



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INCLUSIVA EN LOS ÁMBITOS INSTITUCIONALES Y DE LA COMUNICACIÓN





© JUNTA DE EXTREMADURA, febrero 2023

Protocolo de Comunicación Inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación.

Edita:

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

Dirección General de Accesibilidad y Centros.

1ª Edición, Mérida, febrero de 2023.

Coordinación:

Dirección General de Accesibilidad y Centros:

- López Amado, Mª Ángeles. Directora General de Accesibilidad y Centros.
- Conejero Vidal, Sagrario. Jefa de Servicio Dirección General de Accesibilidad y Centros.

Asociación de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX):

- Cabanillas Diestro, Carmen. Directora Área Investigación, Intervención Social y Universidades Populares.
- Corchero Castillo. Esther. Administración.
- Barrena Mera, Patricia. Asistencia Técnica (Consultora INEXSOS).

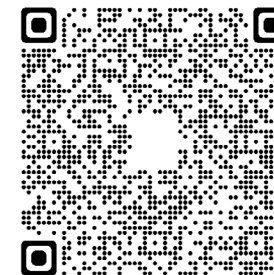
Equipo de redacción y revisión:

- Grupo Motor.
- Cuatro Grupos de Trabajo.
- Otras entidades/personas colaboradoras (En Anexo IV de la versión amplia, se relacionan las personas y entidades).
- Asociación de Escritores Extremeños (AEEX).
- Consejo Extremeño para la Promoción de la Accesibilidad Universal.
- Experto participante: Fuster Flores, Julio César. Concejal de RR.HH., Formación y Empleo, Universidad Popular y ODS. Ayuntamiento de Mérida.

Maquetación:

- Montero Díaz, Ana de Nazaret. Arquitecta.
- Rosa López, Alonso Javier. Arquitecto.

Depósito legal: BA-000086-2023





ÍNDICE

Presentación

Proyecto de Región	7
Salud y Bienestar	8
Transversalidad de la Accesibilidad Universal	9

Preámbulo

1. Iniciativa estratégica.	11
2. Instrumentos para la accesibilidad universal en Extremadura.	16
3. Antecedentes normativos y marco de referencia.	19
4. Estructura del Protocolo.	25

Metodología de elaboración

29

Título Preliminar. Disposiciones generales.

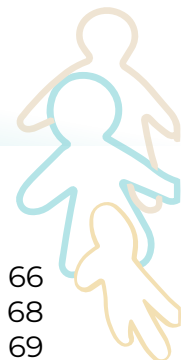
• Artículo 1. Objeto de la comunicación inclusiva.	38
• Artículo 2. Valores de la comunicación inclusiva. Búsqueda de la accesibilidad universal a través del lenguaje.	39
• Artículo 3. Ámbitos en la aplicación de la comunicación inclusiva.	40

Título I. La comunicación y el lenguaje inclusivo para una accesibilidad universal.

• Artículo 4. Principios rectores de la comunicación inclusiva desde el derecho a la accesibilidad universal.	41
• Artículo 5. Enfoque de derechos de la comunicación inclusiva.	42
• Artículo 6. Dimensión de la comunicación inclusiva.	43
• Artículo 7. Características de la comunicación inclusiva.	45
• Artículo 8. Condiciones para el desarrollo de la comunicación inclusiva.	46
• Artículo 9. Cauces de intervención para el desarrollo de la comunicación inclusiva.	47
• Artículo 10. Límites de la comunicación inclusiva.	50

Título II. La comunicación inclusiva para las personas con discapacidad.

• Artículo 11. Personas y entornos destinatarios de la comunicación inclusiva.	51
• Artículo 12. Medidas para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.	52
• Artículo 13. Instrumentos y herramientas para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.	54
• Artículo 14. Protocolo para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.	60



Título III. La comunicación inclusiva con enfoque de género.

- Artículo 15. Medidas para el uso de la comunicación inclusiva con enfoque de género. 66
- Artículo 16. Personas y entornos destinatarios de la comunicación inclusiva con enfoque de género. 68
- Artículo 17. Instrumentos y herramientas para la comunicación inclusiva con enfoque de género. 69
- Artículo 18. Protocolo para la comunicación inclusiva con enfoque de género. 74

Título IV. La comunicación y el lenguaje sin sesgos.

- Artículo 19. Medidas para el uso del lenguaje sin sesgos. 80
- Artículo 20. Personas y entornos destinatarios de la comunicación y el lenguaje sin sesgos. 81
- Artículo 21. Instrumentos y herramientas para la comunicación y uso del lenguaje sin sesgos. 82
- Artículo 22. Protocolo para la comunicación y uso del lenguaje sin sesgos. 83

Título V. Del fomento y la aplicación de la comunicación y el lenguaje inclusivo.

- Artículo 23. Los instrumentos públicos para el fomento y la formación permanente en comunicación y lenguaje inclusivo. 92
- Artículo 24. El tercer sector social en la comunicación y el lenguaje inclusivo. 93
- Artículo 25. Las buenas prácticas, la innovación, el conocimiento y la difusión en la comunicación y el lenguaje inclusivo. 94
- Artículo 26. Cómo comunicarse acertadamente: servicios y atención de apoyo. 96

Título VI. Del fomento y aplicación de la comunicación inclusiva en los medios de comunicación.

- Artículo 27. Concienciación y formación a los medios de comunicación para la aplicación del lenguaje inclusivo. 102
- Artículo 28. Contenidos accesibles. 104
- Artículo 29. Protocolo para la implementación del lenguaje inclusivo en los diferentes formatos de la comunicación. 117

Título VII. Del fomento y la aplicación de la comunicación inclusiva digital para la administración.

- Artículo 30. Las TIC como motor de inclusión y herramienta dinamizadora de la comunicación inclusiva. 121
- Artículo 31. Correctores digitales para que los lenguajes inclusivos y no sexista se conviertan en universal. 123
- Artículo 32. Recursos sobre accesibilidad en sistemas de gestión de contenidos, estándares web y aplicaciones informáticas. 124



Título VIII. Aproximación al lenguaje multimodal.

- Artículo 33. Valores para una comunicación igualitaria. 128
- Artículo 34. Códigos de comunicación en el lenguaje multimodal. 129
- Artículo 35. Utilización de la comunicación multimodal en diversas culturas y su importancia en la comunicación inclusiva. 136
- Artículo 36. Utilización de la comunicación multimodal en diversas comunidades lingüísticas y su importancia en la comunicación inclusiva. 139

Título IX. Implementación, evaluación y seguimiento.

- Artículo 37. Estrategias de implantación. 142
- Artículo 38. Indicadores. 144

Legislación, bibliografía y webgrafía. 149

Glosario. 166

Anexos.

- Anexo I. Historias de vida. 183
- Anexo II. Experiencias de comunicación inclusiva más allá de las fronteras. 192
- Anexo III. Experiencias de comunicación inclusiva en Extremadura. 204
- Anexo IV. Entidades y personas colaboradoras. 216
- Anexo V. Aprobación en Consejo y Concertación Social del Protocolo. 227



PROYECTO DE REGIÓN

Guillermo Fernández Vara

Presidente de la Junta de Extremadura.

Extremadura es una región que siempre se ha distinguido por su trato cercano y amable. El tamaño de nuestras poblaciones ha potenciado esta manera de cultivar nuestros afectos y relaciones sociales, convirtiéndolas en entrañables y generosas. Somos una región, sin lugar a duda, acogedora y amigable.

Reivindicar esta singularidad nos plantea el reto de trabajar para ser una comunidad donde, tanto las personas que la habitan como quienes nos visiten, además de disfrutar de una buena calidad de vida, se sientan ciudadanos y ciudadanas de primera, gracias a un uso adecuado y respetuoso del lenguaje. Para la Junta de Extremadura, la accesibilidad universal se erige como un **proyecto de región**, transversal, que acoge la participación de todos los sectores y aspira a ser un referente de trato igualitario para otras regiones.

Herramientas como este Protocolo nos animan a implementar desde las instituciones una política de comunicación inclusiva, respetuosa y coherente, convirtiéndolas así en agentes ejemplarizantes, en su misión de acompañar a todas las personas, evitando discriminaciones, valorándolas en su justa medida y potenciando sus capacidades. Pero nuestro interés va mucho más allá, pues alcanza a la sociedad en general y a los agentes de la comunicación, impulsando la importancia de esta materia en el desarrollo personal y social de la ciudadanía, porque no debemos olvidar que la comunicación es un poderoso instrumento, que influye en nuestras actitudes,

percepciones y conductas, al tiempo que refleja el mundo en que vivimos.

Construir la casa de la Ciudadanía, un espacio democrático e inclusivo desde el buen trato y el lenguaje inclusivo, que es ese que acoge sin etiquetas, que ayuda a cambiar nuestra mirada y que rompe estereotipos, para que nadie se quede atrás. Este es nuestro fin, el de un gobierno que sitúa en el centro de sus aspiraciones a las personas, sea cual sea su edad, procedencia, género o situación socioeconómica.

Por ello, mi agradecimiento sincero y mis felicitaciones a todas las personas, asociaciones, instituciones y profesionales que a través de este Protocolo habéis ayudado a consolidar los cimientos de una Extremadura más humana.

SALUD Y BIENESTAR

José María Vergeles Blanca

Vicepresidente 2º y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales.

Mejorar los entornos de convivencia para favorecer la salud y el bienestar de todas las personas es una máxima de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Junta de Extremadura. Y para ello es necesario hacer de esos lugares, espacios accesibles.

En este sentido, estamos trabajando de forma intensa para, por un lado, generar conocimiento que redunde en una vida saludable y por otro, poner a disposición instrumentos prácticos que permitan aplicar este conocimiento. Sin duda, uno de estos instrumentos es este Protocolo, al contribuir a la construcción y mantenimiento de una sociedad más empática. Con su aplicación incidiremos directamente en los procesos de comunicación para ayudar a cumplir los principios de la accesibilidad universal y garantizar la igualdad de oportunidades y trato de las personas.

Esta guía se ha diseñado desde una visión holística, desde el derecho que tenemos todos y todas a ser bien acogidos **a través de la palabra**, abordando aspectos positivos y relevantes del lenguaje inclusivo, no discriminatorio hacia las personas con discapacidad, las personas en situación de vulnerabilidad y personas de diferentes orígenes y culturas así como las personas con problemas de salud mental y con conductas adictivas, entre otras. Y siempre atendiendo a las diferentes etapas de la vida.

Somos conscientes de que todas estas cuestiones se integran

en la cadena de la Accesibilidad Universal con el fin de promover la **salud individual y colectiva** para mejorar la autonomía personal y su desarrollo social. Con este objetivo, avanzamos en la creación de espacios accesibles, amables y saludables que contribuyan a alcanzar altos niveles de **bienestar físico, mental, personal y social** para todas las personas.

Finalmente, quiero alentar a la sociedad y a las organizaciones, tanto públicas como privadas, para que sumemos esfuerzos en pro de seguir edificando entornos acogedores que permitan una vida igualitaria y saludable. En este caso, a través de la palabra.



TRANSVERSALIDAD DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Fernando Blanco Fernández
Secretario General de la Presidencia.

M^a Ángeles López Amado
Directora General de Accesibilidad y Centros.

La Dirección General de Accesibilidad y Centros viene desarrollando estrategias para incorporar la **accesibilidad universal** desde una visión **transversal, coordinada e integral** que atañe a distintos ámbitos (salud, educación, entornos físicos y virtuales) e involucra de forma cooperativa a todos los agentes sociales, económicos e institucionales para favorecer la incorporación de las personas en sus itinerarios vitales. Por ello, hemos impulsado distintas herramientas que facilitarán la comprensión de los fundamentos y actuaciones necesarias para garantizar los principios generales de la Ley de Accesibilidad Universal de Extremadura.

La accesibilidad conforma una cadena imprescindible para el buen desarrollo de los circuitos esenciales de la vida, porque garantiza el acceso, la comprensión de espacios, **el trato y el lenguaje inclusivo**, apostando por el diseño de políticas encaminadas a cambiar el enfoque de una sociedad moderna que aboga por situar a la persona en el centro. El **eslabón más cercano**, el trato y lenguaje inclusivo, se posiciona como elemento fundamental en los servicios de cara al público, favoreciendo desde el detalle, el derecho a un uso amable de los entornos.

Esta **iniciativa** se convierte en pionera y necesaria, al tratar

la comunicación desde el paradigma de la accesibilidad universal, yendo más allá del desarrollo sectorial que componen las experiencias previas desarrolladas hasta ahora a nivel nacional, abordando el lenguaje inclusivo solo con enfoques sectoriales como la perspectiva de género o de las personas con discapacidad.

Así este Protocolo, fruto del trabajo intenso y apasionado de más de un centenar de personas, representantes de asociaciones e instituciones, que de forma desinteresada han compartido sus conocimientos y experiencias, constituye un verdadero ejemplo de **participación activa** y promueve la cultura de las alianzas por y para una tierra accesible encaminada a construir una capa sólida de la accesibilidad universal en nuestro territorio.

Mi reconocimiento y agradecimiento a todas las personas participantes por formar parte de este ambicioso proyecto. En nuestras manos está la oportunidad de crear un mundo más humano, solidario y atento.





1. INICIATIVA ESTRATÉGICA.

“Sé amable, pues cada persona con la que te cruzas estará librando su ardua batalla”.

Platón



Esta iniciativa, Protocolo para una Comunicación Inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación, aspira a edificar un lenguaje inclusivo sólido e integrado en la sociedad, desde su revisión o aportación, con el anhelo de contribuir a un mundo humanizado que no deje a nadie atrás.

Desde el mismo se invita a analizar las formas, actos y conceptos de la comunicación para impulsar una comunicación positiva que favorezca un trato igualitario a las personas en aras de una accesibilidad universal.

FILOSOFÍA. OBJETIVOS POLÍTICOS Y SOCIALES.

Proyecto de región.

El Presidente de la Junta de Extremadura, D. Guillermo Fernández Vara, en junio de 2019, en su Debate de Investidura y en el Programa de Gobierno presentado en la Asamblea de Extremadura y ratificado por mayoría absoluta de las personas que componen el Parlamento regional, plantea que la accesibilidad universal se trata de un proyecto de región, porque suma la participación de todos los sectores y aspira a ser referente de trato igualitario para otras regiones.

El momento actual no puede ser más oportuno. Si observamos el panorama nacional, nos encontramos en un proceso de actualización de nuestra Carta Magna: la Constitución Española, la norma que regula nuestra convivencia, en su artículo 49 dice: *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos*



los ciudadanos”. El Gobierno, de la mano del CERMI estatal (Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad) , está impulsando el cambio terminológico de la palabra «disminuidos», que no sólo está superada en el tiempo, sino que es percibida y sentida por las personas con discapacidad y sus familias como ofensiva e hiriente, para consagrar constitucionalmente la expresión “personas con discapacidad”, como corresponde según los compromisos internacionales de derechos humanos asumidos por España. Además, esta propuesta de reforma va más allá, pues el nuevo artículo tendrá una redacción completamente renovada, que entiende y asume la discapacidad desde un enfoque exigente de derechos.

“Las palabras generan pensamiento y deben ser elemento inspirador y tractor de esta nueva etapa, del respeto hacia nuestros semejantes como sociedad más humanizada, situando a la persona en el centro y contando, para la construcción del lenguaje, con todos los ámbitos de la sociedad”.

Jesús Martín Blanco. Director General de Derechos de las Personas con Discapacidad y Director del Real Patronato sobre Discapacidad

Es interés de la Junta de Extremadura edificar una comunicación que evite discriminaciones en la sociedad y promueva la igualdad entre las personas.

Participación activa de la sociedad extremeña.

Con el objetivo de impregnar desde sus cimientos a la sociedad extremeña, este Protocolo se ha construido sobre un proceso de participación activa, contando con representantes de diferentes ámbitos de la sociedad extremeña, dotando de un especial protagonismo a los medios de comunicación como agentes difusores de este lenguaje inclusivo.

El Protocolo ha sido desarrollado, a partir de una metodología multisectorial, multidisciplinar, multiuso y transversal, construida a partir de la configuración de 5 Grupos de Trabajo: un Grupo Motor, encargado de supervisar y validar y 4 Grupos de Trabajo, responsables de elaborar el Protocolo.

Se trata, en definitiva, de una iniciativa de cambio que viene a reforzar y a visibilizar la apuesta de la Administración autonómica por ejercer la acción política en colaboración con las propias personas y siempre poniendo el punto de referencia en el derecho a recibir un trato adecuado para todas y de manera concreta para determinados colectivos, como el de las personas con discapacidad, según recoge el artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006):

“La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Por “lenguaje” se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de signos y otras formas de comunicación no verbal”.

Este proceso no ha consistido, por tanto, sólo en construir un Protocolo, sino en recorrer un camino participado, seguro y justo.

Iniciativa pionera y necesaria.

Es la primera vez que se trata la comunicación desde el paradigma de la accesibilidad universal, con un enfoque integrador y desde todos los ámbitos de manera transversal, yendo más allá del desarrollo sectorial que componen las experiencias previas desarrolladas hasta ahora, por ejemplo, con el enfoque de perspectiva de género o de las personas con discapacidad.

“Lo que no se nombra, no existe”.

George Steiner

Es necesario visibilizar a las personas como sujetos de derecho que deben sentirse, no solo representadas y nombradas desde la dignidad y el respeto, sino también protagonistas de sus propias vidas y decisiones. Esta necesidad hace imprescindible la existencia de un protocolo que marque el camino a seguir en comunicación inclusiva.

Herramienta para establecer una política coherente de comunicación.

La comunicación es un poderoso instrumento que influye en nuestras actitudes, percepciones y conductas y refleja el mundo en que vivimos.

Esta iniciativa tiene como objetivo dotar a la Administración pública de una herramienta para establecer las bases de una política de comunicación inclusiva, respetuosa y coherente, que acompañe a las personas y las valore en su justa medida, evitando discriminaciones o diferenciaciones que redunden en destacar la falta de capacidades y potencie aquello que destaca en positivo.

El resultado es este Protocolo para una Comunicación Inclusiva en los ámbitos de las institucionales y de la comunicación, que aglutina las diferentes formas del lenguaje, incluida la comunicación multimodal, desde una perspectiva inclusiva, consolidando un sello de identidad de nuestra tierra, que se caracteriza por un trato amable y respetuoso.

Su implementación se va a materializar a través de un pacto que va a impulsar acciones de concienciación, de formación, de difusión, etc., integradas en un proyecto piloto a desarrollar en todo el territorio regional.

ENCLAVE DE LA INICIATIVA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

Transversalización de las políticas de accesibilidad universal.

La transversalidad es el eje que articula y sobre el que se apoya la implantación de las políticas públicas en accesibilidad universal en Extremadura. Se estructura en horizontal entre todos los órganos directivos de la Junta de Extremadura, y en vertical, entre administraciones: Diputaciones Provinciales, Federación de Municipios y Provincias de Extremadura y Ayuntamientos, entre otros, y con los agentes sociales, económicos y las asociaciones que representan a las personas con discapacidad, a las mujeres, al colectivo LGBTI, y otros colectivos con probabilidad de ver vulnerados sus derechos y/o en riesgo de exclusión social. Hasta el momento, se han realizado más de 200 reuniones con el objetivo de sembrar esta acción de gobierno.

Transmitir la accesibilidad universal desde una visión coordinada e integral con todas las partes interesadas, permite alinear esfuerzos en la inclusión de todas las personas, sea cual sea el ciclo de vida en el que se encuentren, en todos los ámbitos de la vida.

La transversalidad garantiza la cadena de derechos al conectarlos entre sí: acceso a la salud, educación inclusiva, trabajo igualitario..., al igual que garantiza la cadena de la accesibilidad a los entornos, productos y servicios: los espacios públicos urbanizados, los espacios públicos naturales, la edificación, el transporte, la comunicación, la sociedad de la información y medios de comunicación social, recursos sociales, productos de apoyo..., para asegurar su acceso, uso y

comprensión en igualdad de condiciones.

La transversalidad apuesta por la cooperación y colaboración e insta a sellar alianzas por y para el bien común de las personas basando su estrategia en la escucha activa de la sociedad civil.

La accesibilidad universal: entre lo social, lo económico y lo emocional.

El desarrollo del concepto de accesibilidad universal y su incorporación a nuestra forma de mirar el mundo, dará lugar a una transformación sin precedentes de los ámbitos social, económico y emocional. Para lograrlo, la Sociedad de la Información y los medios de comunicación jugarán un papel fundamental, ya que deben constituir el canal a través del cual visibilizar y poner en valor la necesidad inaplazable de seguir avanzando desde una perspectiva que garantice el respeto a los derechos fundamentales de todas las personas.

Desde el punto de vista de la vertiente social, como palanca de cambio hacia la inclusión social, supone garantizar el ejercicio de la ciudadanía plena a través de la transformación o la creación de entornos, productos y servicios accesibles y de calidad, además de garantizar un trato humano adecuado y respetuoso.

La vertiente económica como vector de reactivación de los sectores de la construcción, de lo social, de lo educativo, entre otros, incide de manera directa, por la vinculación con el diseño y transformación de los entornos. Aunque para poder implementar un diseño universalmente accesible será necesario tener en cuenta otros sectores vinculados con la accesibilidad sensorial y cognitiva, ya que los espacios

deberán estar diseñados para ser comprendidos y vividos por toda la ciudadanía. Así, sectores como el turismo, la cultura, la educación, la industria o el comercio, por ejemplo, se verán también transformados, no solo como receptores de público o clientela, sino como espacios en los que pueden y deben emplearse todas las personas.

La sinergia entre la vertiente social y económica da lugar a la vertiente emocional, entendida como la conexión entre los sentimientos de las personas y los lugares que habitan y el trato que reciben. Dentro del trato, se encuadra el uso adecuado del lenguaje como parte de la cadena de la accesibilidad universal.

La accesibilidad para la salud y el bienestar.

La accesibilidad universal es testadora de salud individual y colectiva. La salud individual, porque garantiza la autonomía de la persona. Además, en la cadena de la accesibilidad el lenguaje puede contribuir a reforzar la autoestima de la propia persona. Es igualmente testadora de la salud colectiva porque, detrás de cada decisión grupal, hay un mensaje de solidaridad hacia las personas con mayor riesgo de vulnerabilidad.

“Mi discapacidad no existe porque uso una silla de ruedas, sino porque el entorno más amplio no es accesible”.

Stella Young. Comediante australiana, periodista y
Activista de los derechos de la discapacidad

“No olvidemos que es el mundo el discapacitante, no las personas”.

Dr. Adolf Ratzka

La accesibilidad universal: multiescalar, multidisciplinar y multiuso.

La accesibilidad universal ha de entenderse multiescalar, extendiéndose por todo el territorio, por los pueblos y las ciudades, los edificios..., llegando a los productos y servicios, donde se incluyen el trato y el lenguaje.

La accesibilidad universal une muchas disciplinas que también forman una cadena: profesionales de la arquitectura, la ingeniería, la sanidad, del ámbito jurídico, social, etc., pero también profesionales procedentes de la filología y otras disciplinas vinculadas al desarrollo de un lenguaje inclusivo.

Los itinerarios de la accesibilidad universal favorecen la conexión de lugares, creando un itinerario para la vida accesible donde el trato y el lenguaje, contribuyen a la inclusión de las personas en la sociedad a la que pertenecen.

