el respeto al uso de la lengua de signos española a través de la formación del personal.

3. Se fomentará la accesibilidad en lengua de signos española a los servicios de atención telefónica de las Administraciones Públicas.

4. Las Administraciones Públicas promoverán las condiciones adecuadas para la comunicación a través de servicios de interpretación en lengua de signos española y de mediación comunicativa, con objeto de hacer accesible la comunicación en las actuaciones notariales y en los procedimientos administrativos, incluidos los trámites notariales y registrales.

Artículo 18. Condiciones generales sobre el uso de medios de apoyo a la comunicación oral.

1. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, facilitarán medios de apoyo a la comunicación oral en sus relaciones con las mismas.

2. Las Administraciones Públicas procurarán la atención adecuada y el respeto al uso de los medios de apoyo a la comunicación oral y la formación del personal.

3 Se fomentará la accesibilidad a los servicios de atención telefónica de las Administraciones Públicas, a través de canales de mensajería instantánea de telefonía móvil.

4. Las Administraciones Públicas promoverán las condiciones adecuadas para la comunicación a través de medios de apoyo a la comunicación oral, con objeto de hacer accesible la comunicación en las actuaciones notariales, en los procedimientos administrativos y en los procesos judiciales y extrajudiciales de todos los órdenes jurisdiccionales en los que se intervenga, incluidos los notariales y registrales, en aplicación de lo dispuesto en las leyes sustantivas y procesales vigentes en cada materia.

Artículo 19. Oficinas de atención al ciudadano.

1. Los puntos de información al ciudadano deben estar debidamente señalizados desde el exterior, facilitando su acceso. En el interior, los puestos de atención y comunicación en lengua de signos española, servicios de videointerpretación, medios de apoyo a la comunicación oral y otros elementos, estarán señalizados con los símbolos del anexo II de este reglamento.

2. Los sistemas de aviso deberán ser accesibles para las personas con discapacidad auditiva.

3. Las zonas de recepción, vestíbulos, salas de espera y otras zonas de acceso público deberán estar dotadas de bucle magnético.

4. Los sistemas de control de acceso no deben interferir con las prótesis auditivas.

5. Los sistemas de seguridad estarán debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas para personas con discapacidad auditiva.

6. Toda información que se ofrezca a través de megafonía, deberá ofrecerse también a través de paneles visuales que estarán colocados en sitios visibles y accesibles, de forma que no queden ocultos por ningún obstáculo. El contenido de dicha información será conciso y fácilmente comprensible.

7. La señalización acústica se adecuará a una gama, audible y no molesta, en frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención visual previa al mensaje. El nivel de presión sonora de los mensajes audibles debe superar al menos el nivel sonoro de fondo.

8. En condiciones normales, y siempre que no haya circunstancias sanitarias que lo desaconsejen, los mostradores y puntos de información no dispondrán de vidrios y otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado. Además, deberán contar con bucles magnéticos debidamente señalizados.

9. Los puntos de información que no estén atendidos por personal, deberán estar dotados de sistemas de información complementarios tales como paneles gráficos y sistemas audiovisuales con información subtitulada. Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación de sonido.

10. En la formación del personal de la Administración de la Junta de Andalucía encargado de prestar servicios directamente a la ciudadanía se atenderá al conocimiento de la discapacidad auditiva y de su

heterogeneidad, haciendo hincapié a las distintas modalidades de comunicación existentes, para que conozcan cómo deben atender a las personas con discapacidad auditiva y cómo deben comunicarse en cada caso. También estarán formados en la existencia y el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral.

11. La información de carácter general suministrada por la oficina debe estar en braille.

12. El tiempo de atención al ciudadano con discapacidad será el adecuado y suficiente según sus necesidades comunicativas y el uso de recursos.

Artículo 20. Puntos de información telefónica.

Los sistemas de teleasistencia y los de la atención de urgencia, a través de los teléfonos 112, 061 u otros, por los centros coordinadores de urgencias y emergencias sanitarias, protección civil, deben ser accesibles y presentar fórmulas alternativas al sistema de telefonía convencional, mediante el uso de texto escrito a través de mensajes, pictogramas, chats y otros medios de comunicación similares, y progresivamente, mediante sistemas de video interpretación, para facilitar la comunicación visual en lengua de signos española.

CAPÍTULO VI

Otras disposiciones

Artículo 21. Transportes. Paradas de autobús y de metro.

1. En el marco de las normas establecidas en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, las paradas de autobús y de metro deben contar con información correspondiente a la identificación, denominación y esquema de recorrido de las líneas, así como una pantalla que informe a los usuarios de la situación e incidencias de los vehículos en las líneas correspondientes a las paradas.

2. Cualquier información que se ofrezca por megafonía, en relación a las paradas e incidencias, deberá ser comunicada también a través de paneles luminosos colocados en lugares visibles.

Artículo 22. Administración de Justicia.

1. Los edificios de juzgados deben estar dotados de señales y paneles informativos accesibles, con mensajes subtítulos y de lectura fácil. Todo mensaje sonoro, deberá ir acompañado de un aviso visual.

2. Las salas de juicios deberán ser accesibles mediante la instalación de bucles magnéticos o algún otro sistema de apoyo a la comunicación.

3. Cuando se llame a las personas convocadas para intervenir en un procedimiento judicial, el llamamiento debería realizarse mediante paneles informativos o pantallas.

4. La Administración de Justicia debe incluir la puesta a disposición de servicios de interpretación y

mediación comunicativa en todas las instancias judiciales.

5. La puesta a disposición y provisión del servicio de interpretación no puede ser causa de retraso en los procedimientos y procesos judiciales, ni causar algún perjuicio colateral en la persona usuaria del servicio.

6. Se debe proveer un servicio de interpretación de lengua de signos de calidad y experiencia profesional para este tipo de ámbito.

Artículo 23. Participación política.

1. De conformidad con el artículo 4 del Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales, las Administraciones Públicas establecerán servicios de interpretación en lengua de signos española, sistemas de inducción magnética u otros sistemas de apoyo auditivo en conexión con las prótesis auditivas, que faciliten el ejercicio del deber ciudadano de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas que se comuniquen y que hayan sido designadas como miembro titular o suplente de Mesa electoral, conforme a la legislación vigente relativa a la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales.

2. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, promoverán la accesibilidad en lengua de signos española en la información electoral, así como su subtítulo, ofrecida en espacios públicos, incluidos los debates electorales.

3. Los actos públicos organizados por las organizaciones políticas y los agentes sociales, incluidos los actos de campaña electoral deberán ser accesibles en lengua de signos española y otros medios de apoyo a la comunicación oral.

ANEXO II. SÍMBOLOS DE ACCESIBILIDAD

	<p>Accesible para personas sordas.</p>	
	<p>Asiento preferente para personas con sordoceguera.</p>	
	<p>Bucle magnético.</p>	
		<p>Teatro accesible.</p>
	<p>Sistemas de asistencia auditiva.</p>	

	Atención / Comunicación en Lengua de Signos Española.
	Lengua de signos en la red (internet) y en dispositivos multimedia.