“Nada en la vida debe ser temido, solamente comprendido. Ahora es el momento de comprender más, para temer menos”.

Marie Curie

Territorio accesible: piel integradora/casa de la ciudadanía.

La accesibilidad universal es un indicador de calidad de vida de la sociedad, pero no el único. Debemos incidir en el trato y en la forma de mirar y dirigirnos a las personas como indicador complementario y factor diferenciador de una sociedad más humana y humanizada.

Igualmente, debemos transformar y diseñar los espacios bajo el paradigma de la accesibilidad universal. Para convertirlos en entornos democráticos e integradores, es vital garantizar que el trato sea adecuado y el lenguaje garantía de respeto.

Bajo el paradigma del diseño universal para todas las personas y el uso de un lenguaje inclusivo respetuoso con las diferencias, se fomenta el trato adecuado, eliminando la condescendencia, el infantilismo, el dramatismo, los enfoques heroicos de superación personal y, por supuesto, las miradas despectivas y generadoras de odio. Estos serán los pilares sobre los que construiremos una sociedad verdaderamente inclusiva, donde nadie quede atrás.

“Una cultura ideal es aquella que crea un lugar para cada ser humano”.

Margaret Mead

2. INSTRUMENTOS PARA LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EXTREMADURA.

Se destacan las siguientes cuatro herramientas implementadas desde la Junta de Extremadura en materia de Accesibilidad Universal, coordinadas y subvencionadas por la Dirección General de Accesibilidad y Centros de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales y gestionadas por entidades del tercer sector con competencia en cada materia.

SILSEX (Servicio de Lengua de Signos de Extremadura).

Creado en 2003 bajo la financiación de la Junta de Extremadura es gestionado por FEXAS. Pretende proporcionar un puente de comunicación mediante la lengua de signos, rompiendo las barreras a la comunicación mediante el acompañamiento a personas sordas y sordociegas a través de intérpretes de lengua de signos en cualquier ámbito de la vida diaria: consultas médicas, gestiones administrativas o bancarias, celebración de contratos, llamadas telefónicas, reuniones, juicios, entrevistas de trabajo, etc.

Desde este servicio se realizan otras acciones transversales como son:

- Servicios de interpretación de textos escritos.
- Participación en jornadas.
- Formación en lengua de signos.
- Asesoramiento en medidas de accesibilidad para las personas sordas.
- Sensibilización y concienciación social.

Más información: <https://www.fexas.es/index.php/servicios/>

OTAEX (Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura).

Creada en 2008 por la Junta de Extremadura y la asociación APAMEX (Asociación para la Atención y la Integración Social de las Personas con Discapacidad Física de Extremadura). Es una Oficina que presta un servicio especializado en materia de accesibilidad, con funciones de promoción, asistencia y formación, de carácter regional y gratuito. Dirigida a todas las entidades públicas y privadas además de a personas particulares, que actúen en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Para promocionar e impulsar la accesibilidad universal convocan premios anuales.

Sus ámbitos de actuación son el urbanismo, la edificación, el transporte, los espacios naturales y los bienes y servicios a disposición del público.

Entre los servicios que prestan:

- Información, asesoramiento y supervisión de propuestas de intervenciones de accesibilidad universal.
- Organización, colaboración y participación en eventos y actividades de formación y sensibilización sobre accesibilidad universal.
- Diagnóstico y elaboración de informes de accesibilidad, lo que incluye el estudio y propuesta de resolución de casos concretos puntuales.
- Puesta en marcha de proyectos de sensibilización a través de la detección y difusión de buenas prácticas en accesibilidad.
- Generación de documentos de difusión y guía en materia de accesibilidad.

Más información: <https://www.otaexapamex.org/>

OACEX (Oficina de Accesibilidad Cognitiva y Lectura Fácil de Extremadura).

Creada en 2017 por la Junta de Extremadura y la asociación Plena Inclusión Extremadura. Está formada por profesionales, con y sin discapacidad, encargados de evaluar y verificar los entornos y generar y validar la comprensión de textos, entornos, servicios y productos de Extremadura. Dirigida a todas las entidades públicas y privadas además de a personas particulares, que actúen en Extremadura. Para promocionar e impulsar la accesibilidad cognitiva convocan premios bianuales.

Sus ámbitos de actuación son:

- **Adaptación de documentos para su fácil comprensión** a través de la elaboración y validación de textos y documentos para facilitar a las personas que tienen dificultades lectoras o de comprensión, su acceso al derecho de información.
- **Informes de evaluación accesibilidad cognitiva** para que las personas con dificultades cognitivas puedan participar y utilizar sus espacios, servicios y autonomía libre.
- Imparten **formación a personas con y sin discapacidad** para la elaboración de documentos de fácil comprensión, en derechos de las personas con discapacidad, a técnicos en accesibilidad cognitiva etc.
- **Cuentan con una factoría cognitiva**, plataforma de impulso para la inclusión de las personas con discapacidad realizando estudios de investigación, creamos redes y equipos de trabajo, diseñamos acciones de sensibilización, etc.

Más información: <https://plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/que-ofrecemos/accesibilidad/oacex>

OAS (Oficina de Accesibilidad Sensorial de Extremadura).

Creada en 2018 por la Junta de Extremadura y la asociación FEDAPAS. Pretende dar una cobertura integral a las necesidades de las personas sordas, sordociegas y ciegas, en relación con la accesibilidad en espacios y actos públicos a través del fomento de la utilización de recursos de apoyo a la audición y a la comunicación oral, mediante:

- Servicio de retransmisión online subtitulada (vía streaming) de actos públicos.
- Subtitulado en soportes y materiales audiovisuales.
- Instalación fija y eventual de bucles magnéticos en espacios públicos.
- Validación de instalación y funcionamiento de sistemas de inducción magnética.
- Préstamo de bucles magnéticos para uso individual.
- Audiodescripción para promocionar en los espacios culturales y de ocio.
- Asesoramiento y consultoría en materia de accesibilidad y productos técnicos de apoyo a la comunicación.
- Base de datos de eventos, lugares o edificios con medidas de apoyo a la comunicación oral.
- Sensibilización y concienciación en materia de accesibilidad sensorial.

Más información: <https://www.fedapas.es/index.php/programas/servicio-sas/servicio-sas>

Igualmente existen otros instrumentos de carácter regional participados por la Junta de Extremadura, como son los siguientes:

CONSEJO EXTREMEÑO PARA LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

Creado por la Ley 8/1997 de 18 de junio de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura (artículo 52).

Es el órgano de asesoramiento y apoyo de la Administración Autónoma y de las Administraciones Locales de Extremadura, cuyas funciones estarán orientadas a la consecución del objeto y la finalidad de la Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura.

Está integrado por representantes de las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, competentes por razón de la materia, FEMPEX, agentes sociales y económicos, así como por asociaciones, entidades y personas expertas.

CONSEJO REGIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE EXTREMADURA.

Creado por Decreto 20/2001 de 23 de enero.

Órgano colegiado de carácter consultivo, adscrito al SEPAD (Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia) a través del Consejo Autonómico de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia para institucionalizar la colaboración entre el movimiento asociativo de las personas con discapacidad y la Junta de Extremadura, en la definición y coordinación de una política coherente de atención integral.

CONSEJO REGIONAL DE PERSONAS MAYORES DE EXTREMADURA.

Creado por Decreto 19/2001 de 23 de enero.

Es un órgano colegiado de carácter consultivo, adscrito al SEPAD, a través del Consejo Autonómico de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia. Su finalidad es institucionalizar la colaboración entre el movimiento asociativo de las personas mayores y la Junta de Extremadura, en el asesoramiento e información permanente sobre los aspectos que inciden en la calidad de vida de las personas mayores.

CONSEJO EXTREMEÑO DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES.

Creado por Decreto 105/2013, de 18 de junio y adscrito a la Consejería competente en materia de igualdad, a través del IMEX (Instituto de la Mujer de Extremadura).

Es un órgano consultivo y de participación de las asociaciones y organizaciones de mujeres y los agentes sociales y económicos en las políticas de igualdad de género de la Junta de Extremadura.

OBSERVATORIO EXTREMEÑO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO.

Regulado por Decreto 7/2017, de 7 de febrero.

Es un órgano colegiado, consultivo y de participación social en materia de derechos de las personas LGBTI, que tiene como finalidad la identificación de necesidades, y promoción de la igualdad real y efectiva del colectivo LGBTI en las diversas esferas de la vida económica, política, cultural, laboral y social, así como de lucha contra la homofobia, bifobia, lesbofobia y/o transfobia.

3. ANTECEDENTES NORMATIVOS Y MARCO DE REFERENCIA.

El primer antecedente lo encontramos en la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)** de 13 de diciembre de 2006. Es un Tratado Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, ratificado por España el 21 de abril de 2008, que forma parte del ordenamiento jurídico interno de nuestro país, en virtud de los artículos 10.2 y 96 de la Constitución Española, que hacen referencia a promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y a promover el respeto de su dignidad inherente. La accesibilidad se presenta en la Convención como un principio general en su artículo 3, como una obligación de los Estados en su artículo 4 y como derecho en su artículo 9 e interactúa con cada uno de los demás derechos reconocidos a lo largo de su articulado.

A partir de la CDPD se produce un cambio en el enfoque de las políticas de discapacidad, pasando de ser proteccionistas, a promover, proteger y asegurar los derechos humanos, y con un concepto de accesibilidad que no se queda únicamente en la eliminación de barreras físicas. Incorpora el nuevo concepto de “persona con discapacidad”, aclarando que dicha condición es consecuencia del entorno social y no solo de factores individuales y desarrolla otros conceptos y principios acordes con las nuevas posturas sobre discapacidad a nivel internacional, como los de “accesibilidad universal”, “diseño para todas las personas”, “inclusión social” en el ámbito de la vida política, económica, cultural y social, “igualdad de vida independiente”, “diálogo civil”, “ajustes razonables” y “transversalidad”.

Varios años después, la **Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios** introduce como objetivo contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en lo relativo a los requisitos de accesibilidad exigibles a determinados productos y servicios, señalados en su artículo 2, en particular eliminando y evitando los obstáculos a la libre circulación de productos y servicios derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembro.

Posteriormente, la Unión Europea elaboró la **Estrategia Europea sobre la discapacidad 2010-2020**, renovada para una *Unión de la Igualdad*, en la **Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021-2030**. Para conseguir una Europa libre de obstáculos, los Estados miembros deben integrar la accesibilidad en todas las políticas y medidas pertinentes, especialmente en aquellas relacionadas con el Pacto Verde Europeo, la oleada de renovación y la nueva Bauhaus europea. Ante ello, el personal profesional debe recibir formación en materia de accesibilidad.

En el año 2022, como iniciativa emblemática, la Comisión Europea tiene previsto poner en marcha un **centro europeo de recursos denominado «Accesibilidad UE»** para aumentar la coherencia de las políticas de accesibilidad y facilitar el acceso a los conocimientos pertinentes. Este marco de cooperación reunirá a las autoridades nacionales responsables de implementar y garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad con personas expertas y profesionales de todos los ámbitos de la accesibilidad, con el fin de compartir buenas

prácticas, inspirar el desarrollo de políticas a nivel nacional y de la Unión y desarrollar herramientas y normas orientadas a facilitar la implementación del Derecho de la Unión. La Comisión comenzará los preparativos para Accesibilidad UE en la recién establecida Plataforma sobre discapacidad.

A nivel nacional, cabe destacar que, a partir de septiembre de 2021 entró en vigor la nueva **Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica**. A través de esta reforma, se pretende adecuar nuestro ordenamiento jurídico a la ya citada Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, la cual, en su artículo 12, establece que *“las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida”*.

El nuevo sistema persigue apoyar a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Un apoyo concebido tanto en el aspecto patrimonial como en el personal, y respetándose los deseos, la voluntad y preferencias de la propia persona. Huye, por tanto, de los procedimientos de incapacitación existentes hasta ahora, en los que se producía una sustitución en la toma de decisiones de la persona con discapacidad.

Esta reforma afecta a otras normas de nuestro ordenamiento jurídico, como son el Código Civil, la Ley del Notariado, la Ley Hipotecaria, la Ley de Jurisdicción Voluntaria y la Ley de Protección del Patrimonio de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad, Ley del Registro Civil, Código de Comercio y Código Penal.

En España se han puesto en marcha los trabajos de la **nueva Estrategia Española de Discapacidad 2022-2030** de la mano de la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad, dependiente del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, contemplando un marco similar al que se ha dotado a Europa para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad y que convierte la inclusión en una política comunitaria y de estado. Se elaborará en línea del *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, que establece diez *políticas palanca* que determinan la evolución futura del país a través de un crecimiento sostenible e inclusivo. Se trata de una oportunidad de transformar España en clave de inclusión, es decir, que los proyectos desarrollados por todos los Ministerios, Comunidades Autónomas y Administración local, partan del diseño universal para que puedan ser usados y practicados por todas las personas, y para que esa inversión sea socialmente sostenible y cumpla con la normativa vigente.

La Estrategia Española de Discapacidad será elaborada desde un enfoque interseccional y feminista bajo los principios de democracia y participación a lo largo de todo el proceso. Se armará sobre el diálogo civil e incorporará el conocimiento y experiencia de las comunidades autónomas, responsables constitucionalmente de descender la política social a la propia cotidianidad de la gente y de las entidades locales como colaboradoras indispensables en su proceso de implementación para que, de forma conjunta, se conciba este instrumento como un nuevo elemento que fortalezca la cooperación territorial.

En el panorama regional, En Extremadura, la **ley 11/2014 de accesibilidad universal** supera el clásico concepto de «eliminación de barreras arquitectónicas», apostando por un nuevo modelo cuya finalidad sea garantizar el pleno y libre

desarrollo de las personas en el medio social y comunitario; garantizando la accesibilidad al medio físico, a la comunicación y a los servicios a todas las personas de nuestra Comunidad Autónoma y especialmente a las personas con mayores necesidades de accesibilidad, como pueden ser las personas con discapacidad, las personas mayores o las personas que de forma temporal se encuentran con dificultades para relacionarse con el entorno (niños y niñas, personas accidentadas, mujeres embarazadas, etc.). Esta ley se configura como el marco de referencia necesario que encauza y coordina la acción de los poderes públicos para garantizar la accesibilidad universal en la Comunidad Autónoma de Extremadura, respondiendo al reconocimiento, en línea con la Convención, de la relevancia de la accesibilidad como un elemento transversal fundamental para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y de las libertades fundamentales en todos los ámbitos de la vida.

El **Reglamento (Decreto 135/2018)** que desarrolla la Ley 11/2014 establece las condiciones de accesibilidad universal y las medidas de acción positiva en los ámbitos de la edificación, los espacios públicos urbanizados, los espacios públicos naturales, el transporte y la comunicación en la Comunidad Autónoma de Extremadura, mediante normas que permiten habilitar los entornos para hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal para todas las personas, garantizando el uso no discriminatorio, independiente y seguro de los mismos.

Como se ha señalado, la accesibilidad universal se hace extensiva al ámbito de la comunicación. Para que la comunicación sea inclusiva para todas las personas, hay que considerar todas las condiciones que pueden ser originarias de opresiones y discriminaciones, como el caso de ser mujer,

tener una discapacidad, pertenecer al colectivo LGBTI, estar en un proceso migratorio, ser una persona racializada, ser mayor, etc.

En cuanto a **comunicación y lenguaje no sexista**, encontramos las siguientes referencias:

- La **Ley General de Publicidad** (Ley 34/1988, de 11 de noviembre), en su artículo 3, establece que la **publicidad sexista** es ilícita porque atenta contra la dignidad de las personas, vulnera los valores y derechos reconocidos en la Constitución (artículos 18 y 20, apartado 4) y, en la práctica, reduce a las mujeres a meros objetos, las convierte en reclamos sexuales y genera violencia contra ellas.
- En la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**, se establecen las bases para un lenguaje inclusivo en su artículo 14 apartado 11, instando a *“la implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de relaciones sociales, culturales y artísticas”*, haciendo también alusión, en estos términos, a los medios de comunicación públicos y a los proyectos enmarcados en la Sociedad de la Información y en la publicidad, en sus artículos 37, 28 y 41 respectivamente.
- Respecto al entorno académico, la **Orden de 22 de marzo de 1995 del Ministerio de Educación y Ciencia** adecua la denominación de los títulos académicos oficiales a la condición de quienes los obtengan. El **Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales**, hace referencia a las enseñanzas universitarias oficiales de

Grado, Máster y Doctorado impartidas por las universidades españolas, conducentes a la obtención del título oficial de Graduado o Graduada, Máster Universitario o Doctor o Doctora.

- La **Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en su artículo 4**, referente a los derechos del público a recibir una comunicación audiovisual plural, apartado 2, indica que: “La comunicación audiovisual nunca podrá incitar al odio o a la discriminación por razón de género o cualquier circunstancia personal o social y debe ser respetuosa con la dignidad humana y los valores constitucionales, con especial atención a la erradicación de conductas favorecedoras de situaciones de desigualdad de las mujeres. Asimismo, dedica su artículo 8 a los derechos de las personas con discapacidad, donde se reconoce el “(...) derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas”.
- En nuestra región, la **Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura** dedica el artículo 27 al lenguaje e imagen no sexista, instando a su uso a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, al resto de Poderes Públicos extremeños y a los medios de comunicación públicos extremeños o que reciban subvenciones públicas.

En materia de **comunicación inclusiva y colectivo LGBTI**, podemos referir que la **Ley 12/2015, de 8 de abril, de igualdad social de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales y de políticas públicas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Extremadura**, desarrolla todo

un capítulo dedicado a la comunicación, donde se insta a la Junta de Extremadura a fomentar en los medios de comunicación públicos y en aquellos que reciban subvenciones o fondos públicos de la Administración extremeña, un tratamiento igualitario de la información y la comunicación (artículo 32) en relación a la concienciación, divulgación y transmisión de la inclusión social y el respeto a la diversidad sexual, identidad y expresión de género, emitiendo contenidos que contribuyan a una percepción del colectivo exenta de estereotipos y al conocimiento y difusión de necesidades y realidades de la población LGBTI. Además, deberá velar porque los anteriores adopten códigos deontológicos mediante acciones de autorregulación, para incorporar el “respeto a la igualdad y la prohibición de discriminación por motivos de orientación sexual identidad o expresión de género, tanto en contenidos informativos y de publicidad, como en el lenguaje empleado”.

En **comunicación digital inclusiva**, desde la **Declaración Ministerial de Manchester (2005)**, la Administración Electrónica Inclusiva es una prioridad en el desarrollo de los servicios públicos electrónicos en España en su alineamiento con Europa. Y al respecto, destacamos las siguientes referencias:

- **El Artículo 2: definiciones del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece que “ (...) una página o sitio web es accesible cuando está diseñado y construido para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona, con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices e independientemente de la tecnología que utilizan.”

- Dos leyes principales que articulan la comunicación digital inclusiva en nuestro país: el **Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público**, que traspone al ordenamiento jurídico español la **Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016**, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, y que se aplica también sobre los contenidos que se ponen a disposición a través de las diferentes plataformas digitales, que deben cumplir con los requisitos de accesibilidad según la disposición adicional quinta punto 6, de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Finalmente, esta visión de la «accesibilidad universal» como el acceso de todas las personas en las mismas condiciones que el resto de la población, al entorno físico, al transporte, a las tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC) y a otras instalaciones y servicios, se ha visto reforzada por la **aprobación en 2015 de la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**: un compromiso mundial para que la igualdad sea una realidad que permee en toda la humanidad. El principio fundamental de los 17 ODS es “**no dejar a nadie atrás**”.

Poniendo el foco en el ámbito de aplicación de este Protocolo, se pueden señalar los siguientes ODS que se ponen en acción de manera directa con su aplicación:

- ODS 3 Salud y Bienestar.
- ODS 4 Educación en Igualdad.
- ODS 5 Igualdad de Género.
- ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

ODS 10 Reducción de las desigualdades.
 ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.
 ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas.
 ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.



En cuanto al **ámbito de competencias**, en la Junta de Extremadura, es la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, a través de la Dirección General de Accesibilidad y Centros (DGAYC), la que tiene atribuidas las competencias en materia de accesibilidad universal, desde una visión transversal, coordinadora e integral con el objetivo de favorecer la integración real y efectiva de las personas. Le corresponden a esta Dirección General, entre otras, las siguientes funciones:

a. La coordinación de los agentes -económicos y sociales-, asociaciones e instituciones asentadas en la Comunidad Autónoma de Extremadura en todos los ámbitos de la accesibilidad universal, con especial incidencia en los

espacios públicos urbanizados y los espacios públicos naturales, la edificación, el transporte, la comunicación, la sociedad de la información y medios de comunicación social, los bienes y servicios a disposición del público y el apoyo animal.

- b. La promoción de medidas autonómicas de apoyo para el desarrollo e impulso, por parte de los órganos competentes, de los planes estratégicos sectoriales de accesibilidad universal a implementar, con especial incidencia en el plan de adaptación de edificios públicos de la administración autonómica, el plan de turismo accesible, el plan de movilidad sostenible, el plan de concienciación y divulgación educativa, el plan de implantación de lectura fácil o cualquier otro plan que favorezca la accesibilidad universal.
- c. Asegurar el funcionamiento y la coordinación de la Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX) y de la Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Extremadura (OACEX) como herramientas al servicio de una sociedad inclusiva.
- d. El fomento de la financiación destinada a implantar las políticas de accesibilidad universal desde los distintos sectores e instituciones autonómicas.
- e. La adopción de iniciativas para la ejecución de proyectos piloto en materia de accesibilidad universal en cualquier ámbito y titularidad, como ejemplos de buenas prácticas que contribuyan a la implantación real y efectiva de las políticas igualitarias.
- f. El impulso de la I+D+I como base para implementar metodologías pioneras y replicables al territorio de la

Comunidad Autónoma de Extremadura en materia de accesibilidad universal y sostenibilidad.

- g. La coordinación de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por ONU-HABITAT en la Comunidad Autónoma de Extremadura, en materia de accesibilidad universal y sostenibilidad de centros, al objeto de mejorar la calidad de vida de las personas y reducir las desigualdades.
- h. Asegurar, concienciar y divulgar medidas que potencien los valores inherentes a la accesibilidad universal como objetivo para conseguir mejorar la calidad de vida de las personas y su bienestar.
- i. Asegurar el funcionamiento del Consejo Regional para la Promoción de la Accesibilidad.
- j. La concienciación, difusión y divulgación de buenas prácticas en materia de accesibilidad universal en centros públicos y privados.

Más información: <https://saludextremadura.ses.es/web/accesibilidad-universal>

4. ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO.

El presente documento, se ha redactado manteniendo una coherencia interna en cuanto a contenido y estructura. Consta de un preámbulo, una presentación institucional, una exposición metodológica, nueve títulos, un apartado de bibliografía y webgrafía, un glosario y cuatro anexos.

Comienza con una **Presentación** institucional por parte del Presidente de la Junta de Extremadura donde se pone de manifiesto el compromiso que la administración regional tiene con la Accesibilidad Universal, desarrollando para la implementación de la misma una estrategia.

A continuación, en el **Preámbulo**, se encuentra recogida la filosofía, los objetivos políticos y sociales y el enclave de esta iniciativa, pionera en accesibilidad universal. También contiene los instrumentos para alcanzarla, los antecedentes normativos y su marco de referencia, finalizando con el presente apartado de explicación de la estructura del documento.

Le sigue la sección de **Metodología de elaboración**, donde se resume en qué ha consistido el proceso participativo, basado en los principios de construcción colaborativa e inteligencia colectiva, para el desarrollo de los contenidos del Protocolo.

A partir de ese punto, se despliega el Título preliminar y otros nueve títulos siguientes, conteniendo todos ellos un total de 38 artículos.

El **Título preliminar** desarrolla las disposiciones generales sobre el objeto de este Protocolo, así como sus valores y ámbitos de aplicación.



El **Título I** trata sobre la comunicación y el lenguaje inclusivo para la accesibilidad universal, desarrollando al respecto, contenidos de índole general, como los principios rectores de la comunicación inclusiva, su enfoque de derecho, la dimensión en la que se aplica, sus características y las condiciones necesarias para que se dé su desarrollo. También establece los cauces a través de los cuales se puede planificar su intervención y los límites que presenta en su desarrollo en el contexto actual.

El **Título II** se refiere a la comunicación inclusiva para las personas con discapacidad, el **Título III** a la comunicación inclusiva con enfoque de género y el **Título IV** a la comunicación y el lenguaje sin sesgos, dando estos tres títulos tratamiento a la aplicación de la comunicación inclusiva teniendo en cuenta la inclusión de las mujeres a través del lenguaje no sexista, así como colectivos sensibles a ver vulnerados sus derechos, como las personas con discapacidad, personas LGBTI, migrantes, personas en situación de trata, personas mayores, etc. Estos tres títulos desarrollan los contenidos a través de la misma estructura de articulado, identificando las personas y entornos a las que se dirige cada uno de ellos, las medidas establecidas para su aplicación, los instrumentos y herramientas para hacerlo efectivo y un último artículo de protocolo, donde se recogen pautas concretas a implementar para una correcta comunicación, atendiendo a todas las necesidades personales y colectivas que se recogen a través de estos tres títulos.

A continuación, el **Título V**, del fomento y la aplicación de la comunicación y el lenguaje inclusivo, destaca el papel de las políticas e instrumentos públicos para garantizar el fomento y la formación en esta materia, así como la consideración de que impregne el tercer sector social para que se propague a toda la ciudadanía. Para ello, se identifica la importancia de transferir

el conocimiento generado a través de buenas prácticas, la aplicación de procesos de innovación permanentes y el esfuerzo en difundir estos avances. Finaliza este título aplicando la comunicación y el lenguaje inclusivo a los servicios de atención de las instituciones y organizaciones para garantizar un trato correcto a todas las personas.

En el **Título VI**, del fomento y aplicación de la comunicación inclusiva en los medios de comunicación se hace un recorrido sobre la necesidad de concienciación y formación en el sector de los medios de comunicación para la aplicación del lenguaje inclusivo, saber generar contenidos accesibles en cualquier formato y pautas concretas para conseguirlo.

El **Título VII**, del fomento y la aplicación de la comunicación inclusiva digital para la administración, muestra cómo las TICs pueden actuar como motor de inclusión y herramienta dinamizadora de la comunicación inclusiva y da a conocer correctores digitales para que los lenguajes inclusivos y no sexista se puedan aplicar de manera automática, así como otros recursos sobre accesibilidad en sistemas de gestión de contenidos, estándares web y aplicaciones informáticas.

El título siguiente de este Protocolo imprime un alto grado de innovación, al desarrollar cuestiones no recogidas previamente en este campo. Así, el **Título VIII**, *Aproximación al Lenguaje multimodal*, distingue como parte de la comunicación multimodal, además del lenguaje oral, otros seis sistemas (vocal, kinésico, cronómico, proxémico, háptico y olfativo) que deben ser tenidos en cuenta si realmente queremos establecer una comunicación inclusiva integral. Y al respecto alerta sobre posibles situaciones discriminatorias que se pueden cometer en los procesos comunicativos, aportando ejemplos para poder



evitarlas.

El último título es el **Título IX**, *implementación, evaluación y seguimiento*, donde se exponen estrategias de implantación del Protocolo, así como un sistema de indicadores a tener en cuenta, para realizar un seguimiento y evaluación eficaz de las políticas públicas que se desarrollen al respecto.

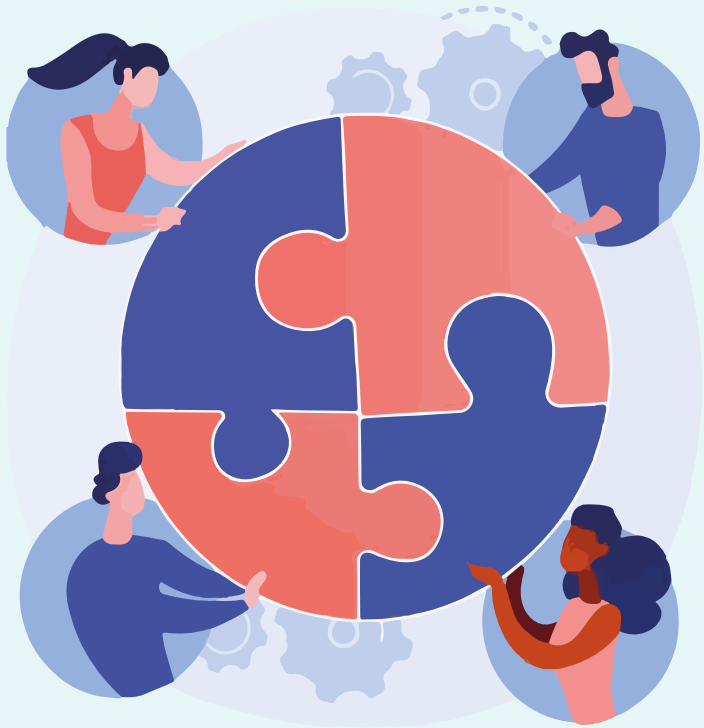
Previo a la redacción participativa de este Protocolo de Comunicación Inclusiva, se ha desarrollado una fase de investigación y búsqueda de bibliografía previa, que se ha puesto a disposición del equipo para la construcción colaborativa del mismo. En gran parte, este Protocolo se construye como un compendio de dicha información previa; publicaciones, manuales, documentos, artículos, etc., desarrollados y puestos a disposición por otras instituciones, entidades y organizaciones de diferente naturaleza. Si bien esta información existía, y en ocasiones se recoge como texto de este documento, lo que esta iniciativa ha realizado es reunir todas las temáticas que afectan a la comunicación inclusiva en un mismo documento, además de desarrollar algún título de corte más inédito, como el dedicado al lenguaje multimodal.

Para facilitar la lectura del documento y dado el carácter práctico del que se le quiere dotar, se ha optado por no referenciar cada fuente utilizada sobre el propio texto, sino reunir aquellas más relevantes y recogerlas en la **Bibliografía y webgrafía** que aparece tras el articulado.

En el **Glosario** se pueden consultar las definiciones de los términos específicos relacionados con cada título del documento.

Y finaliza el Protocolo con cuatro **Anexos**. En el Anexo I se recogen historias reales relacionadas con el impacto que tiene en la vida de las personas ser tratadas de manera inclusiva. En los Anexos II y III se pone a disposición una batería de experiencias en el ámbito de la comunicación inclusiva, aportadas por entidades procedentes de otros países y por instituciones y organizaciones participantes en el desarrollo de esta iniciativa, que inspiran a su replicación para hacer real el buen trato y el lenguaje inclusivo en los entornos de desarrollo de todas las personas. Y en el Anexo IV se referencian las personas y entidades que han estado implicadas en el proceso de redacción y revisión de este Protocolo.







La elaboración de este Protocolo se ha llevado a cabo mediante una **metodología participativa y de manera extensiva, multisectorial, multidisciplinar y transversal**, basada en dos vectores principales:

- Estrategias y herramientas participativas: con aportaciones de múltiples organizaciones sociales y ciudadanas que cuentan con una vasta experiencia en comunicación inclusiva.
- Trabajo en equipo, participativo y activo, con iniciativa propia en cuanto a la metodología y agenda llevada a cabo.

Se han conformado **5 Grupos de Trabajo**: un Grupo Motor, encargado de supervisar y validar, y 4 Grupos de Trabajo, responsables de construir el Protocolo.

Grupo Motor: encargado de difundir inicialmente la idea para constituir los Grupos de Trabajo y validar las diferentes versiones del Protocolo. Compuesto por personas colaboradoras expertas, la Asociación de Universidades Populares de Extremadura -AUPEX- y las personas máximas representantes procedentes de las siguientes instancias de la Junta de Extremadura:

- Secretaría General de Presidencia.
- Dirección General de Accesibilidad y Centros.
- Dirección General de Innovación y Educación Inclusiva.
- Instituto de la Mujer de Extremadura -IMEX-.
- Área de comunicación de la Portavocía.

Grupo de Trabajo 1: instituciones. Compuesto por personas responsables a nivel institucional y/o técnico procedente de diferentes departamentos de la Junta de Extremadura y de otras instituciones a nivel provincial, regional y nacional:

- Consejería de Cultura, Turismo y Deportes. Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Patrimonio Cultural.
- Consejería de Cultura, Turismo y Deportes. Secretaría General de Turismo.
- Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital. Dirección General de Agenda Digital.
- Consejería de Educación y Empleo. Dirección General de Innovación e inclusión educativa.
- Consejería de Educación y Empleo. Dirección General de Formación Profesional y Formación para el Empleo.
- Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública. Secretaría General de Administración Digital.
- Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo. Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AEXCID).
- Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo. Instituto de la Mujer (IMEX).
- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Accesibilidad y Centros.



- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Planificación, Formación y Calidad Sanitaria y Sociosanitaria.
- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección Gerencia del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia (SEPAD).
- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Servicios Sociales, Infancia y Familias.
- Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Secretaría Técnica de Adiciones, Servicio Extremeño de Salud.
- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Asistencia Sanitaria. Subdirección de Cuidados y Humanización.
- Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Asistencia Sanitaria. Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales.
- Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX).
- Oficina de Accesibilidad Cognitiva y Lectura Fácil de Extremadura (OACEX).
- Oficina de Accesibilidad Sensorial de Extremadura (OAS).
- Servicio de Intérprete de Lengua de Signos (SILS).
- Consejo de la Juventud de Extremadura.

- Diputación de Cáceres.
- Diputación de Badajoz.
- Federación de Municipios y Provincias de Extremadura (FEMPEX).
- Ayuntamiento/Universidad Popular de Ahigal.
- Ayuntamiento/Universidad Popular de Siruela.
- Ayuntamiento/Universidad Popular de Zafra.
- Gabinete de Iniciativas Transfronterizas.
- Presidencia. Dirección General de Administración Local.
- Centro Español de Documentación e Investigación sobre Discapacidad (CEDID) del Real Patronato sobre Discapacidad.
- Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.
- Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.

Grupo de Trabajo 2: organizaciones del Tercer Sector.

Compuesto por asociaciones, fundaciones y otras entidades que representan a la ciudadanía, en concreto las que trabajan por la defensa de los derechos de las mujeres, las personas con discapacidad, colectivo LGBTI, personas migrantes, personas en situación de pobreza, etc.:

- Asociación de Derechos Humanos de Extremadura -ADHEX-.

- Asociación de Escritores Extremeños -AEEX-.
- Asociación de Lectura Fácil de Extremadura.
- Asociación Malvaluna.
- Asociación de Mujeres progresistas Victoria Kent.
- Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida -APRAMP- Badajoz.
- Asociación de Universidades Populares de Extremadura -AUPEX-.
- Cáritas Diocesana Mérida-Badajoz.
- Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental -FEAFES- de Extremadura.
- Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral -ASPACE-.
- Cooperativa Dilee de Lectura Fácil.
- Cruz Roja Extremadura.
- Extremadura Entiende.
- Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales -FADEMUR-.
- Fundación Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (CEPAIM).
- Fundación Ciudadanía.
- Fundación Mujeres.

- Fundación ONCE Extremadura.
- Fundación Triángulo.
- Asociación Mujeres en Zona de Conflicto - MZC- Extremadura.
- Plena Inclusión de Extremadura.
- Red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Extremadura -EAPN-.

Grupo de Trabajo 3: Universidad y profesionales del mundo del diseño y la comunicación.

- Asociación de Comunicación Política de Extremadura (ACOP).
- Asociación Extremeña de Comunicación Social (AECOS).
- Asociación de la Prensa de Badajoz.
- Consultora INEXSOS.
- Emprendedorex.
- Grada Ocio y Deporte.
- Universidad de Extremadura. Departamento de Ciencias de la Educación.
- Gabinete de comunicación Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad de Extremadura.
- Profesionales del diseño.

Grupo de Trabajo 4: agentes económicos y sociales.

- UGT.
- CC.OO.
- CREEX.

Teniendo en cuenta el **perfil académico/formativo** de las personas participantes, destacar la **visión multidisciplinar** del Protocolo, pues han participado personas procedentes de las siguientes **disciplinas**, lo que sin lugar a dudas supone un valor añadido:

- Agronomía
- Antropología
- Arquitectura
- Biblioteconomía y Documentación
- Ciencias físicas
- Ciencias Políticas y de la Administración
- Comunicación Audiovisual
- Derecho
- Educación Social
- Empresariales
- Enfermería
- Filología Inglesa
- Filología Hispánica
- Geografía e Historia

- Geografía y Ordenación del Territorio
- Gerontología
- Informática
- Lingüística
- Marketing
- Medicina
- Pedagogía
- Periodismo
- Psicopedagogía
- Psiquiatría
- Magisterio
- Psicología
- Sexología
- Telecomunicaciones
- Trabajo Social

Y en lo que respecta al **perfil profesional** de las personas participantes, ha sido diverso, lo que ha enriquecido el tratamiento de los diferentes contenidos que el Protocolo desarrolla. Los perfiles profesionales mayoritarios han sido:

- Directores/as Generales de la Junta de Extremadura
- Jefes/as de Servicio de la Junta de Extremadura
- Jefes/as de sección de la Junta de Extremadura
- Profesores/as de la Uex

- Presidentes/as, socios/as fundadores/as y personal técnico de entidades del Tercer Sector
- Personal de dirección y coordinación y personal técnico de entidades del Tercer Sector
- Concejales/as de Ayuntamientos
- Directores/as de Universidad Popular
- Magistrado/a Juez/a
- Representantes sindicales
- Responsables de igualdad
- Periodistas
- Directores/as de proyectos
- Agentes de inclusión
- Personas especialistas en SE, redes sociales, márketing digital, igualdad, entre otras

Han sido un total de **131 profesionales** participantes.

La Asociación de Universidades Populares de Extremadura, además de participar activamente en todos los grupos de trabajo, ha llevado a cabo una asistencia técnica durante todo el proceso, responsabilizándose de las siguientes cuestiones:

- Liderazgo del proceso a través de una metodología participativa y colaborativa.
- Organización de los Grupos de Trabajo, garantizando la comunicación y resultados.
- Distribución de tareas/tiempos de los Grupos de Trabajo.

- Aportación de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de los trabajos.
- Asistencia en la presentación/aprobación del Protocolo al Consejo Extremeño de Promoción Accesibilidad.
- Evaluación del proceso de trabajo y validación de resultados.
- Transformación de toda la producción en un documento final consensuado.
- Elaboración de una versión final del Protocolo.

Cada punto del índice ha sido desarrollado por dos de los Grupos de Trabajo, bajo la coordinación del Grupo Motor. Uno de ellos ha sido el ponente (responsable del desarrollo de los contenidos) y el otro el colaborador (responsable de realizar las primeras anotaciones y observaciones). Siendo la distribución de responsabilidades, la que se muestra en el siguiente cuadro:

	PONENTE	COLABORADOR
GT 1. INSTITUCIONES	Preámbulo. Título Preliminar. Título VII. Título IX.	Título I.
GT 2. TERCER SECTOR	Título V. Título III. Título II.	Título IV. Título VI.
GT 3. UNIVERSIDAD Y PROFESIONALES DEL DISEÑO Y LA COMUNICACIÓN	Título IV. Título VI.	Preámbulo. Título Preliminar. Título VII. Título IX.
GT 4. AGENTES ECONÓMICOS Y SOCIALES	Título I.	Título II. Título III. Título IV.

Debido a su carácter innovador, dos de los títulos han necesitado ser abordados desde un enfoque de mayor especialización y conocimiento. Tal es el caso del *Título VIII, Aproximación al lenguaje multimodal*, desarrollado por Iraide Ibarretxe Antuñano, catedrática en el Departamento de Lingüística y Literaturas Hispánicas de la Universidad de Zaragoza. Y del *Anexo II, comunicación más allá de las fronteras por un mundo sin barreras*, desarrollado por parte de Fundación Ciudadanía.

Los anexos I y III, que recogen historias reales y experiencias innovadoras relacionadas con la comunicación inclusiva, han sido desarrollados por las instituciones y entidades participantes.

Se ha llevado a cabo un **proceso de co-creación**, a través de las siguientes herramientas:

- Espacio compartido en la nube.
- Comunicación cercana y permanente, tanto con el Grupo Motor, con los Grupos de Trabajo y con las personas expertas, utilizando para ello, diferentes vías: e-mail, teléfono y WhatsApp entre otras.
- Reuniones específicas para resolver dudas o poner al día a las nuevas entidades/personas que se incorporaron una vez iniciado el proceso.

Los Grupos de Trabajo (GM y GT1, GT2, GT3 y GT4) han construido el Protocolo en base a la siguiente planificación temporal:

FASE	TRABAJO	HITOS	TIMING
1 Investigación	<p>Elaboración documentos marco de referencia.</p> <p>Configuración 5 Grupos de Trabajo: 1 Grupo Motor -GM- y 4 Grupos de Trabajo -GT1, GT2, GT3 y GT4-.</p> <p>Proceso de co-creación V_1 Protocolo</p> <p>Reuniones mantenidas: - 29 junio 2021. GM. 9 personas participantes. - 19 julio 2021. GM y GT1, GT2, GT3 y GT4. 57 personas participantes. - 27 y 29 julio 2021. GT1, GT2, GT3 y GT4. 63 personas participantes.</p>	Protocolo V_1	mayo - julio 2021
2 Diseño	<p>Taller de formación google drive.</p> <p>Proceso de co-creación V_2 Protocolo</p> <p>Reuniones mantenidas: - 23 septiembre 2021. GM. 7 personas participantes. - 6 y 7 octubre 2021. GT1, GT2, GT3 y GT4. 39 personas participantes. - 29 octubre 2021. GM. 7 personas participantes.</p>	Protocolo V_2	julio - octubre 2021



3 Desarrollo	<p>Conferencia Comunicación Multimodal.</p> <p>Proceso de co-creación V_3 Protocolo</p> <p>Reuniones mantenidas: - 19 enero 2022. GM. 4 personas participantes. - 15 y 16 diciembre 2021. GT1, GT2, GT3 y GT4. 25 personas participantes.</p>	Protocolo V_3	noviembre 2021 - enero 2022
4 Maduración	<p>Buzón de sugerencias ciudadanas.</p> <p>Proceso de co-creación V_ok Protocolo</p> <p>Reuniones mantenidas: - 8 abril 2022. GM. 6 personas participantes.</p>	Protocolo V_ok	enero - febrero 2022
5 Elaboración final	<p>Inclusión aportaciones ciudadanas.</p> <p>Reuniones mantenidas: - 29 abril 2022. GM y GT1, GT2, GT3 y GT4. 50 personas participantes.</p>	Protocolo V_ok	marzo - abril 2022
	Revisión por AEEX.	Protocolo V_final	agosto 2022
Presentación y aprobación	Consejo Extremeño para la promoción de la Accesibilidad Universal.	Protocolo_aprobado V_final	20.12.2022

Una vez que finalizado el proceso de elaboración del Protocolo y teniendo a disposición la versión final, será imprescindible difundir e impregnar a las diferentes Direcciones Generales e Instituciones de la administración autonómica de los

contenidos que el mismo recoge, para qué desde cada uno de sus ámbitos competenciales, y partiendo un conocimiento previo, puedan aplicarlo en sus entornos.

En la siguiente tabla se recogen las Direcciones Generales e Instituciones de la Junta de Extremadura han participado en el proceso de elaboración y se identifican aquellas a las que se hará partícipe del proceso de difusión y transferencia del Protocolo:

PARTICIPAN EN LA ELABORACIÓN	2ª FASE DE PARTICIPACIÓN DIFUSIÓN
SEPAD	DG de Política Universitaria
SES	DG de RR.HH. y Asuntos Generales SES
DG Accesibilidad y Centros	DG de Emergencias y protección civil
DG de Servicios Sociales, Infancia y Familia	DG de Trabajo
DG Innovación y Educación Inclusiva	SG de Economía y comercio
DG de Planificación, Formación y Calidad Sanitaria y Sociosanitaria	SG Ciencia, Tecnología, Innovación y U
DG Salud Pública y Secretaría Técnica de Adicciones	Academia de seguridad pública de Ex.
DG Asistencia Sanitaria. Subdirección de cuidados y Humanización	DG de Deportes



INCOEX. Jurídico	DG de Turismo
DG Formación Profesional y Formación para el Empleo	DG de Transporte
DG Agenda Digital	DG de Empresa
Secretaría General de Cultura	DG de Personal Docente
IMEX	DG de Función Pública
INCOEX	SG de Empleo
SG de Cultura	IJEX
DG de bibliotecas, archivos y p. cultural	SG de Población y Desarrollo Rural
DG de Administración Local	Fundación Academia Europea e Iberoamericana de Yuste
SG de Administración digital	
AEXCID	
DG de Acción Exterior	
Gabinete de Iniciativas Transfronterizas	







TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto de la comunicación inclusiva.

Este Protocolo para una comunicación inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación es una herramienta que aborda, desde una visión holística, los aspectos positivos y relevantes del lenguaje inclusivo y no discriminatorio hacia las mujeres, las personas con discapacidad y demás personas con probabilidades de encontrarse en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, así como a la comunicación digital integradora.

En base a esta premisa, esta herramienta se ha diseñado y construido de forma participativa, y supone un documento abierto y actualizable, que busca ofrecer orientación sobre el empleo del lenguaje multimodal, tanto para entornos tradicionales como digitales y poner a disposición herramientas y canales que se pueden utilizar para mejorar nuestras comunicaciones.

Su **función** es la de contribuir a establecer en todos los espacios (servicios, departamentos, centros, etc.) de la Junta de Extremadura, una política coherente de comunicación inclusiva que se vea reflejada en la redacción e ilustración de documentos públicos y en la elaboración de material audiovisual de uso interno y externo.

Igualmente, incorpora un catálogo de experiencias que las diferentes administraciones públicas, entidades, medios de comunicación y agentes sociales ya utilizan en comunicación inclusiva, que son pertinentes de aplicación en los entornos de trabajo del sector público y que además, pueden servir de motivación para su uso a otros sectores externos como el de los medios de comunicación. Estas experiencias, ayudarán a replicar

acciones en la comunidad autónoma de Extremadura, en aras de propiciar un cambio de mentalidad en las instituciones y la sociedad, una vez visibilizadas y experimentadas.

Los **objetivos** de este Protocolo son los siguientes:

- Proporcionar una herramienta, que aborda, desde una visión holística, los aspectos positivos y relevantes del lenguaje inclusivo.
- Edificar un lenguaje inclusivo sólido e integrado en la sociedad.
- Contribuir a establecer una política coherente de comunicación inclusiva.
- Poner a disposición instrumentos para implementar la comunicación inclusiva.



Artículo 2. Valores de la comunicación inclusiva. Búsqueda de la accesibilidad universal a través del lenguaje.

Los derechos humanos y las libertades fundamentales son universales, indivisibles, interdependientes y están interrelacionados. La comunicación inclusiva es el proceso básico que permite que todas las personas, independientemente de sus condiciones personales y grupales, puedan ejercer sus derechos y libertades plenamente y sin discriminación.

La comunicación es un poderoso instrumento que influye en nuestras actitudes, percepciones y conductas y refleja el mundo en el que aspiramos a vivir y trabajar. Por ello, las palabras escritas, los gestos, los sonidos, las imágenes, el contexto y los canales de la misma son importantes, ya que la comunicación puede volverse discriminatoria si no se tienen en cuenta las suposiciones y conjeturas que influyen en el lenguaje y en todos los elementos que se ven involucrados en la misma.

La sociedad está en permanente cambio, del mismo modo que lo está el lenguaje. Las realidades y las necesidades evolucionan y con ello la comunicación, las herramientas que se necesitan para hacerla efectiva y las estrategias que se usan para garantizar el acceso universal a la información.

Así se promulga en el contexto internacional a través de la ya citada Agenda 2030 y sus 17 ODS, impulsada desde su principio fundamental de “no dejar a nadie atrás”. Este propósito mundial hace que la estrategia de comunicación inclusiva tome especial relevancia. El acceso a la información es un derecho fundamental y, en especial, el acceso a la información generada por los servicios públicos, ya que es de vital importancia para el

desarrollo y el bienestar de las personas, así como para hacer efectivo el cumplimiento de sus derechos.

La comunicación es también un proceso de interacción entre las personas y para garantizar su eficacia, debería ser lo más objetiva posible, concisa y clara, así como ser comprensible, adaptándose a las necesidades de la persona receptora en cuanto al mensaje, código y canal utilizado.

La comunicación inclusiva, por tanto, presenta una serie de valores añadidos a los procesos de comunicación, ya que supone la búsqueda de la accesibilidad universal a través del lenguaje. Estos valores son:

- Acceso universal a la información pública.
- Igualdad de oportunidades para todas las personas.
- Igualdad entre mujeres y hombres.
- Inclusión de todas las personas.
- Diversidad como característica enriquecedora de la sociedad.
- No discriminación.
- Justicia social.
- Participación de todas las personas en la esfera pública y política.

Artículo 3. Ámbitos de aplicación de la comunicación inclusiva.

Este Protocolo es de aplicación en los ámbitos comunicacionales de:

- Comunicación inclusiva para las personas con discapacidad.
- Comunicación inclusiva con impacto de género.
- Comunicación inclusiva intercultural.
- Lenguaje sin sesgos.
- Comunicación digital inclusiva.
- Comunicación multimodal inclusiva.

El uso de un lenguaje no diferenciador, no segregador, es una forma de distanciarse de las percepciones preconcebidas sobre personas con mayor probabilidad de ver vulnerados sus derechos por cualquier condición, personal o grupal.

El uso de un lenguaje no sexista es una forma de distanciarse de percepciones obsoletas sobre hombres y mujeres.

La lectura fácil para las personas con dificultades de comprensión lectora, como las personas con discapacidad intelectual, es una estrategia de accesibilidad universal necesaria para seguir en la senda de reducción de las desigualdades en lo que a la información se refiere.

La utilización de pictogramas, cada vez es más frecuente en los espacios públicos, tiene gran utilidad para definir o informar de forma accesible acerca de determinadas alertas o servicios de proximidad.

El uso de subtítulo, audiodescripción e interpretación

en Lengua de Signos Española (ILSE), es necesario para la comprensión eficaz de los mensajes en determinados colectivos de la población con discapacidad sensorial.

Más allá de las formas verbales, existe toda una variante multimodal de la comunicación que tiene gran relevancia, en ocasiones complementando el mensaje oral a través de gestos, posturas, tono de voz, etc., y en otros casos convirtiéndose en la parte fundamental de la comunicación, como el ejemplo de la lengua de signos.

En un mundo de diseños tecnológicos con imágenes cuidadas y producidas, los entornos digitales accesibles, aunque cuentan con mayor recorrido, no terminan de destacar o de implementarse de forma cotidiana.

Cuando se usan expresiones inapropiadas o un lenguaje sesgado, aunque sea involuntariamente, se está excluyendo a ciertas personas y, por tanto, se crean barreras a la comunicación. Se necesita eliminar los sesgos del lenguaje, evitando las expresiones de toda naturaleza que denigren o excluyan a las personas.

En cuanto a los **entornos de aplicación** del Protocolo, son aquellos que abarcan todos los sectores de las políticas públicas y de la comunicación:

- | | |
|-------------------------|-----------|
| Política institucional. | Economía. |
| Comunicación. | Salud. |
| Educación. | Deporte. |
| Política social. | Cultura. |
| Empleo. | Etc. |

Artículo 4. Principios rectores de la comunicación inclusiva desde el derecho a la accesibilidad universal.

La accesibilidad universal se presenta como un concepto abierto a todas las personas, independientemente de sus capacidades, de su sexo, de su edad, de su origen, de su cultura, de los modelos familiares o de cualquier otra naturaleza o razón de ser. Es la condición que impulsa la superación de cualquier barrera física, sensorial, cognitiva o psicológica, que impida que las personas puedan disfrutar de sus derechos y de una participación plena en todos los aspectos de la vida.

La comunicación inclusiva debe ser garante de la accesibilidad universal a través de la defensa de los valores de igualdad en la ciudadanía, utilizando como herramienta el lenguaje para transformar los entornos y alcanzar una inclusión real y efectiva.

De acuerdo con esta argumentación, se plantean una serie de principios esenciales y comprometidos para que todas las personas se sientan incluidas, se expresen con libertad y comprendan la sociedad en la que viven, como parte de ella. Para ello se cuida la comunicación desde un enfoque multimodal:

- Utilizar un lenguaje inclusivo y respetuoso para todas las personas, evitando etiquetas que puedan resultar discriminatorias.
- Entender y respetar la diversidad como un valor social y comunitario.
- Comprender la evolución del lenguaje como una transformación natural, nunca rígida, que debe ir unida al avance social.

- Evitar un uso androcéntrico y sexista del lenguaje y en cualquier forma de comunicación.
- Cuidar las imágenes y los mensajes que se transmiten, dando visibilidad a todas las personas como parte de una sociedad global y unitaria.
- Además del lenguaje oral, fomentar otros canales y otros tipos de comunicación multimodal que garanticen una comunicación efectiva.
- Huir de términos y etiquetas con connotaciones negativas que provocan que las personas se sientan en condiciones de desigualdad con respecto a las demás.

Artículo 5. Enfoque de derechos de la comunicación inclusiva.

Todas las personas tienen derecho a expresarse y a entender el mundo que les rodea como parte integrante de una sociedad plena y unida. Este derecho a la libertad de expresión y de información se contempla en el artículo 20 de la Constitución Española. Para poder dar cumplimiento al mismo, es esencial que toda la ciudadanía pueda disponer de lo necesario para interpretar el entorno de manera efectiva.

En este sentido, cabe recordar que la comunicación es una necesidad humana y, como tal, debe considerarse un derecho. Es por ello que existe una responsabilidad comunicacional con la ciudadanía que ha de responder al planteamiento acerca de qué grado de accesibilidad contempla nuestro modo de comunicarnos. Por tanto, se han de comprender las necesidades de comunicación como primer paso para poder afrontarlas y adaptarnos.

La comunicación debe verse como una herramienta impulsora del cambio social. Para alcanzar esta meta, es esencial no considerar la diversidad como una barrera, sino como algo consustancial al ser humano que no hace más que enriquecer la comunidad en la que vive.

La comunicación inclusiva responde a un trato igualitario ante condiciones diferentes, sin distinción alguna de edad, cultura, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquiera otra condición social, sirviendo, además, como un motor de cambio comprometido hacia una sociedad más igualitaria, equitativa y transparente. Es un vehículo que hay

que potenciar, cuidar y adaptar constantemente, puesto que está presente en todos los aspectos que intervienen en cualquier tipo y sistema de comunicación: desde la escritura, las imágenes o la fotografía, hasta el propio lenguaje multimodal, tal y como se manifiesta en las lenguas, orales y signadas.

En todo este proceso el resultado debe ser respetuoso, y se tiene que estimular un pensamiento crítico, de acuerdo con el lenguaje establecido, que dé cabida a todas las personas, promoviendo una comunicación efectiva y universal. Por tanto, la responsabilidad de una mala práctica tiene que ser compartida, entendida y resuelta por todas las personas integrantes de la sociedad.



La comunicación inclusiva responde a la materialización del derecho que tienen todas las personas a:

- Comunicarse, expresarse, entender la sociedad en la que viven y ser comprendidas.
- Formar parte de una misma comunidad, solidaria y unida, donde no tenga cabida ninguna diferenciación que pueda provocar desigualdad.
- Ser partícipe del proceso de adaptación y evolución de la comunicación y el lenguaje, siendo conscientes de su importancia mediante el compromiso, la responsabilidad y el respeto hacia la igualdad.

Artículo 6. Dimensión de la comunicación inclusiva.

La aplicación de la comunicación inclusiva para una accesibilidad universal ha de ser integral y holística y, por lo tanto, considerar todas las dimensiones en las que se lleva a cabo la comunicación.

El lenguaje, de forma general, hace referencia a cualquier sistema compuesto por una serie de signos que sirven para la creación y la transmisión de conceptos. Estos signos se componen de la unión entre formas y significados, y pueden ser de diferente naturaleza según el tipo de relación que exista entre estos dos componentes. Una de las clasificaciones de signos más conocida distingue entre tres tipos:

- *Indicios*: establecen una relación directa, natural y de causa-efecto entre la forma y el significado. Por ejemplo, el humo es un indicio del fuego o la fiebre es el indicio de tener alguna enfermedad.
- *Iconos*: se basan en una relación motivada y perceptible entre la forma y el significado. Por ejemplo, una imagen de un sol, , representa buen tiempo o alargar una sílaba en una palabra (aburriiiiiiiiido) puede significar cantidad ('muy aburrido').
- *Símbolos*: la relación entre la forma y el significado es arbitraria y convencional. Por ejemplo, la señal de tráfico circular, con fondo rojo y franja central blanca,  significa 'prohibido el paso' o el gesto en el que nos damos palmaditas en el moflete que significa 'jeta, caradura' en español.

El lenguaje es un reflejo de las prácticas culturales y sociales del contexto social, condiciona las actitudes, prácticas y cosmovisiones de las comunidades o pueblos. El lenguaje humano nos sirve tanto para pensar como para comunicar nuestros pensamientos y emociones. Es nuestra principal herramienta de cognición y de comunicación, y por eso, si se quiere dar acceso universal a todas las personas para que produzcan y comprendan el lenguaje es necesario tener en cuenta que:

- **El lenguaje es multimodal.**

La comunicación humana no solo se realiza a través de la emisión y la recepción de sonidos, sino que intervienen diferentes sistemas multimodales que inciden, en mayor o menor medida en el procesamiento del lenguaje. Por eso, el lenguaje no es solamente vocal y auditivo, sino también, por ejemplo, gestual y visual. De hecho, en las etapas iniciales de nuestra vida, antes de ser capaces de articular las primeras palabras orales, los bebés utilizan la gestualidad para comunicarse. Gestos como el señalamiento para pedir algo o el levantar el índice para decir 'uno' están en nuestro lenguaje antes de ser capaces de decir 'dame el juguete' o 'tengo un año'.

Además de estas modalidades, existen varios sistemas multimodales, como el vocal, el kinésico, el cronémico, el proxémico, el háptico y el olfativo, que intervienen en la comunicación (véase Título VIII).

- **El lenguaje se manifiesta a través de las lenguas.**

Las lenguas son manifestaciones concretas del lenguaje. No solamente están compuestas de estructuras (sonidos, gestos,

palabras, frases...) que codifican, de forma convencionalizada, conceptos, sino que, además, sirven para canalizar la cosmovisión de sus hablantes; de ahí que sean fundamentales en la cultura de cualquier pueblo.

Actualmente hay alrededor de más de 7000 lenguas diferentes distribuidas por todo el mundo. La gran mayoría de estas lenguas son orales, es decir, sus hablantes utilizan tanto la modalidad vocal-auditiva como la gestual-visual para crear sus signos lingüísticos. Por ejemplo, el español, el francés o el inglés son lenguas orales. Pero también hay lenguas signadas, en las que los hablantes utilizan principalmente la modalidad gestual-visual. Por ejemplo, la lengua de signos española, la lengua de signos americana o la lengua de signos nicaragüense. Todas las lenguas, independientemente de su modalidad, son iguales, se adquieren de la misma manera y están igualmente desarrolladas, puesto que, utilizando sus propias herramientas lingüísticas, los hablantes pueden expresar cualquier tipo de conocimiento en cualquier lengua, oral o signada.

- **La escritura es una representación gráfica.**

La escritura es, posiblemente, una de las creaciones humanas más importantes para poder representar y conservar lo que se comunica a través del lenguaje. Al contrario que ocurre con la adquisición del lenguaje, que se produce en entornos naturales, la escritura requiere esfuerzo y es necesario aprenderla de forma consciente. Existen diversos sistemas de escritura para las lenguas orales. Estos sistemas se basan en diferentes alfabetos (latino, griego, cirílico...) y se acceden a través de la modalidad visual. Pero no son los únicos. Existen otros sistemas de escritura que no son visuales sino táctiles, como el braille.

- **Lenguajes formales.**

Son sistemas de comunicación creados artificialmente por el ser humano para expresar con precisión ideas de áreas de conocimiento específicas, por lo que suelen tener sus propios signos y reglas. Existen varios tipos. Entre ellos, destacamos el lenguaje de programación por ser la comunicación digital inclusiva ámbito de aplicación del presente Protocolo:

El Lenguaje de programación es el sistema que permite crear las instrucciones que regulan el funcionamiento de los componentes físicos y lógicos de una computadora. Estas instrucciones se expresan con código binario (combinaciones de los valores 0 y 1) y conforman los llamados algoritmos. Al ser creado por el ser humano, se ha detectado que también existen sesgos en su desarrollo, por lo que habrá que identificar en qué consisten los sesgos que se están generando, cuáles son sus impactos y cómo se pueden corregir.

Considerando el **objeto** de este Protocolo, se promueve, por tanto, un lenguaje multimodal, inclusivo y no discriminatorio hacia:

- **Las personas con discapacidad**, para que dispongan de lo necesario para una comunicación efectiva y de una atención centrada en la persona.
- **Las mujeres**, a través de la utilización de un lenguaje no sexista que las visibilice y las represente de manera autónoma. Un cambio en la lógica del rol tradicional de la mujer es posible a través del uso del lenguaje de género inclusivo.

- **Las personas LGBTI**, para que la identidad sexual o de género y/o expresión de género no sea razón de discriminación, ampliando la interpretación lingüística más allá del sistema binario reducido al par hombre-mujer.
- **Las personas migrantes** o aquellas que se desplazan de un lugar del que son originarias a otro distinto, que pueden tener características culturales diferentes y sobre las que puede pesar la xenofobia.
- **Personas con problemas de salud mental**, para eliminar los mitos y los estereotipos que afectan en su inclusión en una convivencia “normalizada” en la sociedad.
- **Personas que se encuentran en diferentes etapas de la vida**, teniendo en cuenta las necesidades especiales que requieren para ejercer una comunicación efectiva y seguir formando parte de la sociedad desde una posición activa y de valor.
- Otros colectivos sobre los que pesa la discriminación como son, entre otros: **personas racializadas** (víctimas de racismo) y **personas en situación de sinhogarismo** (denominadas habitualmente en términos estigmatizantes como “sin techo”, “mendigos” o “vagabundos”).

Artículo 7. Características de la comunicación inclusiva.

La comunicación inclusiva contempla las siguientes características:

- Promueve un lenguaje respetuoso, sin estereotipos ni prejuicios; en definitiva, una **comunicación no excluyente**. Se evita con ello dañar a colectivos vulnerables u oprimidos y se favorece una buena convivencia social. Cualquier tipo de comunicación debe ir en consonancia con estos principios.
- Representa la **diversidad** como valor y como identidad del grupo humano.
- El proceso comunicativo está **en constante revisión y actualización** para asegurar que se incluyen en él y por igual a todas las personas.
- En todo momento impera un **pensamiento crítico** que permite hacer uso de un lenguaje que dé cabida a todas las personas y no solo a una parte de la población.
- La **creatividad** es una propiedad intrínseca a la comunicación inclusiva; tiene que utilizarse como herramienta frente a todo lo que pueda resultar excluyente.
- Hacer uso de una comunicación inclusiva refuerza el **sentimiento de pertenencia** a una comunidad unida e igual, promoviendo las relaciones entre todas las personas.
- Una verdadera comunicación inclusiva debe repasar cualquier comunicado que difunda, tanto a nivel público como privado, revisando textos, imágenes, fotografías... y siendo crítica en todo momento para **evitar sesgos y desigualdad**.

- Contribuir a la eliminación de estereotipos de género, sesgos sexistas y diversas formas de discriminación que constituyen la base de la desigualdad.
- Hacer uso de una comunicación inclusiva contribuye a establecer realidades e identidades.



Artículo 8. Condiciones para el desarrollo de la comunicación inclusiva.

Para que se desarrolle una verdadera comunicación inclusiva, hay que partir de ciertas condiciones:

- Construir una **sociedad comprometida** que trate como iguales a todas las personas, y sea consciente de la importancia de saber comunicarse adecuadamente como elemento impulsor del cambio social.
- Dotar a la Administración pública de los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para implantar una comunicación inclusiva en el ámbito institucional y de los **servicios públicos**.
- Desarrollar **políticas públicas** para el fomento de la comunicación inclusiva en todos los ámbitos de desarrollo de la sociedad.
- Fomentar una **educación consciente, solidaria y justa** que impulse el proceso de cambio hacia una sociedad más igualitaria, una comunidad de personas capaces de construir un lenguaje cimentado en la cooperación, el respeto, la reciprocidad y el trabajo en equipo, que dé lugar al beneficio conjunto de todas las personas como comunidad social.
- Ser conscientes de la importancia de realizar una **comunicación clara, respetuosa, igualitaria y sin discriminación**, que conduzca a la reflexión y a la retransmisión de nuevas formas de expresión y terminología que tengan en cuenta a todas las personas.
- Conceder a la comunicación el papel que merece como **derecho indispensable** y garante del aprendizaje y de la educación efectiva.

Artículo 9. Cauces de intervención para el desarrollo de la comunicación inclusiva.

Promover una comunicación inclusiva implica modificar los usos del lenguaje que generan una demarcación social, niegan derechos o invisibilizan a las personas y grupos tradicionalmente vulnerables. Para ello, el conjunto de la sociedad debe valorar la diversidad como parte de la realidad social, interviniendo a través de diferentes vías:

EDUCACIÓN. La nueva ley de educación (LOMLOE) desarrolla un currículo basado en competencias que trata de garantizar la formación integral de las personas. Una de esas competencias es la *comunicación lingüística, que conlleva movilizar, de manera consciente, el conjunto de saberes, destrezas y actitudes que permiten identificar, expresar, crear, comprender e interpretar sentimientos, hechos, opiniones, pensamientos y conceptos de forma oral y escrita en soportes visuales, sonoros y multimodales en contextos diversos y con finalidades distintas.* En este marco, y para alcanzar su objetivo, la comunicación inclusiva no puede dejarse de lado. La educación debe formar parte activa del proceso de cambio hacia una sociedad más igualitaria, comprender las condiciones del contexto social y cultural, así como impulsar una actitud de respeto mutuo.

El lenguaje y la comunicación deben considerarse actores principales de la sociedad participativa, libre, justa y plural que buscamos. Y la educación es una vía fundamental para llegar a todas las personas, desde la infancia hasta la edad adulta. Esta labor debe formar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, valorarse como merece, trabajarse transversalmente y convertirse en un reto dentro del contexto educativo.

PERIODISMO Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Sin lugar a duda, uno de los transmisores más potentes de información son los medios de comunicación. A la hora de comunicar es fácil darse cuenta de la facilidad con la que muchos medios transmiten estereotipos de toda clase, contribuyendo con ello a perpetuar la desigualdad social. Por este motivo, el periodismo no puede estar ajeno a esta realidad.

El lenguaje, en su sentido más amplio, es capaz de transmitir pensamientos, ideologías, sesgos completamente manipulados que no hacen más que contribuir al mantenimiento de una realidad alterada que fomenta la desigualdad. Sin embargo, y al mismo tiempo, los medios de comunicación son poderosos, y pueden ser un gran instrumento facilitador e impulsor del cambio.

Está claro que uno de los lugares a través de los cuales el lenguaje circula, se reproduce y opera son los medios de comunicación. Al igual que la escuela y la familia, los medios de comunicación son transmisores de modelos culturales sobre las relaciones entre mujeres y hombres. Forman parte de la construcción cotidiana del conjunto de actitudes, formas de pensar, de sentir, maneras de actuar, definidas para ambos sexos. Es por esta razón que se torna fundamental, propiciar cotidianamente la reflexión sobre el uso del lenguaje en los medios, promoviendo un trato respetuoso, inclusivo y no sexista, entendido esto como un trabajo permanente y colectivo.

Es fundamental incorporar un enfoque crítico, conocer y respetar las particularidades de la diversidad, y utilizar la comunicación como una herramienta eficaz que garantice el acceso a la información a las personas, ya que todas tenemos el mismo derecho a estar bien informadas.

La elaboración de manuales de estilo que ofrezcan recomendaciones y herramientas sencillas para facilitar la tarea de escritura, pueden contribuir a la puesta en práctica de una comunicación inclusiva que dé visibilidad y reconozca la diversidad humana. Conocer particularidades y nomenclaturas a la hora de expresarse adecuadamente, dar visibilidad a todas las personas, trabajar en la evolución del lenguaje y, sobre todo, disponer de una actitud comprometida, pueden hacer del periodismo una clave hacia la igualdad.

TECNOLOGÍAS DIGITALES. Los procesos de diseño y de producción de las más diversas tecnologías digitales están carentes de protocolos que combatan los sesgos que pueden generar a nivel general y en concreto, en el marco de una comunicación inclusiva. Esto provoca injusticias y desigualdades en todo el ámbito tecnológico por su manera de comunicar y, por supuesto, por su lenguaje. Al no existir códigos éticos o de conducta que detecten, regulen y controlen todo esto, los resultados que encontramos no son siempre los más deseados. De hecho, hay una gran brecha en el mundo digital, y no solo la provocada por la desigualdad que existe a la hora de acceder a las tecnologías, sino también por la cantidad de sesgos y discriminaciones, provocada por una inadecuada comunicación.

Con la utilización de la educación inclusiva se puede favorecer el alcanzar una educación de calidad y eliminar las barreras que impiden el acercamiento de todas las personas al hecho educativo, ya que para algunas personas las tecnologías constituyen la única vía de acceso al mundo educativo y de la cultura y que, con su diseño, se puede potenciar tanto la creación de entornos accesibles como entornos discapacitantes.

Por tanto, empresas, organizaciones, entidades públicas y privadas, y cualquier otro ente relacionado con el mundo de las tecnologías digitales debe implicarse, comprender la importancia e incorporar protocolos de comunicación inclusiva. La superación de la brecha digital debe incluir también, la pluralidad y el lenguaje inclusivo en la comunicación que procede de las tecnologías digitales.

Se pueden analizar algunos ejemplos:

- **Inteligencia artificial.** En este ámbito de la tecnología hay que tener en cuenta la importancia a la hora de incluir unos datos adecuados para que los algoritmos que se generan sean lo más fieles posibles a la realidad. Sin embargo, la mayoría de las personas que se dedican a la ciencia de datos, son hombres blancos heterosexuales de países ricos. Esto implica que los algoritmos resultantes provoquen, en muchas ocasiones, discriminaciones sistemáticas en sus resultados, al no disponer de unos datos previos que reflejen la diversidad real. Aquí se remarca la importancia de crear equipos de trabajo diversos, que representen a todos los colectivos de personas y se eviten injusticias como el racismo, la discriminación de género, etc.
- **Redes sociales.** En este ámbito, como en otros, la educación desde la infancia es fundamental para evitar sesgos y discriminaciones, al menos a nivel personal y/o privado. En un marco más formal, el lenguaje inclusivo debe formar parte de la estrategia de redes sociales que apliquen entidades públicas y privadas. Estas acciones pueden tener consecuencias muy positivas, ya que transmiten valores basados en la pluralidad y en la igualdad; se refuerza y amplía la conexión con todos los colectivos sociales,



haciéndolos sentir incluidos; y, por tanto, la aceptación será mucho mayor. Además, es necesario poner en valor el poder que tienen las redes sociales como herramientas de comunicación e influencia, de manera que dar ejemplo desde ellas es fundamental.

ORGANISMOS PÚBLICOS Y EMPRESAS PRIVADAS. En estos ámbitos se debe considerar al lenguaje como impulsor de la igualdad y de la visibilidad de todas las personas que forman parte de estas entidades y a las que se dirigen. Para promover esta tarea, y como herramienta facilitadora, es importante elaborar protocolos o manuales de comunicación y lenguaje inclusivos que además de sensibilizar, recojan diferentes recursos para expresarse de una forma adecuada, respetuosa e igualitaria con todas las personas trabajadoras.

Estos protocolos deben estructurarse en diferentes bloques que contengan todos los aspectos relativos a la comunicación que deben tenerse en cuenta para trabajar en favor de un lenguaje inclusivo. Además, deben ser *documentos vivos*, es decir, que estén actualizándose y corrigiéndose de manera periódica. A modo de ejemplo, algunos de estos bloques pueden ser:

- Usos lingüísticos del lenguaje inclusivo.
- Imagen y comunicación.
- Términos y expresiones concernientes al sector/especialidad.

OTROS: CINE, MÚSICA Y PUBLICIDAD. Además de aplicar lo comentado en los anteriores apartados, en estos formatos se destaca la representación estereotipada de las mujeres, las letras sexistas y discriminatorias, así como la falta de representación diversa de la sociedad actual, siendo algo excepcional el que personas con discapacidad, por ejemplo, se vean representadas en películas o anuncios que no sean de productos o servicios dirigidos, en concreto, para este segmento de población.

Tanto desde las administraciones públicas como desde las entidades privadas que se dedican a estos sectores, debe existir un compromiso, un cuidado y un control con respecto a lo que comunican y cómo lo hacen.

A través de estos cauces, se propone hacer un trabajo de reflexión y de formación permanente de las prácticas o de los modos en que se genera la comunicación. Se confirma que la comunicación juega un papel fundamental en el desarrollo de una sociedad más justa y respetuosa con los derechos de todas las personas.



Artículo 10. Límites de la comunicación inclusiva.

La sociedad avanza, se van produciendo cambios y, por tanto, el lenguaje también evoluciona. Bajo estas circunstancias, debemos entender la comunicación inclusiva como algo vivo, en constante revisión y adaptación a los tiempos y a los cambios que provoca la transformación social. Este Protocolo también se verá afectado, inevitablemente, por esta evolución social, asumiendo que deberá someterse a una revisión permanente en las medidas y pautas que propone.

Desde esta perspectiva no debemos marcar fronteras que paren esta permanente adecuación, pero sí tenemos que tener presente que hay organizaciones, que si bien trabajan por cuidar y proteger un lenguaje correcto, es un hecho que les cuesta adaptarse a los cambios que va marcando la evolución de la sociedad en esta materia, o al menos, no consiguen armonizar adecuadamente con las necesidades globales de manera coetánea.

Por tanto, si bien hay instituciones académicas que tratan de orientar hacia un apropiado uso de la lengua castellana sus dinámicas, no suelen ser ágiles a la hora de integrar las demandas sociales relacionadas con el lenguaje inclusivo.

Además, y a pesar de que cada vez son más las organizaciones, instituciones, comunidades y colectivos sociales, que se preocupan y trabajan por construir un lenguaje igualitario en el que todas las personas se sientan incluidas, es una realidad que en la mayoría de los casos se centran especialmente en promover un lenguaje no sexista o en garantizar un entorno físico adecuado a ciertos tipos de discapacidades, no existiendo una atención y desarrollo comparable de las cuestiones

lingüísticas que atañen a otros colectivos que también se encuentran discriminados socialmente en cuanto al lenguaje.

Se busca superar los límites a la hora de utilizar el lenguaje para conseguir que todas las personas se sientan integrantes de la sociedad global, visibilizando todos los casos y abordándolos con el mismo ímpetu. Solo así se alcanzará una accesibilidad universal que defiende unos valores igualitarios para toda la ciudadanía.

Representantes de todos los colectivos sociales deberían formar parte de este proceso continuo de revisión y adecuación de la comunicación y el lenguaje a los tiempos presentes. Personas críticas, inconformistas, luchadoras, persistentes, que crean en ellas mismas, en la lucha común por la igualdad y en una sociedad plural.



Artículo 11. Personas y entornos.

Personas destinatarias:

Este título va destinado a la comunicación inclusiva para las personas con discapacidad. Aquí se exponen las claves para una comunicación efectiva y una atención centrada en la persona, libre de discriminaciones derivadas de sus condiciones personales.

Respecto a los tipos de discapacidades, la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) de la discapacidad y de la salud, aprobada el 22 de Mayo del 2001 por los 191 países que integran la OMS, es considerada referencial. En la CIF se reconoce la influencia del entorno social en la discapacidad. Establece 4 tipos de discapacidad, que se definen a continuación tomando como referencia, con algunas modificaciones, la *Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación*, del Real Patronato sobre Discapacidad:

1. Discapacidad Física o Motora.

Se produce por la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas debido a la ausencia o alteración del movimiento de alguno de los miembros del cuerpo, reduciendo la capacidad de movilidad cotidiana.

2. Discapacidad Sensorial.

Afecta a los sentidos, y en ella se encuadran la discapacidad visual y la discapacidad auditiva. Aunque su prevalencia es mucho menor, también existen trastornos del gusto, tacto

y del olfato, que pueden causar discapacidad.

- Discapacidad **visual**: incluye, en un amplio espectro, desde la ceguera hasta los problemas de visión de diferente grado.
- Discapacidad **auditiva**: pérdida parcial o total de la capacidad de oír. Acoge a un abanico muy heterogéneo atendiendo a diversos factores.

3. Discapacidad intelectual o del desarrollo.

La discapacidad intelectual o del desarrollo se caracteriza por una serie de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa en habilidades conceptuales, sociales o prácticas. Esta discapacidad se origina durante el periodo de desarrollo, el cual se define operativamente como antes de que la persona cumpla 22 años, según una reciente definición emitida por la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo.

Este tipo de discapacidad no debe ser considerada como enfermedad.

4. Discapacidad psicosocial.

Los problemas de salud mental son alteraciones de tipo emocional, cognitivo y/o de comportamiento, que derivan en afecciones a procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje o el lenguaje, entre otros.



No siempre es fácil establecer una causa-efecto en la aparición de esta discapacidad, ya que son múltiples y en ella confluyen factores biológicos (alteraciones bioquímicas, metabólicas, etc.), factores psicológicos (vivencias del sujeto, aprendizaje, etc.) y factores sociales (cultura, ámbito social y familiar, etc.).

Entornos de aplicación:

Cualquier entorno donde exista una potencial interacción con personas con discapacidad, independientemente de sus características personales o del grupo o colectivo al que pertenezca, será susceptible de integrar la comunicación inclusiva para evitar discriminaciones.

Se consideran, por tanto, como entornos de aplicación, los espacios físicos y virtuales, por ser ámbitos de desarrollo de las personas en relación con la administración pública y la comunicación: servicios sociales, educación, salud, laboral, cultura, ocio y deporte, juventud, etc.

Artículo 12. Medidas para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.

Atendiendo a las medidas legislativas relativas al ámbito de aplicación de la comunicación inclusiva para personas con discapacidad, se destacan las siguientes:

En la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**, en el artículo 21, *Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información*, se insta a los Estados Parte que adopten “todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan (...)”. En el artículo 29, *Participación en la vida política y pública* se indica que “garantizarán a las personas con discapacidad los derechos políticos y la posibilidad de gozar de ellos en igualdad de condiciones (...)”, y en el artículo 30 se determina que se han de adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

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**, en su capítulo II, contiene el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral en las diferentes áreas públicas y privadas.

La **Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal**

de Extremadura establece las condiciones de accesibilidad a la comunicación en el artículo 10 del Título IV “*los espacios y servicios de uso público dispondrán de la señalización y otros elementos de transmisión de información que permitan a todas las personas percibir la información relevante de forma autónoma mediante la incorporación de criterios de accesibilidad universal*”, contemplando además, la disposición de “*los apoyos complementarios adecuados para facilitar la comunicación y la interacción básicas y esenciales para el uso del servicio o espacio mencionado*”. En este artículo se desarrollan cuestiones relacionadas con que dichos espacios y servicios públicos dispondrán de al menos dos sistemas de información diferentes y simultáneos, visuales, sonoros y/o táctiles, que se ha de prestar especial atención a la señalización de aquellos espacios o elementos que puedan suponer riesgos graves, que se ha de tener en cuenta los procedimientos de aviso y productos de apoyo a las personas con discapacidad asociados a los planes de autoprotección, emergencia y evacuación de los espacios y servicios, así como *establecer las condiciones específicas de accesibilidad para la información, señalización e iluminación de los espacios públicos, edificios, establecimientos, instalaciones y servicios, debiendo incorporar los criterios de diseño para todas las personas a fin de garantizar el acceso a la información y comunicación básica y esencial a todas las personas.*

Junto a lo anterior, es destacable el papel de liderazgo y país pionero que ejerce España en **normalización en accesibilidad**. La normalización o estandarización tiene como objeto la elaboración de una serie de especificaciones técnicas, *normas*, que son utilizadas de modo voluntario.

A nivel nacional, UNE (Asociación Española de Normalización)

es la entidad reconocida en España como organismo nacional de normalización, y desempeña la secretaría de los órganos técnicos europeos a cargo de la accesibilidad del entorno construido y de la accesibilidad TIC, así como de los órganos técnicos internacionales relativos a la accesibilidad en el ámbito de la construcción y del turismo accesible, y participa activamente en el Strategic Advisory Board on Accessibility de CEN.

Existe un gran desarrollo de normas relacionadas con la accesibilidad en los ámbitos de las TIC, del entorno construido, las ciudades inteligentes, el turismo accesible, la autonomía personal, el transporte y la formación y la educación. Toda la colección está referenciada en el Informe de normalización de *Apoyo de la Normalización a la accesibilidad universal* (consultar webgrafía), disposiciones no normativas que vienen a complementar las medidas que se contemplan en la legislación.

Estas medidas legislativas y normativas que actúan de marco para la integración de la comunicación inclusiva, se implementan a través de medidas de carácter técnico y organizativo en las instituciones públicas y entidades privadas, en mayor o menor medida, en función del compromiso que muestre la política corporativa con la accesibilidad universal. Se trata de la implantación de la comunicación inclusiva en los procesos de producción, prestación del servicio, de selección, de formación e información, atención a las personas usuarias, diseño de los espacios, etc., así como en los procedimientos de trabajo que de ello se deriven. Estas medidas necesitan de instrumentos y herramientas específicas que se detallarán en el artículo 13 del presente Protocolo, así como pautas concretas relacionadas con el trato, el contenido del mensaje y la utilización

de elementos o equipos de apoyo, que se especificarán en el artículo 14, bajo la fórmula de recomendaciones generales y otras específicas para cada tipo de discapacidad.



Artículo 13. Instrumentos y herramientas para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.

Algunas herramientas, metodologías y ayudas técnicas que facilitan el desarrollo de una comunicación inclusiva para personas con discapacidad son:

Audiodescripción:

AENOR redactó en 2005, de forma paralela a la norma sobre subtítulo, la norma UNE 153020 “*Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y la elaboración de audioguías*”, en la que se define la audiodescripción como un “*Servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que el posible receptor discapacitado visual perciba dicho mensaje como un todo armónico y de la forma más parecida a como lo percibe una persona que ve*”.

La tarea del audiodescriptor es intentar aclarar el cuándo, dónde, quién, qué y cómo de la situación que describe, empleando para ello un estilo “fluido, sencillo, con frases de construcción directa que compongan un escrito con sentido por sí mismo, evitando cacofonías, redundancias y pobreza de recursos idiomáticos básicos” (AENOR 2005: 7).

Braille:

Sistema de lectura y escritura táctil para personas ciegas y con problemas de visión que utiliza seis puntos en relieve con diferentes posiciones para representar letras y números, que pueden ser leídos por las personas ciegas con las yemas de sus dedos.

Dactilológico:

El dactilológico es un sistema alfabético que utilizan las personas sordociegas. No es un sistema internacional, cada país tiene el suyo propio.

Algunas personas sordociegas lo utilizan como sistema de comunicación habitual y otras como sistema de apoyo. Para que una persona sordociega pueda utilizarlo como sistema de comunicación habitual, es imprescindible que conozca la estructura de la lengua oral, es decir, va a ser utilizado principalmente por personas sordociegas postlocutivas.

Cada letra se corresponde con una configuración de la mano y de los dedos del emisor, es decir, son distintas posiciones de la mano, representando cada letra del alfabeto.

Los dos modelos de dactilológico usados habitualmente son el sistema dactilológico visual o en el aire, que se realiza en el aire y es captado visualmente, que necesita de

una serie de adaptaciones que faciliten su recepción por las personas sordociegas, y el sistema dactilológico táctil o en palma, que consiste en deletrear el mensaje apoyando cada una de las letras sobre la palma de la mano de la persona sordociega.

Bucle magnético o de inducción:

El bucle magnético consta de un sistema de sonido que transforma la señal de audio, que todas las personas pueden oír, en un campo magnético que es captado por la prótesis auditiva de la persona con sordera. Gracias a esta ayuda técnica, se posibilita la comunicación y las relaciones interpersonales en espacios y situaciones contaminadas por el ruido ambiente o donde reverbera el sonido y en espacios en los que la distancia con el interlocutor o la presencia de varios interlocutores dificulta la comunicación y el acceso a la información.



Pictograma de bucle magnético.

Documentos electrónicos.

En la actualidad, para ampliar el conocimiento y el saber es fundamental el acceso a documentos electrónicos a través de Internet. El acceso sin limitaciones a este canal de información se entiende en nuestros días como uno de los derechos fundamentales e inalienables de toda persona y, al mismo tiempo, como un elemento clave a la hora de alcanzar la plena inclusión de la ciudadanía en el sistema sociocultural de un país o comunidad.

Para que estos documentos sean accesibles deben cumplir una serie de requisitos, como ser intuitivos a la hora de acceder a su contenido, compatibles con programas usuales y de acceso gratuito. Para evitar la primera barrera en el acceso, el contenido ha de estar redactado en un lenguaje sencillo y cotidiano. Sería deseable que cumpliera las pautas de lectura fácil (explicado más adelante) y que tuviera incorporado el mayor número de herramientas para favorecer esa accesibilidad descrita anteriormente, como contraste de letras, poder aumentar el tamaño del texto en pantalla, incorporar la audiodescripción del contenido, etc.

Emulador de teclado:

Son teclados virtuales que aparecen en la pantalla y que permiten al usuario introducir texto manejando el ratón u otro sistema de control del cursor. Los utilizan personas con discapacidad motora, así como aquellas con dificultades para manejar el teclado.

Lector de pantalla:

Es un programa que transforma el contenido textual del monitor y lo sintetiza en voz. Permite configurar aspectos como el idioma, para mejorar la pronunciación y la velocidad de lectura.

Lectura fácil:

La Lectura Fácil es una técnica que permite expresar cualquier información de forma sencilla y clara para que todas las personas, sobre todo, aquellas con problemas de comprensión, puedan entenderla adecuadamente, procurando así la accesibilidad cognitiva.

Es un método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos, y a la validación de la comprensión de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora.

Según la norma UNE 153101:2018 EX, de lectura fácil, para llevar a cabo la validación se debe contar, como mínimo, con tres personas validadoras.

Además, según Inclusion Europe, para poder utilizar el logotipo europeo de lectura fácil, una o varias personas con discapacidad intelectual, cuya lengua materna sea el idioma que está utilizando en la publicación, debe validar dicha información.

El nombre de las personas validadoras debe aparecer en el

documento adaptado.

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) distingue tres niveles:

- **Nivel I** (más sencillo): con muchas ilustraciones y poco texto, con una complejidad sintáctica y lingüística baja;
- **Nivel II**: incluye vocabulario y expresiones de la vida cotidiana, acciones fáciles de seguir e ilustraciones;
- **Nivel III** (el más complejo): con texto más largo, con algunas palabras poco usuales y a veces con sentido figurado, con saltos espacio-temporales y muy pocas ilustraciones.

Asimismo, la lectura fácil también incluye la utilización de ilustraciones y pictogramas (imagen más la palabra que define lo que aparece en imagen), que permiten una asociación de ideas que facilitan la comprensión de lo que se está leyendo.

En cualquier caso, las adaptaciones de textos a lectura fácil no deben considerarse menores o mermadas, ya que su propósito es que todas las personas accedan a ellos.

Lengua de signos:

Lengua de carácter visual, gestual y espacial con gramática propia que reúne todas las características y cumple las mismas funciones que cualquier otra lengua. No hay una única lengua de signos en el mundo, cada país tiene una o varias lenguas de signos que han evolucionado en el

seno de sus comunidades lingüísticas, con independencia de las lenguas orales. En España, está la lengua de signos española y la lengua de signos catalana, ambas reconocidas mediante la ley estatal 27/2007, de 23 de octubre, por la que 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 sordociega.

En el ámbito autonómico, en Extremadura, se recoge en el Estatuto de Autonomía el reconocimiento de la lengua de signos española.

Línea/Teclado de braille:

Es un dispositivo que combina dos dispositivos en uno solo. Las líneas/teclados braille son útiles para las personas ciegas y en especial para las sordociegas.

Por un lado, una línea braille es un dispositivo que permite la salida de contenido en código braille desde otro dispositivo, como por ejemplo un ordenador o un teléfono móvil, al cual se ha conectado, permitiendo que una persona ciega o con baja visión pueda acceder a la información que éste le facilita. Las líneas braille están compuestas por un conjunto de celdas, cada una con 6 u 8 puntos, que permiten mostrar caracteres braille. Los puntos pueden alternar entre las posiciones de subido y bajado, de forma que pueden variar de manera dinámica para representar los diferentes caracteres del alfabeto braille.

Por otro lado, un teclado braille es un dispositivo de entrada que permite representar cualquier carácter mediante la pulsación simultánea de unas pocas teclas, lo que posibilita alcanzar una gran velocidad de escritura. Los teclados braille suelen poseer 6 u 8 teclas principales, cuentan además, con una serie de teclas auxiliares que permiten añadir diversas funcionalidades al dispositivo. En combinación con las teclas principales, estas teclas permiten indicar al dispositivo que debe realizar una función especial, como puede ser crear, abrir o salvar un documento.

Magnificador de pantalla:

Es un programa que amplifica determinada zona del monitor, por lo general la que tiene el foco del cursor, como si fuera una lupa. Algunos sistemas integran, además, lectores de pantalla, opciones para configurar el tipo y tamaño de letra, etc.

Navegador solo de texto:

Extrae el contenido textual, facilitando la labor de los lectores de pantalla y de las líneas de braille.

Pictogramas:

Un pictograma es una imagen sencilla que se utiliza para representar algo real y tangible como un objeto o una persona, algo intangible, como una acción o un sentimiento, e incluso, un elemento gramatical como un pronombre o un adjetivo. Se suele intentar que sean lo más parecidos posible a la realidad que representan, aunque en ocasiones se diseñan de un modo más abstracto. Para su uso comunicativo, es necesario realizar un proceso de enseñanza y aprendizaje con aquellas personas que presenten limitaciones en la comunicación. Estos pictogramas facilitan la comunicación, ya sea oral o escrita, la expresión y la comprensión de mensajes.

En la publicación *Pautas de diseño de pictogramas para todas las personas*, coordinada por Fundación ONCE (2013), se establece el siguiente esquema de pasos para la elaboración de pictogramas: 1. Búsqueda de referentes, 2. Documentación, 3. Definición de ítems gráficos, 4. Propuesta de diseño conceptual, 5. Evaluación de la comprensión, 6. Evaluación visual, 7. Diseño gráfico final.

Sistemas de reconocimiento de voz:

Programas que permiten introducir comandos o información al sistema a través de la voz, como alternativa al teclado o el ratón.

Subtítulos:

El subtítulo para personas sordas y personas con discapacidad auditiva, se puede definir como el *“servicio de apoyo a la comunicación que muestra en pantalla, mediante texto y gráficos, los discursos orales, la información suprasegmental y los efectos sonoros que se producen en cualquier obra audiovisual”* (Jáudenes Casaubón / Gómez Nieto 2006: 3).

El subtítulo para personas sordas es un requisito indispensable para lograr la igualdad de oportunidades y la plena integración ciudadana. Consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, un texto que describa: lo que se dice, quién lo dice, cómo se dice, lo que se oye y se ve. Para ello, se tienen en cuenta detalles tan importantes como el énfasis, la entonación, el tono de voz, los acentos, idiomas, efectos sonoros, ruidos ambientales, elementos discursivos que forman parte de la imagen como pancartas, carteles, cartas, pintadas... que ayuden a imaginar a la persona espectadora a identificar a los personajes. Deben estar sincronizados con la imagen y permanecer en pantalla el tiempo suficiente para permitir una lectura cómoda de los mismos a la vez que disfrutan de las imágenes. Será importante adaptar la velocidad de lectura a las necesidades del público objetivo (por ejemplo, más lento para público infantil o más rápido para público adulto).

Sin embargo, no hay homogeneidad a la hora de llevarlo a la práctica, ya que en la actualidad, no existe ningún organismo o mecanismo encaminado a salvaguardar unos estándares mínimos de calidad.

Vídeo accesible:

Un vídeo accesible es aquel que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del contenido independientemente de sus habilidades. Se debe ir más allá de garantizar una buena audición y visión, por ejemplo, conteniendo subtítulos para personas sordas y personas con discapacidad auditiva, y audiodescripción, y tener en cuenta que muchas personas pueden presentar dificultades para ejecutar su reproducción.

Se debe garantizar que las personas con discapacidad física puedan interactuar con versiones más modernas y actuales de vídeos, como pueden ser los vídeos inmersivos o 360° que generan una especie de realidad virtual.

Realidad Aumentada y Realidad virtual.

Se puede definir la Realidad Aumentada como un conjunto de tecnologías que combinan imágenes reales y virtuales, de forma interactiva y en tiempo real, de manera que permite añadir la información virtual a los elementos que la persona usuaria dispone dentro del mundo real.

La Realidad Virtual, en cambio lleva a la persona usuaria fuera del mundo real tal cual lo conocemos, reemplazando éste por un mundo totalmente virtual creado por ordenador, como si fuera un simulador o videojuego.

Incluimos estas herramientas ya que, a pesar de no estar implantadas por lo general en los entornos de este Protocolo, en los últimos años se está estudiando los beneficios de

su aplicación en diferentes ámbitos de aplicación del mismo. Entre ellos, diferentes estudios y experiencias están destacando posibilidades que esta tecnología ofrece a la inclusión de personas con discapacidad. Por ejemplo, la Realidad Aumentada está siendo implementada para apoyar a personas con síndrome de Asperger, a las cuales se les sumerge en un entorno virtual muy convincente, donde se pretende mejorar las capacidades comunicativas empleando la gamificación y tratando de simular interacciones sociales, para que de este modo éste colectivo de personas puedan poner en práctica estas habilidades y adaptarse mejor al entorno social y laboral (proyecto CicerOn, incluyeme.com).



Artículo 14. Protocolo para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.

Algunas **recomendaciones generales** relacionadas con la actitud en el trato, el contenido de los mensajes y la utilización de los apoyos técnicos a considerar a la hora de comunicarse de manera inclusiva con personas con discapacidad, son:

Actitud en el trato:

- Respetar a la persona con la que se está interlocutando, prestando especial atención a la privacidad de la comunicación.
- Partir de la empatía, intentando situarnos siempre en el lugar de la persona con la que interactuamos.
- No dudar al saludar.
- Ser amable, ayudando a la persona a sentirse lo más cómoda posible y relajada.
- Implementar naturalidad en la comunicación, evitando fijarse de manera continua en la discapacidad o en los instrumentos o equipos de apoyo y mostrando tranquilidad ante los movimientos de las personas con limitaciones/dificultades de movilidad.
- Consideración de la persona con discapacidad y sus derechos, dedicando a la conversación todo el tiempo necesario. Esto ayuda, por ejemplo, a impedir que la persona con discapacidad intelectual o del desarrollo se ponga nerviosa en el transcurso de la conversación.
- Fidelidad en la transmisión de información y la adecuación de la expresión (mediante una mayor vocalización, un ritmo

más pausado...) ante personas con discapacidad auditiva.

- Mostrar interés y atención: actitudes corporales de atención para mantener la comunicación. Es especialmente importante que la persona con la que interactuamos sepa que le escuchamos y se lo demostraremos con una actitud positiva y empática que favorecerá la comunicación, por ejemplo, mirando a los ojos al hablar.
- Dedicar el tiempo necesario para que la persona satisfaga todas sus necesidades informativas sin mostrar impaciencia, desprecio o superioridad.
- Corrección en el trato, sin tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños y niñas, eliminando cualquier actitud condescendiente.
- Emplear las mismas pautas de conversación que con las demás personas y mantener el mismo trato verbal y el mismo contacto físico que con el resto.
- Realizar la comunicación con educación y respeto y verificar que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Para ello nos dirigiremos directamente a ella y no a la persona intermediaria o que la asista.
- No ofrecer ayuda salvo que sea necesario y esperar a que el ofrecimiento sea aceptado antes de actuar.
- Ser naturales y evitar comportamientos que pongan de manifiesto la discapacidad.
- Mantener una actitud de escucha activa y no de “*qué querrá...*”; no hacer otras cosas mientras hablamos.

Contenido del mensaje:

- Poner a la persona por delante: diremos “persona con discapacidad”.
- Escoger un lenguaje adecuado, evitando palabras estigmatizantes y cargadas de falsos prejuicios.
- Claridad, sencillez y riqueza descriptiva en la producción de los mensajes.
- Complementariedad en los diferentes registros en los que se expresa un mensaje y expresividad para asegurar la correcta recepción de la información.
- Explicar cualquier servicio acorde con las posibles necesidades o intereses de la persona interesada para paliar, así, la falta de información.
- Tener preparada una batería de preguntas para definir con claridad tanto la demanda de la persona como la respuesta que necesite.
- Aprender a usar el lenguaje y nueva terminología en el ámbito de la discapacidad.
- Evitar las descripciones negativas o sensacionalistas, de fragilidad o dependencia. Lo que queremos obtener es respeto y aceptación, no compasión.
- No usar la expresión “personas normales”, es más apropiado decir “personas sin discapacidad”.

Utilización de elementos o equipos de apoyo:

- Fomentar el desarrollo de dispositivos básicos y adaptados, en los que la utilización de las funcionalidades avanzadas no entorpezca ni compliquen la utilización de las funcionalidades básicas o esenciales.
- Utilizar ayudas técnicas que faciliten la comprensión y que se adapten a todo tipo de discapacidades, por ejemplo, elaborar textos con contrastes y utilizar fondos que faciliten una lectura cómoda.
- En cuanto a la tecnología, es imprescindible fomentar la accesibilidad de terminales y equipos de comunicación, así como desarrollar webs accesibles. El contenido de estas páginas debe simplificarse hasta el punto en que sea posible entenderlas sin conocimientos previos de tecnología (consultar el *Título VII* del presente Protocolo).

El Real Patronato sobre Discapacidad destaca las siguientes **recomendaciones específicas por tipo de discapacidad** en la *Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación*:

1. Discapacidad física.

Una persona con discapacidad física no siempre es usuaria de una silla de ruedas. Tampoco requiere siempre de una ayuda o báculo externo, como muletas. Hay personas con movilidad reducida que se manejan sin necesidad de ellas.

Algunas pautas a tener en cuenta cuando en la comunicación intervienen personas con discapacidad física son:

- No se debe hablar de “enanos”, término peyorativo de raíz, sino de “personas con acondroplasia” o “personas de talla baja”.
- Si se habla con una persona usuaria de silla de ruedas, lo indicado es sentarse a su altura; de otro modo se dará la imagen de asimetría respecto de ella. Además, al citarse con ella, hay que tener en cuenta que el lugar de encuentro sea accesible.
- No conviene abusar de las imágenes que muestran los apoyos que utiliza la persona con discapacidad física, está por encima de ellos, del mismo modo que tampoco hay que excederse en la imagen recurrente de la discapacidad en concreto.

2. Discapacidad sensorial.

2.1. Discapacidad visual.

La discapacidad visual incluye un amplio espectro, desde la ceguera a los problemas de visión de diferente grado.

- Es preferible el concepto de “ciego” o “ciega” o “persona con discapacidad visual”, evitando el uso de “invidente”.
- Persona “sordociega” y “sordoceguera” (la condición) forman una única palabra, no dos.
- Al hablar de “braille”, el sistema de lectoescritura táctil para personas con discapacidad visual basado en un conjunto de puntos, se escribirá en minúscula. Son incorrectas las expresiones:
 - lenguaje braille
 - lengua braille
 - idioma braille
- En cambio, cuando se aluda a su creador, el francés Louis Braille (1809-1852), ciego desde los tres años y profesor para alumnado ciego en un instituto parisiense, se utilizará la mayúscula.

2.2. Discapacidad auditiva.

Las personas con discapacidad auditiva son un colectivo heterogéneo, por lo que no existe una herramienta o medio de apoyo que responda generalizadamente a las necesidades globales. Es por ello, que encontramos un amplio abanico de recursos y medios de apoyo, tanto para la comunicación en lengua de signos como para la comunicación oral.

Cuando se comunica con una persona con discapacidad auditiva se tendrá en cuenta:

- Se hablará de “personas sordas”, “personas con sordera” o “personas con discapacidad auditiva”, jamás de “sordomudos” o “sordomudas”.
- Las personas con discapacidad auditiva pueden utilizar audífonos o implantes cocleares (un sistema de alta tecnología que transforma las señales acústicas en eléctricas para estimular el nervio auditivo). No hay que emplear el término “sonotone”.
- No existe una única lengua de signos para toda la comunidad de personas con discapacidad auditiva. Puede haber tantas lenguas de signos como idiomas. En nuestro país, la española y la catalana están reconocidas oficialmente, aunque existen distintas variedades dialectales. Se escribirá como el resto de idiomas cuando los nombramos, en minúscula.
- La lengua de signos es una lengua para las personas sordas; esta dependerá de la que cada persona haya aprendido en su entorno familiar, escolar y/o asociativo.
- Las personas sordas no utilizan personas que traducen, sino personas que actúan como intérpretes de lengua de signos.
- Es incorrecto emplear la generalidad “cultura sorda” o “comunidad sorda”, que, si bien utilizan las personas usuarias de lengua de signos, no incluye a la totalidad del colectivo que presenta sordera. Aunque si es correcto emplearla para referirse a una lengua visual y a un colectivo específico.



- Cuando se mencione la normativa que regula el uso de la lengua de signos, debe hacerse por su nomenclatura exacta y completa: *Ley de lengua de signos y medios de apoyo a la comunicación oral para personas sordas*. De otro modo, parecería que el texto normativo sólo incumbe a parte de las personas sordas (las usuarias de lengua de signos) excluyendo al resto (personas con discapacidad auditiva o personas sordas que utilizan otros medios de apoyo para la comunicación).
- Las personas que actúan como intérpretes de lengua de signos son un instrumento para la comunicación entre personas, no se debe centrar la atención en ellas.

3. Discapacidad intelectual o del desarrollo.

- Se ha de ofrecer a la persona la oportunidad de expresarse y escuchar atentamente.
- Hablar claro y pausado y dejar hablar a la persona con discapacidad cognitiva respetando su ritmo.
- Siempre que se pueda, usar el método de lectura fácil.
- Desarrollar y fomentar el uso de ayudas técnicas y redactar los textos explicativos o descriptivos empleando construcciones gramaticales sencillas: un lenguaje natural, con una estructura gramatical básica, con tiempos verbales en modo indicativo, y con una secuenciación de acciones muy bien estructurada y corta. Debe estar lo más alejado posible de la jerga informática, que emplea siglas, frases complejas, lenguaje específico (como *clicar*) etc.

- Evitar el uso de siglas, tecnicismos, perífrasis o frases demasiado largas. Se utilizará un lenguaje sencillo.
- Recurrir a ejemplos que faciliten la respuesta o, si la comunicación es cara a cara, utilizar papel y escribir la palabra o expresión que no se nos entienda. En este caso, tener delante el producto del que se hable puede contribuir a la comprensión de las explicaciones, bien porque se vea o bien porque se esté tocando.
- A la hora de mostrar una conversación grabada con una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo, cuya dicción sea dificultosa, será conveniente subtitular sus declaraciones, de manera que puedan llegar en su totalidad al público (al igual que se hace cuando quien habla lo hace en un idioma que no es el oficial).
- Utilizar la lectura fácil siempre que sea posible.

4. Discapacidad Psicosocial.

El uso del término “discapacidad psicosocial” está muy extendido en el ámbito de la salud mental y hace referencia al tipo de discapacidad que pueden presentar las personas con problemas de salud mental que han sufrido los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión.

Cuando se comunica con una persona con discapacidad psicosocial, se debe tener en cuenta:

- Mencionar los problemas de salud mental sólo cuando sea estrictamente necesario y hacerlo con un lenguaje inclusivo y no estigmatizante, evitando



expresiones como “persona esquizofrénica”, “persona desequilibrada”, “persona suicida”, etc. y utilizando expresiones como “persona con problemas de salud mental”, “ persona hospitalizada en un dispositivo de salud mental”, etc.

- Evitar utilizar mitos relacionados con la salud mental, como que las personas con problemas de salud mental son violentas, impredecibles e irracionales, nunca llegarán a tener una vida normalizada ni a integrarse de manera adecuada en la sociedad, que los problemas de salud mental son sinónimo de debilidad y de culpa o por el contrario son un don, etc.
- Tratar los problemas de salud mental con naturalidad, como cualquier otro problema de salud. Se trata de mostrar a la persona con un problema de salud mental de forma integral, con múltiples facetas, igual que cualquier otra.
- Evitar mostrar una visión de la persona y de los problemas de salud mental sensacionalista, dramática o que despierte sentimientos de condescendencia, compasión, etc.





TÍTULO III. La comunicación inclusiva con enfoque de género.

Artículo 15. Medidas para el uso de la comunicación inclusiva con enfoque de género.

La perspectiva de género nos lleva a reconocer que, históricamente, ha habido voluntad y empeño en mostrar a las mujeres en un papel secundario en la historia, de servicio y de subordinación con respecto a los hombres: se han asignado pautas de comportamiento y roles distintos a las personas en función de si nacen hombres o mujeres. El lenguaje ha venido representando esta situación de dependencia y subordinación y la ha reforzado, de modo que nos hemos acostumbrado a utilizar el género gramatical masculino como genérico para hacer referencia tanto a hombres como a mujeres.

En tanto que una de las funciones del lenguaje es la de representar la realidad y generar pensamiento, es necesario que el mismo refleje el proceso de conquista de la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos (económico, educativo, laboral, social, político, tecnológico, científico, cultural, etc.), que se viene desarrollando desde hace siglos. Y a pesar de ello, aún las mujeres siguen siendo invisibilizadas por un lenguaje que muestra muy diferentes, a hombres y a mujeres.

La comunicación igualitaria e incluyente es considerada una de las piezas fundamentales para componer el “puzzle” de la igualdad, y conseguir que las mujeres sean vistas en el lugar y la forma que les corresponde. Es un reto que acabaría con una discriminación histórica que afecta a más de la mitad de la población.

En búsqueda de la igualdad y la visibilidad de las barreras que la impiden, los estudios feministas acuñaron el término

interseccionalidad, como un enfoque o un modelo de análisis que permite el reconocimiento de otras categorías sociales que se erigen, junto con el género, como construcciones sociales legitimadas para reproducir prácticas de exclusión y discriminación, tales como la etnia, origen nacional, la orientación sexual, la discapacidad y la edad entre otras. La interseccionalidad es una herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con otras identidades y cómo estos cruces contribuyen a experiencias únicas de opresión y privilegio, cuestión que también se puede ver reflejada en la discriminación lingüística.

Las palabras que usamos todos los días tienen un impacto real en las personas, en las instituciones, en la educación y en general, en la sociedad que nos rodea. El lenguaje puede ayudar a mantener los sistemas de poder que evitan que un lugar sea inclusivo al crear un entorno hostil, especialmente para aquellas que se identifican con comunidades subrepresentadas.

El poder proviene de peligrosos estigmas históricos y actuales en torno a elementos de identidad, como la etnia, origen nacional, nivel educativo, edad, sexo, discapacidad, orientación sexual y otros. En términos generales, las personas y los grupos con más poder tienen acceso a más oportunidades y pueden imponer sus formas de pensar y hacer a las personas que tienen menos poder, a menudo sin darse cuenta.

El lenguaje puede ser un reflejo de eso, ya que las personas con más poder a menudo influyen no solo en el lenguaje que se usa, sino en cómo se usa en entornos de trabajo, educativos, sociales y en otros aspectos de la vida diaria. Al tomar conciencia de los desequilibrios de poder, podemos comenzar a abordarlos para mejorar la forma de comunicar.



Así, la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**, contempla las siguientes situaciones concretas relacionadas con el uso del lenguaje:

- El artículo 14 en su apartado 11, establece las **bases de un lenguaje inclusivo**:

“La implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de relaciones sociales, culturales y artísticas”.

Aunque la mencionada ley solo se refiere a las administraciones públicas, supone un ejemplo a seguir por entidades privadas y organizaciones que deseen favorecer la igualdad, como se indica en los siguientes artículos:

- El artículo 28, referente a la **sociedad de la información**, recoge que en todos los proyectos de tecnología de la información y de la comunicación sufragados con dinero público, los contenidos y el lenguaje no serán sexistas.
- El artículo 37, define que los **medios de comunicación públicos** deben utilizar el lenguaje de forma no sexista.
- Los artículos 37 - 41, regulan el tratamiento igualitario de las mujeres y hombres en los **medios de comunicación y en la publicidad**, velando por la utilización no sexista del lenguaje.

Asimismo, la exposición de **publicidad sexista** es ilícita según el artículo 3 de la **Ley General de Publicidad** (Ley 34/1988, de 11 de noviembre), porque atenta contra la dignidad de las personas, vulnera los valores y derechos reconocidos en la Constitución (artículos 18 y 20, apartado 4) y, en la práctica,

reduce a las mujeres a meros objetos, las convierte en reclamos sexuales y genera violencia contra ellas.

Por su parte, la Orden de 22 de marzo de 1995 del Ministerio de Educación y Ciencia adecua la **denominación de los títulos académicos oficiales** a la condición de quienes los obtengan (BOE de 28 de marzo de 1995). Lo mismo ocurre con el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la **organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad**, que hace referencia a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, Máster y Doctorado impartidas por las universidades españolas, conducentes a la obtención del título oficial, según su artículo 8, de Graduada o Graduada, Máster Universitario o Doctora o Doctor.

En nuestra región, la **Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura** dedica el artículo 27 al **Lenguaje e imagen no sexista**, determinando:

1. *Los poderes públicos extremeños y, en particular, la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura deben hacer un uso no sexista de todo tipo de lenguaje en el ámbito administrativo, en los documentos y soportes que produzcan directamente o a través de terceras personas o entidades, y fomentarán la implantación de un lenguaje no sexista en la totalidad de los ámbitos sociales, culturales y artísticos.*
2. *En particular, los medios de comunicación públicos extremeños o que reciban subvenciones públicas están obligados a hacer un uso no sexista del lenguaje.*

3. *Los Poderes Públicos extremeños garantizan un tratamiento igualitario en los contenidos e imágenes que utilicen en el desarrollo de sus políticas, debiendo promover de forma activa una imagen de autonomía de las mujeres tal y como se explicita en los artículos 74 y 75 de esta ley.*
4. *La Consejería competente en asuntos de Presidencia será la encargada del control del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo. Al efecto, se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 106 (procedimiento sancionador) de esta ley, que podrá incoarse tanto de oficio como a instancia de parte.*



Artículo 16. Personas y entornos destinatarios de la comunicación inclusiva con enfoque de género.

Las estrategias para emplear un lenguaje inclusivo con enfoque de género se aplican a todo tipo de situación comunicativa, oral o escrita, formal o informal, icónica o audiovisual y con un público tanto interno como externo a las instituciones y demás organizaciones.

Personas destinatarias:

Hay que tener en cuenta que el uso inclusivo del lenguaje en cuanto al género pretende que no se ejerza discriminación sobre más de la mitad de la población. Por tanto, va dirigido a todas las personas que componen la sociedad.

Entornos de aplicación:

- Ámbito administrativo público y entidades privadas.
- Ámbito de relaciones sociales, culturales y artísticas.
- Medios de comunicación públicos y privados en general.
- Publicidad.
- Sociedad de la información.

Artículo 17. Instrumentos y herramientas para la comunicación con enfoque de género.

La mejor herramienta para hablar y escribir de manera más inclusiva respecto al género es, por un lado, el conocimiento de la lengua y sus reglas y por otro, tomar consciencia de la discriminación histórica que sufren las mujeres también por cuestiones lingüísticas y el impacto de ello en la sociedad. En este artículo se abarcan ambas cuestiones de manera interrelacionadas.

La lengua española dispone de recursos suficientes para que, sin apartarse de la norma que rige el funcionamiento del sistema lingüístico, pueda no solo reflejar esa igualdad, sino contribuir a ella. Aunque las modificaciones en el uso de la lengua se producen lentamente, lo importante es que participen de ellas los distintos colectivos de la sociedad y sean asumidas por toda la comunidad hablante, y en ello cobra especial importancia el ámbito institucional y el de los medios de comunicación.

Algunas cuestiones que hay que tener en cuenta a la hora de analizar el uso del lenguaje para evitar discriminaciones por razón de sexo son las siguientes:

1. El género en español.

El género gramatical se manifiesta en los sustantivos, adjetivos, artículos y algunos pronombres. En los sustantivos y adjetivos existe únicamente el morfema de género masculino y el de género femenino. El género neutro se ha conservado en unas pocas palabras, como *aquello, eso, esto, ello, alguien, algo y lo*.

Es importante no confundir el *género gramatical* (categoría que se aplica a las palabras) con el *género como constructo sociocultural* (roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada, en una época determinada, considera apropiados para los seres humanos de cada sexo).

En español hay distintos mecanismos para marcar el género gramatical y el género sociocultural:

- a. terminaciones (*chica/-o*),
- b. oposición de palabras (*padre-madre*) y
- c. el determinante con los sustantivos comunes en cuanto al género (*el/la estudiante, este/esta representante*).

También hay palabras específicas (sustantivos epicenos) que tienen un solo género gramatical y designan a todas las personas independientemente del sexo/género (*la víctima, la persona*).

Por lo tanto, es un error identificar la categoría gramatical de género con la referencia extralingüística al sexo/género.

2. Consideraciones del masculino genérico para el lenguaje inclusivo.

El género masculino en español tiene un valor “específico” (referido exclusivamente a los hombres) y otro “genérico” (referido tanto a hombres como a mujeres). Sin embargo, el femenino tiene un único valor “específico” (solo puede emplearse para designar a las mujeres).

- Ejemplo de masculino con valor específico:
Pedro trabaja como investigador. El médico lo atendió

rápidamente.

- Ejemplo de masculino con valor genérico:
El investigador necesita tener constancia. El médico debe tener vocación.

La utilización del masculino como genérico puede generar confusión, mostrando al hombre como sujeto de los hechos que se narran; por tanto, debe evitarse cuando sea posible, acudiendo a los distintos recursos que la lengua pone a nuestra disposición sin que con ello se atente contra las normas gramaticales.

El abuso del masculino genérico no solo afecta a los sustantivos, sino también a determinados pronombres y determinantes a los que nos vamos a referir a continuación:

- a. Debe evitarse el uso del relativo precedido del artículo masculino (el/los), tanto en singular como en plural, utilizando la forma *quien*, invariable para a ambos sexos, o el genérico *persona*.

- Ejemplos:

El que acepte la propuesta deberá manifestarlo.

Quien acepte la propuesta deberá manifestarlo.

La persona que acepte la propuesta deberá manifestarlo.

Los que no hayan hecho la inscripción no serán admitidos.

Quienes no hayan hecho la inscripción no serán admitidos.

Las personas que no hayan hecho la inscripción no serán admitidas.

- b. Las construcciones con los indefinidos *uno/s*, *todo/s* y *alguno/s* pueden resultar genéricamente ambiguas, por tanto, deben ser sustituidas por el genérico *persona* o recurrir, según los casos, al procedimiento igualitario más conveniente.

- Ejemplos:

Unos optaron por no acudir a la convocatoria.

Unas personas optaron por no acudir a la convocatoria.

Todos tendrán que presentar la tarjeta de identificación.

Se tendrá que presentar la tarjeta de identificación.

Es necesario presentar la tarjeta de identificación.

Todos debemos exigir que se respeten nuestros derechos.

Las personas debemos exigir que se respeten nuestros derechos.

Debemos exigir que se respeten nuestros derechos.

- c. No se deben utilizar las expresiones “del mismo” o “de los mismos” cuando se refieren a un masculino genérico anterior, y en su lugar se puede usar el posesivo *su/s* antepuesto al sustantivo correspondiente.

- Ejemplo:

El escrito se dirigía a los *funcionarios* y explicaba los deberes y obligaciones *de los mismos*.

El escrito se dirigía al *funcionariado* y explicaba sus deberes y obligaciones.

3. Oficios, profesiones y cargos de responsabilidad.

Tradicionalmente, el ámbito laboral ha estado reservado para el desarrollo de los hombres, de modo que históricamente, la designación de oficios y profesiones elegida por la comunidad hablante ha sido en género masculino y los escasos nombres de oficios que solo tienen uso en femenino son, sintomáticamente, aquellos que se refieren a ocupaciones relacionadas con las labores domésticas o de cuidados: *costurera, niñera, lavandera, limpiadora, sirvienta, etc.*

Sin embargo, la *Orden 22 de marzo de 1995, del Ministerio de Educación y Ciencia, por la que se adecua la denominación de los títulos académicos oficiales a la condición masculina o femenina de quienes los obtengan*, aclara parte de esta cuestión, de modo que se debe utilizar el género femenino o masculino según el sexo/género de la persona que desempeñe el cargo, oficio o profesión, y para ello se puede acudir a distintos procedimientos de acuerdo con las posibilidades que ofrece nuestro sistema lingüístico para feminizar el término:

FEMINIZACIÓN DE LA PROFESIÓN O CARGO	EJEMPLOS
Terminados en -o para masculino y en -a para femenino.	cirujano / cirujana técnico / técnica arquitecto / arquitecta
Terminados en -or para masculino y en -ora para femenino.	director / directora traductor / traductora interventor / interventora
Terminados en -rio para masculino y en -ria para femenino.	comisario /comisaria empresario /empresaria funcionario /funcionaria

Terminados en -ente para masculino y en -enta para femenino. Las excepciones se diferencian con el artículo <i>el/la</i> según sexo de la persona.	asistente / asistenta dependiente / dependienta Excepciones: presidente / presidente o presidenta regente / regente o regenta escribiente / escribiente dirigente / dirigente
Terminados en -ante en masculino, la mayoría son invariables para el femenino. Se diferencian con el artículo <i>el / la</i> según sexo de la persona.	el/la delineante el/la cantante el/la fabricante
Terminados en -ista en masculino, la mayoría son invariables para el femenino. Se diferencian con el artículo <i>el / la</i> según sexo de la persona.	el/la dentista, el/la ebanista el/la periodista Excepción: Se admite el masculino anómalo <i>modisto</i> , (generado de modista).
Terminados en -ta y -tra en masculino son invariables para el femenino. Se diferencian con el artículo <i>el / la</i> según sexo de la persona.	el/la terapeuta el/la astronauta el/la psiquiatra
Terminados en -l en masculino en algunos casos son invariables para el femenino y en otros se crea añadiendo -a.	el/la albañil, el/la fiscal, el/la coronel concejal / concejala bedel / bedela edil / edila

Fuente: Elaboración propia a partir de *Guía para un uso igualitario del lenguaje administrativo*. Excelentísima Diputación de Huelva. 2006. Págs. 21 a la 26.

A este respecto hay que señalar la resistencia que ofrecen los hombres a ser mencionados con el nombre de un oficio que tradicionalmente ha sido desempeñado por las mujeres, como en el caso de modista, enfermero o azafato. En el caso de modista, ya se ha anotado que se acepta el masculino anómalo

modisto, adquiriendo un matiz reputado que no tiene, en cambio, el femenino del que procede.

En los casos de *enfermero* y *azafato de vuelo*, han aparecido nuevos términos como *ATS* y *auxiliar de vuelo*. Aunque cada vez está siendo más común emplear por ejemplo, *enfermero*.

4. Poner atención sobre la asimetría lingüística.

Para contribuir a un uso igualitario del lenguaje conviene tratar de modo simétrico a los dos sexos. Sin embargo, esto no siempre ocurre. Algunos ejemplos más comunes de asimetría son:

4.1. Duales aparentes y vocablos ocupados.

Los duales aparentes son aquellos términos que cambian de significado según se apliquen a un sexo/género o a otro. Casi siempre adquieren un sentido negativo cuando se refieren a las mujeres. Algunos de los problemas que plantean son:

- Con determinados pares referidos a formas de tratamiento, cargos o profesiones frecuentes en el lenguaje de la Administración, el masculino indica cierto rango superior con respecto al femenino. Ejemplo: el par *secretario* (alto directivo de la administración) y *secretaria* (funciones administrativas auxiliares), *gobernante* (hombre que desempeña labores de mando) y *gobernanta* (mujer encargada de la administración de una casa o institución).
- Otros en los que la forma femenina está ocupada con el sentido tradicional de “*esposa de*”: *alcaldesa* “*mujer*

del alcalde”, *sargenta* “*mujer del sargento*”, etc. Este uso tradicional dificulta en ocasiones la utilización de estas formas femeninas para nombrar a las mujeres que desempeñan esos cargos, lo que contribuye al mantenimiento de las formas masculinas (aunque para algunas las normas gramaticales del español aceptan ya la forma femenina).

4.2. Salto semántico.

El salto semántico se produce cuando se emplea un vocablo masculino con apariencia de genérico (incluyendo a mujeres y a hombres) y más adelante, se repite manifestando que su valor anterior era el de específico (incluía sólo a los hombres). Esto crea un enunciado ambiguo y excluyente del sexo/género mujer/femenino.

Por ejemplo: “*El seguro médico cubre a los afiliados. También a sus mujeres*”, mantendría el masculino genérico si se sustituye *mujeres* por *cónyuges*: “*El seguro médico cubre a los afiliados. También a sus cónyuges*”. Y lo recomendable sería no usar el masculino genérico para evitar ambigüedades: “*El seguro médico cubre a las personas afiliadas. También a sus cónyuges/parejas*”.

4.3. Asimetrías en las fórmulas de tratamiento.

En los documentos abiertos que deben cumplimentar tanto hombres como mujeres, es usual:

- Que las formas de tratamiento y cortesía aparezcan nada más en masculino, (Sr., D., Lcdo., Dr., etc.).
- El abuso del masculino genérico en los términos que

designan a las personas destinatarias del escrito (el avalista, el peticionario, el solicitante, el interesado, etc.), con el consiguiente ocultamiento de las mujeres que esto supone.

- El trato dado a las mujeres no siempre es simétrico con respecto al dado al hombre, al que suele nombrarse sólo por el apellido (*Sr. Gutiérrez*), mientras que en el caso de las mujeres es usual que su apellido aparezca precedido del nombre de pila (*Sra. Ana Vázquez*).
- Con frecuencia, estos textos presentan a las mujeres en su relación de dependencia de los hombres. De este modo, expresiones como “*señora de*”, “*mujer de*”, “*esposa de*” inciden en su condición de casada, mientras que el tratamiento de “*señorita*” se refiere a su situación de soltería. Rara vez, sin embargo, los hombres son presentados manifestando su estado civil, pues tradicionalmente se le ha otorgado autonomía y personalidad en sí mismo.

4.4. Denominación sexuada.

Se da un tratamiento asimétrico cuando los hombres son nombrados por su condición, profesión, estatus social, nacionalidad, etc., mientras que de las mujeres solo se resalta o bien su condición sexuada o bien su condición de dependencia de aquellos. Estas formas de denominar a las mujeres conllevan un tratamiento desigual, pues hace que parezca que carecen de identidad.

Por ejemplo: “*El seguro indemnizará a los dañados en el accidente: dos mujeres y tres soldados*”, evitaría la denominación sexuada si se escribe: “*El seguro indemnizará a las personas dañadas en el accidente: dos mujeres y tres hombres*”.

4.5. Aposiciones redundantes.

Otra forma de ocultar la identidad social o profesional de las mujeres, destacando como sustancial su condición sexuada, sucede cuando se emplean aposiciones redundantes que tienen como núcleo el sustantivo mujer, seguido del término que alude a su profesión.

Por ejemplo, en “*La manifestación terminó con la lectura del manifiesto de las mujeres periodistas*”, se eliminaría la aposición redundante quitando el término “*mujeres*”: “*La manifestación terminó con la lectura del manifiesto de las periodistas*”.

4.6. Preferencia en el orden de presentación.

Si siempre se opta por anteponer el término masculino al femenino (hombres y mujeres, niños y niñas, profesores y profesoras), estamos dando una preferencia a uno de los géneros gramaticales que no posee ninguna justificación gramatical, y que, sin embargo, debido a la asociación constante entre género gramatical y sexo, contribuye a consolidar la idea de que un sexo es prioritario con respecto al otro.

4.7. Tratamiento heterogéneo.

Un error muy común en los impresos de la Administración consiste en utilizar sin rigor los desdoblamientos y los dobles con barra, lo que puede ocasionar ambigüedad a la hora de interpretar el discurso. Si se usa un término con barra señalando así que se refiere a los dos sexos (trabajador/a, hijo/a), y, posteriormente, dentro del mismo documento se emplea sin barra (firma trabajador, firma hijo), podemos considerar que, en este último caso, se trata de un masculino específico, es decir,

solo referido a hombres.

Para evitar esta confusión, se deben emplear los recursos sistemáticamente, de forma que, si se opta por el uso de la barra, se debe reflejar a lo largo de todo el documento.

A modo de **resumen**, los principales retos del español para una comunicación inclusiva en cuanto al género son superar la confusión entre género gramatical, género sociocultural. Es importante conocer los recursos que ofrece la propia lengua para hacer un uso inclusivo dentro de la norma y evitar las asociaciones peyorativas que han heredado del sexismo social algunos equivalentes femeninos.

Artículo 18. Protocolo para la comunicación inclusiva con enfoque de género.

A la hora de decidir qué estrategias utilizar, el personal emisor de la comunicación debe contemplar las siguientes **consideraciones generales**:

- Tener en cuenta el tipo de comunicación (multimodal) y su finalidad, además del contexto y el público;
- Procurar que el mensaje, oral o escrito, sea claro, fluido y conciso, y que los textos escritos sean legibles;
- Tratar de utilizar diferentes estrategias combinadas a lo largo del mensaje.
- En el tratamiento de las imágenes, procurar que exista representación de mujeres, al menos de manera equilibrada respecto a la presencia de hombres, con un significado de autonomía y la pluralidad de funciones y papeles que las mujeres ejercen en los diversos ámbitos de la sociedad actual.
- Las imágenes han de servir para romper estereotipos y roles de género y para que visibilicen adecuadamente a ambos sexos.
- Tener en cuenta que, cuando se habla de las mujeres, se debe saber quiénes son, cómo son, qué hacen, cómo les afectan los hechos, cuáles son sus problemas y necesidades específicas, etc., con el objetivo de que todas sus realidades no quedan ocultas bajo el uso del masculino genérico o una imagen en la que no estén representadas o lo estén pero de manera estereotipada.

A continuación, se recopilan diferentes **estrategias o pautas a utilizar para comunicarse de manera más inclusiva en cuanto al sexo/género**:

1. Evitar expresiones discriminatorias.

1.1. Emplear las formas de tratamiento adecuadas.

Al dirigirse o referirse a alguien, conviene utilizar las formas de tratamiento (título de cortesía), el pronombre personal y los adjetivos que concuerden con su sexo/género.

Cuando se trata de personal de alguna organización, se puede consultar la intranet o el directorio de la organización. Si la persona aparece allí como “Sra.”, hay que emplear ese título de cortesía y utilizar las formas femeninas correspondientes. Otra posibilidad sería, si la situación lo permite, consultar con la persona en cuestión qué tratamiento prefiere.

Para el personal encargado de redactar textos que han de traducirse: al hacer referencia a una persona, es recomendable que indiquen el género para que los equipos de traducción puedan utilizar el lenguaje más apropiado en los demás idiomas. Esto es muy importante en español (al igual que en otros idiomas, como el árabe, francés y ruso).

Se debe guardar coherencia al referirse a hombres y mujeres: si se mencionan a los hombres por su nombre, apellido, tratamiento o profesión, por ejemplo, deberíamos hacer lo mismo con las mujeres.

Por ejemplo, “*El profesor Gómez y Alicia vendrán al almuerzo*”, que utiliza la profesión y apellido para referirse a un hombre y el

nombre de pila para referirse a una mujer, se convierte en más inclusivo si se utiliza la misma fórmula para ambos: “*El profesor Gómez y la ingeniera Tucci vendrán al almuerzo*”.

Se desaconseja el uso de “señorita o Srta.” como forma de tratamiento de las mujeres y se recomienda el uso de “señora o Sra.” en todos los casos para, no explicitar el estado civil de las mujeres de forma innecesaria.

1.2. Evitar expresiones con connotaciones negativas.

Algunas expresiones tienen una connotación negativa que nace de una concepción estereotipada de las características de los géneros, por lo que se recomienda evitarlas. Por ejemplo:

- Los hombres no lloran.
- Actúa como una niña.
- Se comporta como un hombre/como una señorita.
- Es fuerte como un hombre.

1.3. Evitar expresiones que perpetúan estereotipos y roles de género.

Hay expresiones que perpetúan estereotipos y roles de género asignados a hombres y mujeres, por lo que se recomienda evitarlas.

Por ejemplo:

- *Enfermeras y médicos* participaron en la huelga del sector.
- Le invitamos a acudir con su *esposa* al acto.
- Los hombres *ayudan/colaboran* en la casa.

Se transforman en más inclusivos si evitamos las expresiones en cursiva:

- El *personal sanitario* participó en la huelga del sector.
- Le invitamos a acudir con su *pareja* al acto.
- Los hombres *hacen* tareas domésticas.

Sin embargo, en ocasiones se tienen tan interiorizada ciertas expresiones discriminatorias, que es difícil tomar consciencia de que así lo son. Para ello se puede utilizar la estrategia de invertir el género, analizando cómo cambia el sentido o el énfasis de la expresión si se invierte la designación o el término de masculino a femenino o viceversa. Si suena extraña la expresión, o si no se usaría para el otro género, se trata de una expresión discriminatoria. Por ejemplo:

- Las mujeres no tienen capacidad física para trabajar en la policía.
- Los hombres no necesitan licencia de paternidad.

2. Visibilizar el género cuando lo exija la situación comunicativa.

2.1. Emplear pares de femenino y masculino (desdoblamiento).

El desdoblamiento consiste en utilizar la versión femenina y masculina de la misma palabra.

Como estrategia puede utilizarse cuando se quiere hacer visibles tanto a mujeres como a hombres. No obstante, se recomienda no abusar de él, porque puede dificultar la comunicación, crear incoherencias o restar precisión al texto, como en el caso de los

textos jurídicos.

En cuanto al orden de los pares, se puede seguir el orden alfabético o ir alternando el orden en que aparecen. En caso de alternar el orden, hay que tener cuidado, sobre todo cuando la alternancia pueda opacar el sentido del texto, crear confusión o dificultar la lectura.

Algunos ejemplos son:

- Los niños y las niñas deben asistir a la primera clase con sus familias.
- El tribunal está integrado por jueces y juezas de distintos países.
- Señoras delegadas, señores delegados: ... (como saludo inicial en una intervención oral).
- Los candidatos y las candidatas deberán presentar su solicitud antes del 2 de mayo.

2.2. Emplear estrategias tipográficas.

Es posible utilizar la barra [/] o los paréntesis [()] para explicitar el femenino, por ejemplo, cuando se mencionan cargos sin hacer referencia a la persona que pueda ocuparlos en un momento dado. Si bien se trata de un recurso útil, se recomienda no abusar de él porque puede sobrecargar el texto y dificultar la lectura, ya que deberá duplicarse la coordinación en todos los casos.

Ejemplos:

- El/La Director/a se ocupará de coordinar la campaña de promoción.

- El informe deberá presentarse al (a la) Auditor(a) para que lo certifique.

2.3. Emplear “hombres y mujeres” / “varones y mujeres”.

Cuando el sentido de la situación comunicativa así lo requiera, podemos emplear “hombres”/“varones” y “mujeres” para hacer explícitos ambos grupos.

Ejemplos:

- Todas las personas que respondieron a la encuesta, tanto hombres como mujeres, dieron una valoración negativa en la pregunta 5.
- Las nuevas políticas sanitarias benefician a mujeres y varones por igual.

2.4. Cargos.

Referirse a la persona según su sexo, y en caso de que ella quiera ser nombrada de otra manera, respetar su deseo.

Ejemplos: presidenta, jefa, jueza, auditora.

Se recomienda también no agregar la palabra mujer a la profesión. Por ejemplo: *Recibió la beca una científica* (no *una mujer científico ni *una mujer científica).

3. No visibilizar el género cuando no lo exija la situación comunicativa.

3.1. Omitir determinantes ante sustantivos comunes en cuanto al género.

Ejemplo menos inclusivo:

- Acudieron algunos periodistas de distintos medios.
- Estuvieron presentes en la reunión los representantes de muchos países.

Ejemplo más inclusivo:

- Acudieron periodistas de distintos medios.
- Había representantes de muchos países en la reunión.

3.2. Emplear sustantivos colectivos y otras estructuras genéricas.

Cuando no sea necesario mencionar un cargo u ocupación haciendo referencia a las personas, se puede utilizar el grupo, la institución, el órgano o la función que representan mediante:

- un sustantivo colectivo (ejemplo: los vicepresidentes - la vicepresidencia).
- estructuras con “*la comunidad*” y “*el cuerpo de*”.
- procesos en lugar de personas (ejemplo: el evaluador - la evaluación).

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
los funcionarios	el funcionariado
los trabajadores/los empleados	el personal
los alumnos	el alumnado
los docentes	el cuerpo docente
los científicos	la comunidad científica



los diplomáticos	el cuerpo diplomático
los investigadores	el equipo de investigación
los presidentes	la presencia
los jueces	el poder judicial, la magistratura, la judicatura
los miembros de la Comisión	la Comisión
los directores ejecutivos	la dirección ejecutiva
los auditores	la auditoría

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.3. Usar sustantivos colectivos para referirnos al conjunto de personas.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
los ciudadanos	la ciudadanía
los jóvenes	la juventud/la gente joven
los hombres/el hombre	la humanidad/las personas
los niños	la infancia
los mexicanos	la población mexicana/el pueblo mexicano

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.4. Usar la palabra “persona”.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
Nueve de cada diez ciudadanos respiran aire contaminado.	Nueve de cada diez personas respiran aire contaminado.
Todos tienen derecho a un sistema de justicia.	Todas las personas tienen derecho a un sistema de justicia.

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.5. Usar el pronombre relativo “quien(es)”, los pronombres indefinidos “alguien”, “nadie” y “cualquiera” y el adjetivo indefinido “cada”.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
Los trabajadores que quieren pedir una ayuda para estudios externos pueden ponerse en contacto con la administración.	Quien quiera pedir una ayuda para estudios externos puede ponerse en contacto con la administración.
Se dará prioridad a los (candidatos) que tengan conocimientos de gestión.	Se dará prioridad a quienes tengan conocimientos de gestión.
Algunos opinan que...	Hay quienes opinan que...
Ninguno/ningún alumno sabía...	Nadie sabía...
Uno dijo que...	Alguien dijo que...
Todos pueden asistir a la sesión.	Cualquiera puede asistir a la sesión.



Todos los representantes recibirán una copia de la publicación.	Cada representante recibirá una copia de la publicación.
---	--

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.6. Usar adjetivos sin marca de género en lugar de sustantivos.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
El desempleo entre los jóvenes.	El desempleo juvenil.
La revuelta de los estudiantes.	La revuelta estudiantil.
Los problemas de los vecinos.	Los problemas vecinales.

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.7. Emplear construcciones con “se” impersonal (“se recomienda”), de pasiva refleja (“se debatirá”) o de pasiva perifrástica (“se va a elegir”).

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
Lugar donde fue inscrito.	Lugar donde se inscribió.
Cuando un orador pida una votación, habrá que...	Cuando se pida una votación, habrá que...
Los interesados deben presentar el formulario en la oficina...	El formulario se debe presentar en la oficina...

Los delegados procederán a votar...	Se procederá a votar...
Los encuestadores llegaron a la conclusión de que...	Con la encuesta se llegó a la conclusión de que...

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.8. Omitir el agente.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
Los participantes mantendrán un debate.	Habrá un debate.
Se recuerda a los representantes que los proyectos de resolución deben presentarse con antelación suficiente.	Se recuerda que los proyectos de resolución deben presentarse con antelación suficiente.

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.

3.9. Usar el infinitivo y el gerundio.

MENOS INCLUSIVO	MÁS INCLUSIVO
Es necesario que el usuario tenga una cuenta para acceder al portal/el usuario debe tener una cuenta...	Es necesario tener una cuenta para acceder al portal.
¿Quién puede ser candidato?	¿Quién puede presentarse [al cargo/a la vacante/etc.]?
Si todos trabajamos con dedicación, alcanzaremos las metas.	Trabajando con dedicación, alcanzaremos las metas.

Fuente: *Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad.* 2018. Fundación ONCE.



TÍTULO IV. La comunicación y el lenguaje sin sesgos.

Artículo 19. Medidas para el uso del lenguaje sin sesgos.

Cuando se usan expresiones inapropiadas o un lenguaje sesgado, aunque sea involuntariamente, se está excluyendo a ciertas personas y por tanto, se crean barreras a la comunicación. Se necesita eliminar los sesgos del lenguaje, evitando las expresiones que denigren o excluyan a las personas por razón de edad, sexo, orientación sexual, raza, creencias religiosas o de otra índole, etnia, clase social o rasgos físicos o psíquicos

Algunas medidas a emplear para el uso de lenguaje sin sesgos son:

- **Comunicación más allá del prejuicio.** Lo desconocido nos asusta. Los prejuicios son mecanismos adaptativos del cerebro. Si se deja que los prejuicios sobre la cultura, la religión, la apariencia física, el color de la piel, los gestos o el acento de una persona guíen la comunicación, se dificulta la comunicación y se producen esos sesgos culturales o de clase, lo que provocará un desempeño de la comunicación con un lenguaje discriminatorio.
- **Cuidar el espacio donde se interacciona con la persona.** Los espacios han de fomentar la comunicación inclusiva y no suponer barreras a la misma. Además de a la estructura arquitectónica, hay que atender a que las imágenes utilizadas como por ejemplo carteles, mensajes, etc., tengan en cuenta la realidad diversa de la sociedad en que vivimos.
- **Conocer la realidad social y cultural de la persona.** Interesarnos por los valores que subyacen en todas las culturas.

- **Anteponer a la persona y sus necesidades.** Preguntar directamente a la persona si, por desconocimiento, algo nos hace dudar en relación a cómo dirigirnos a ella y cómo abordar la temática que se esté tratando.
- Garantizar **una formación adecuada en comunicación inclusiva al personal** del ámbito público y privado, de modo que desarrollen las competencias lingüísticas necesarias, evitando así que se produzca discriminación alguna.





Artículo 20. Personas y entornos destinatarios de la comunicación y el lenguaje sin sesgos.

Nuestra sociedad está en constante cambio y abarca una gran pluralidad y diversidad de colectivos. Es fundamental para una buena convivencia, que nuestra comunicación sea inclusiva y menos excluyente, respetuosa, libre de estereotipos y prejuicios para crear una sociedad abierta, justa e igualitaria.

“Si no podemos poner fin a nuestras diferencias, contribuyamos a que el mundo sea un lugar apto para ellas”.

John F. Kennedy.

Personas destinatarias:

Este título se aplica sobre las siguientes personas y/o colectivos:

- Las **personas migrantes** o aquellas que se desplazan de un lugar del que son originarias a otro distinto, que pueden tener características culturales diferentes y sobre las que puede pesar la xenofobia.
- Las **personas racializadas**, a quienes la sociedad ha asignado una categoría racial que dictamina el tratamiento opresivo o discriminatorio que les lleva a ser víctimas del racismo.
- Las **personas mayores**, teniendo en cuenta las necesidades especiales que requieren para ejercer una comunicación efectiva y seguir formando parte de la sociedad desde una posición activa y de valor.

- Las **personas LGBTI**, para que la orientación sexoafectiva, la identidad sexual o de género y/o expresión de género no sea razón de discriminación.
- **Personas en situación de sinhogarismo**, quienes se ven afectadas, además de por sus circunstancias personales, por factores de tipo social, económico y político que les lleva a una situación de tener que vivir en la calle.
- **Las personas en situación de vulnerabilidad**, teniendo en cuenta el estado del entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico debilitado que sufren, para que la comunicación no sea un factor de invisibilización y de la exclusión social.
- **Las personas con problemas de conductas adictivas**, que mantienen comportamientos que provocan la necesidad imperiosa de ser repetidos, a pesar del evidente daño psíquico y/o físico que genera tanto a nivel personal como sobre terceros.

Entornos de aplicación:

Si no se integra la diversidad como una realidad consustancial a la humanidad, se originan entornos de desigualdad generadores de discriminaciones hacia las personas. Por ello, este título se aplica a entornos físicos y virtuales en los que se desarrollan los ámbitos de interacción entre las personas: servicios sociales, educación, salud, laboral, cultura, ocio y deporte, juventud, etc., de administraciones públicas y privadas, instituciones académicas, asociaciones y organizaciones de cualquier índole y en el desarrollo de cualquier modalidad de la comunicación.

Artículo 21. Instrumentos y herramientas para la comunicación y uso del lenguaje sin sesgos.

Algunos instrumentos y herramientas que se pueden poner a disposición de la comunicación para el desarrollo de un lenguaje sin sesgos son los siguientes:

- Diseño de **protocolos y guías prácticas** de comunicación inclusiva, tanto a nivel público como privado.
- **Campañas de sensibilización social** acerca de la riqueza social que aporta la diversidad en todos los ámbitos de desarrollo, así como de la importancia del uso de un lenguaje inclusivo en todas las facetas de la vida.
- Establecer **indicadores de evaluación** que midan las desigualdades derivadas de situaciones discriminatorias en el lenguaje.
- Concienciar y trabajar la comunicación y el lenguaje inclusivos como un eje transversal en la **educación**.
- Incorporar **áreas de desarrollo en la administración pública** que se responsabilicen de cuidar el uso inclusivo del lenguaje y la comunicación inclusiva.
- Desarrollar/requerir por normativa **planes de igualdad**, en los que se integre el uso del lenguaje inclusivo y sin sesgos.
- Visibilizar en las **imágenes** utilizadas para campañas de comunicación, personas con discapacidad, pertenecientes al colectivo LGBTI, diferentes tipos de familias, personas racializadas, personas mayores, mujeres independientes, etc., huyendo de una imagen estereotípica de la ciudadanía reflejada en una persona blanca, de clase media, heterosexual y que refleje su sexo según los mandatos diferenciados.

Todos estos instrumentos y herramientas deberán implementarse conforme a una **planificación** que contemple todos los aspectos que garanticen la efectividad de la comunicación inclusiva: objetivos, acciones a desarrollar, recursos materiales y no materiales necesarios, plazos de ejecución, responsables, sistema de seguimiento y evaluación, etc.



Artículo 22. Protocolo para la comunicación y uso del lenguaje sin sesgos.

Para garantizar una comunicación inclusiva y el uso de un lenguaje sin sesgos, se deben tener en cuenta componentes multimodales. Algunas **recomendaciones generales** a considerar son:

- Hablar a la persona con una actitud empática, abierta y educada, independientemente de sus condiciones personales y culturales.
- Utilizar un lenguaje y una terminología adaptada a las características de la persona.
- Si se tiene algún prejuicio negativo respecto a la imagen, procedencia, sexo, orientación sexual, identidad de género, condición física, cultura, rasgos o cualquier otra cuestión de índole similar de la persona con la que se va a comunicar, se ha de evitar que interfiera generando actitudes y un uso del lenguaje discriminatorio hacia esa persona, comunidad o colectivo.
- No se dan por hecho las intenciones ni las necesidades de las personas porque parezca que encajan dentro de algún estereotipo, sino que se pregunta y se confirma en todo momento para que pueda hacerse efectiva una comunicación sin sesgos.
- Si existe dificultad en la comunicación porque se hablan distintas lenguas, se buscará un apoyo técnico (traductores simultáneos, pictogramas) o humano (intérpretes) que permitan recibir y transferir la información necesaria de manera eficaz.

- Resumir la información a medida que se va avanzando y comprobar que la persona está entendiendo correctamente el mensaje que queremos transmitir, así como verificar con ella que hemos entendido correctamente el suyo.

Si se utilizan imágenes para comunicar:

- Han de reflejar la realidad diversa de la sociedad en que vivimos, verificando que no solo muestra el mismo prototipo de persona de manera continua.

Respecto a los apoyos tecnológicos:

- Han de aportar autonomía a las personas usuarias o servir para paliar alguna dificultad. Deben de poder configurarse en los idiomas pertinentes. Si no es el caso, hay que buscar alternativas que suplan las carencias que presenten.

Una comunicación libre de estereotipos y prejuicios, que sea respetuosa con los colectivos oprimidos y/o vulnerabilizados es esencial para una buena convivencia en una sociedad justa e igualitaria.

Para ello, es necesario considerar algunas recomendaciones específicas dirigidas a personas con determinadas condiciones personales o sociales:

1. Comunicación inclusiva intercultural.

La ciudadanía de España proviene de orígenes y contextos culturales diversos, y eso conlleva la convivencia de una gran diversidad de lenguas y religiones y una mayor presencia de personas diferentes.

Las razas no existen, el racismo sí. A continuación, se muestra una tabla donde se recogen algunas expresiones racistas que son comunes en cualquier entorno y una propuesta de lenguaje inclusivo en ese contexto:

EXPRESIONES RACISTAS	PROPUESTA LENGUAJE MÁS INCLUSIVO
Persona Inmigrante	Persona migrante
Inmigrante ilegal	Persona en situación (administrativa) irregular
llegales, clandestinos, sin papeles (términos ética y jurídicamente incorrectos)	Personas en situación irregular, personas sin autorización de residencia/ de trabajo y residencia
Problema, amenaza, bomba de relojería	Oportunidad, reto, realidad Irreversible, contribución social y económica
Oleadas de pateras, mareas de inmigrantes, avalanchas (idea de invasión)	Entrada, Llegada
Persona de color Negrito	Persona negra/persona racializada/ persona afrodescendiente
Moro/Mora	Persona del Magreb/persona marroquí/ persona argelina

Inmigrante de segunda generación	Descendiente de personas que migraron
Terrorismo islámico	Al Qaeda, Daesh, Boko Haram
Terrorismo yihadista	
Raza gitana	Etnia gitana/pueblo gitano/pueblo romaní
Ir al paki	Ir al supermercado/Ir al (nombre de supermercado)
Ir al badulake	
Comprar en el chino	Comprar en la tienda/comprar en (nombre de la tienda)

Fuente: Para construir un mundo más igualitario. Guía de Comunicación inclusiva. Ajuntament de Barcelona

2. Comunicación inclusiva para personas mayores.

Junto con el racismo y el sexismo, las personas mayores son discriminadas por la sociedad con falsos estereotipos y una imagen negativa del envejecimiento.

La edad es una de las primeras cosas que observamos en otras personas.

El **edadismo** surge cuando la edad se utiliza para categorizar y dividir a las personas por atributos que ocasionan daño, desventaja o injusticia y menoscaban la solidaridad intergeneracional.

El aumento de las personas mayores se refleja cada vez más

como un inconveniente, una carga, un problema para la sociedad en la que vivimos, cuando deberíamos tenerlas presente como un recurso y un salvavidas en nuestro entorno. Las personas mayores contribuyen a las familias con cuidados y son apoyo económico y sustento gracias a sus pensiones en épocas de crisis.

Palabras como *viejos, ancianos, dependientes...*, generan comportamientos denigrantes y discriminatorios hacia las personas mayores, siendo el resultado que las personas mayores interiorizan y creen dichos términos llegando a considerarse personas sin valor ni utilidad, excluyéndose de una sociedad que las necesita.

La sociedad debe mostrar a las personas mayores en las diferentes circunstancias en las que se encuentran, económica, social, cultural... Su situación es muy diversa y requiere conocerla para no generalizar.

Las **mujeres mayores** son especialmente susceptibles de padecer situaciones de exclusión social. Las mujeres que ahora son mayores, por la costumbre de la época, probablemente realizaron una actividad que no cotizaba porque no se consideraba trabajo productivo, o trabajaron de manera intermitente. Esto hace que su posición económica sea más vulnerable: reciben pensiones más bajas, especialmente porque la mayoría de ellas depende de una pensión no contributiva o de una pensión de viudedad, cuyas cuantías son menores en relación con el resto de las pensiones.

Las mujeres tienen más probabilidades de alcanzar edades elevadas por su mayor esperanza de vida, con lo que se enfrentan a peores condiciones de salud, movilidad y autonomía. La

pérdida de la pareja es una situación que las personas mayores tienen cada vez mayor probabilidad de afrontar a medida que van envejeciendo. Al vivir durante más tiempo, es más probable que una mujer se quede viuda.

Conviene también resaltar perfiles emergentes, como son:

- Hombres que envejecen solos como consecuencia de procesos de ruptura familiar anteriores, "abuelos golondrina", aquellos que van rotando de domicilio en domicilio.
- Mujeres cuidadoras principales de sus padres y madres, personas ancianas y prestadoras de apoyo a los núcleos familiares de sus hijos e hijas.

A continuación se muestra una tabla que enfrenta términos adecuados desde el punto de vista de la inclusividad, frente a términos no adecuados a la hora de referirse a este grupo de personas.

TÉRMINOS NO ADECUADOS	TÉRMINOS ADECUADOS
Viejos, ancianos, decrepitos... (Son términos peyorativos y cargados de prejuicios, que no responden a la realidad de la mayoría de los y las mayores)	Mayores y personas mayores son términos objetivos, en el que no hay carga ni valoraciones de ningún tipo.
Pasivos, cargas (Las personas mayores son recursos activos en términos económicos, sociales, y familiares. Cuando están en mayor vulnerabilidad necesitarán apoyo, pero también han aportado a sus familias, a la economía y a la sociedad en la etapa de vejez)	Personas de edad avanzada: es también un término adecuado y neutral.

Abuelos/as (término insuficiente, que no representa a todas las personas mayores, sino sólo a una relación de parentesco. Puede tener además connotaciones paternalistas)	Tercera y cuarta edad: Se entiende que la “primera” edad es la infancia y juventud, la segunda la adultez, y tercera edad corresponde a las personas mayores. El término cuarta edad ha surgido cuando al aumentar la esperanza de vida cada vez más personas han llegado al umbral de los 80 años y más.
Jubilados/as (como el anterior, es un término adecuado pero insuficiente, puesto que abarca sólo a quienes han alcanzado la edad legal para dejar de trabajar, que no son necesariamente personas mayores, como ya hemos señalado)	
Dependientes (Una parte importante de las personas en situación de dependencia son mayores. Pero no todas las personas mayores están en situación de dependencia. Utilizar este término como sinónimo de personas mayores no corresponde a la realidad)	

Fuente: Guía de estilo para periodistas sobre personas mayores. EAPN.

3. Comunicación inclusiva para las personas en situación de pobreza.

Aporofobia es una palabra de reciente creación, que significa odio o rechazo a la persona empobrecida por el simple hecho de estar en esta situación y que se plasma en el modo de pensar y de actuar. Se trata de una disfunción social que refuerza la discriminación que sufren las personas que se encuentran en una situación de pobreza.

En nuestro idioma existen multitud de palabras para referirse

a las personas pobres. Algunas de éstas son: indigente, menesteroso/a, pordiosero/a, mendigo/a, mísero/a, miserable, infortunado/a, necesitado/a, desgraciado/a, desamparado/a, humilde, carente, arrastrado/a, arruinado/a, asilado/a, desvalido/a, estepario/a, insolvente, limosnero/a. De igual manera contamos con vocablos en nuestro idioma para designar a las personas que no tienen residencia ni trabajo fijo. Así encontramos para nombrarlos palabras como vagabundo/a, andrajoso/a, atorrante, errático/a, granuja, vago/a, holgazán-a, trotamundos, perezoso/a, bohemio/a, pícaro/a, apátrida, azotacalles, callejero/a, nómada y probablemente algunas más.

En las últimas décadas han surgido dos nuevas expresiones con las que poder referirnos a estas personas: “sin techo” y “sin hogar”. A menudo, ambas son utilizadas indistintamente, cuando no debería ser así ya que el techo y el hogar, obviamente, no son la misma cosa. La expresión más correcta sería “personas en situación de sinhogarismo”.

La situación actual de precariedad económica y social, hace vulnerables y susceptibles de verse excluidas de la sociedad a un número cada vez mayor de personas. Estamos asistiendo a ampliaciones en círculos concéntricos de vulnerabilidad que podrían abarcar a un número cada vez mayor de la ciudadanía: mujeres solas con hijos/as, personas trabajadoras con bajos salarios o personas desempleadas, jóvenes en busca del primer trabajo y en definitiva, personas muy alejadas del perfil que, clásicamente, se ha asignado a los/as vagabundos/as.

Así, el panorama resultante en torno a la pobreza y/o exclusión social, conduciría a un problema que afecta a un colectivo de personas sumamente diverso y de compleja resolución. Solo utilizando un lenguaje preciso que no menosprecie a nadie se

puede hablar de una inclusión real.

En la siguiente tabla, se recogen los términos que sería conveniente evitar a la hora de referirse a las personas en situación de pobreza y/o exclusión social, por las connotaciones que conllevan (conceptos no adecuados) y se proponen otros términos alternativos (conceptos adecuados) para llevar a cabo una comunicación inclusiva:

CONCEPTOS NO ADECUADOS	CONCEPTOS ADECUADOS
Mendigo/a, marginal, vagabundo/a, indigente, transeúnte, vago/a, personas que abusan del sistema, pobres, excluidos/as, personas vulnerables.	Empobrecidos/as, personas en situación de exclusión, personas en situación de pobreza, personas en situación de vulnerabilidad, personas vulneradas.

4. Comunicación inclusiva para personas en contexto de prostitución.

Como parte de las personas en situación de vulnerabilidad, se considera a las personas en situación de prostitución. Las asociaciones especializadas hablan de “explotación sexual” en vez de “prostitución”, para referirse a la situación de las personas por las que trabaja y de “trata de seres humanos con fines de explotación sexual”, cuando la realidad que atiende encaja con la definición del *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños* (Protocolo de Palermo) de las Naciones Unidas.

Se prefiere utilizar el término “personas en contexto de prostitución” o “personas prostituidas” para definir a aquellas personas que, por diferentes motivos, se han visto en la necesidad de ejercer la prostitución o que han sido obligadas,

coaccionadas o engañadas para hacerlo, la gran mayoría de ellas mujeres.

Así, los conceptos que se propone utilizar en este contexto son:

- Violación de derechos humanos.
- Explotación sexual.
- Trata de seres humanos.
- Mujer prostituida.
- Víctima de Trata.

Como en cualquier otro ámbito, nunca se debe designar a las personas por la nacionalidad, por ejemplo: “la dominicana”, “la cubana”, práctica que puede ser usual en contexto de prostitución.

Por otro lado, se utilizará “proxeneta”, para designar a la persona que induce a otra a ejercer la prostitución y se beneficia de las ganancias económicas y de “prostituyente” para aquella que paga a la persona en situación de prostitución para obtener algún tratamiento de índole sexual.

5. Comunicación inclusiva para personas LGBTI.

La ley 12/2015 de 8 de abril contempla y reconoce para su respeto y protección, a todos los colectivos que puedan resultar afectados por la discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género: gais, lesbianas, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales. Para garantizar los derechos de esta población se hace necesario reconocer las particularidades de cada sigla, para poder localizar prejuicios y en consecuencia ajustar el lenguaje inclusivo con la diversidad.

La visibilidad de los hombres homosexuales ha desencadenado

ciertas conquistas sociales, sin embargo, esta visibilidad también ha repercutido en una exposición mayor a la violencia física. Las mujeres lesbianas están expuestas a mayor discriminación que el resto de mujeres por ser homosexuales y que el resto de homosexuales por ser mujeres; esta discriminación específica se denomina lesbofobia (Instituto de la mujer, Instituto de la mujer, 2015).

La bisexualidad es quizás la realidad más invisibilizada y obviada de todas las realidades que acoge el colectivo LGBTI, siendo por tanto una necesidad social el reconocimiento de su existencia (Ley 12/2015 de 8 de abril). Será especialmente interesante no presuponer la orientación sexual de una persona en base a su pareja.

“A pesar de la existencia histórica las personas trans en culturas diversas, son el colectivo que afronta un rechazo social más extremo y una exclusión generalizada incluso en sociedades democráticas, mientras que en múltiples países son víctimas de violencia y persecución en condiciones de absoluta impunidad y sin amparo legal efectivo. Si bien hay países que han decidido seguir su ejemplo, no pocos han mantenido constantes violaciones de derechos humanos” (Ley 12/2015 de 8 de abril). Cabe, indicar que tal y como ocurría con la homosexualidad en hombres y mujeres, el factor género, es determinante. Así en una mujer trans interseccionan dos realidades: el machismo y la transfobia.

La intersexualidad se trata de una realidad escasamente conocida y tratada en la realidad española, pero que merece una atención particular por sus propias especificidades. Es necesario atender a la protección del interés de los y las menores intersexuales. “La protección de las personas intersexuales exige

el reconocimiento de la diversidad de los cuerpos humanos y la erradicación del prejuicio según el cual existe un único patrón normativo de corrección corporal, que lleva a que menores intersexuales sean operados en la infancia para ser asimilados al patrón normativo de hombre o mujer, sin saber cuál es la identidad de género de dicha persona, pudiendo condicionar gravemente la vida de la persona intersexual” (Boletín Oficial del Estado, 2015).

Las personas en general deberán tener acceso a un abanico de opciones de comunicación y trato. Como se ha mostrado anteriormente, hay múltiples opciones de diversidad LGBTI en la sociedad. Es decir, las personas trans, no binarias o género fluido deberán ser tratadas por su género y nombre sentidos y/o deseados, independientemente de los datos de referencia de su DNI, NIE o NIF.

Además, no se debería hacer referencia a esas personas LGBTI englobándolas con una etiqueta o varias. Esto es muy importante, partiendo de la siguiente base: si estamos teniendo trato con una persona, no podemos saber de primeras si pertenece o no al colectivo LGBTI, siendo además esto último poco relevante a la hora de tratar con esa persona.

Si se está tratando con una persona, ya sea de manera presencial, telemática o por teléfono y no se tiene claro el género o identidad de esa persona, siempre se puede preguntar antes de nada y con mucho respeto, cómo esa persona quiere ser tratada. Hay varias formas de lograr esto:

- Preguntando el nombre después de decir el nuestro. (Ej.: “Soy María, ¿Y usted?”).
- Preguntando el pronombre después de decir el

nuestro. (Ej.: “Soy ella, ¿Y usted?”).

- Preguntando directamente con educación. (Ej.: “¿Cómo desea que le trate?”).
- Utilizando varias opciones de las anteriores. (Ej.: “Encantada de conocerle, soy María, ella. ¿Y usted?”).

A modo de referencia, en los siguientes cuadros se recogen algunos ejemplos terminológicos, poniendo el acento en lo que es adecuado y lo que no:

	TÉRMINOS ADECUADOS	TÉRMINOS NO ADECUADOS
Lesbianas, gais, bisexuales... (Orientación sexual)	“La tesorera, el administrador, el conserje...” Cualquier término que no haga referencia a que tener una orientación sexual o identidad de género diversas signifique algo que hay que recalcar al hablar de esa persona.	“La tesorera lesbiana, el administrador gay, el conserje promiscuo...”
Personas Trans, No binarias, Género fluido y +.	“La chica de la segunda planta, la persona de cabello rubio y con altura...” Siempre se deberá tratar a las personas trans, no binarias, etc. por su género y nombre deseados. Además, no se deben usar adjetivos ofensivos ni hacer referencia a algo íntimo de la persona, como puede ser su transición, tratamiento hormonal, cirugías, etc.	“La chica trans, el hombre transgénero, la doctora transexual, la travesti, el chico o la chica esa, la chica que antes era chico...”

TÉRMINOS INCORRECTOS	TÉRMINOS CORRECTOS
Lo normal es ser Heterosexual	Lo normal es la diversidad / La mayoría de la gente es heterosexual
Comunidad gay/ comunidad Homosexual	Personas, población, colectivo LGBTI
Opción o Conducta sexual	Orientación sexual/afectivo-sexual (no es una elección)
Tortillera, Bollera	Persona/mujer lesbiana
Marica, medio hombre, amanerado	Persona/hombre gay
Gay o Lesbiana encubierto/a, indeciso/a, heterocurioso/a, confundido/a, vicioso/a	Persona Bisexual
Mujer que antes era hombre/ Hombre que se cambia a mujer/ “hombre, mujer o lo que sea”	Personas Trans
Travelo	Travesti o Trans (depende de a quien se dirija)
Hermafrodita	Persona Intersexual
No hablamos de familias tradicionales y familias no tradicionales	Se habla de familias, o familias homoparentales/homomarentales
Machorra / Marimacho	Mujer con expresión de género más masculina de lo que se espera de ella por ser mujer.
Nenaza / Marica / Palomo	Hombre con expresión de género más femenina de lo que se espera de él por ser hombre.



Padre y Madre (asumiendo la heterosexualidad de las parejas)	Familiares, tutores, ...
¿Tu antes eras hombre o mujer?	ERES
¿Te sientes hombre o mujer?	ERES

En conclusión, lo ideal es tratar a las personas LGBTI con respeto. No hay que tratar el tema como algo tabú, pero tampoco englobando la vida, profesión, etc. de esa persona, en torno a pertenecer o no al colectivo LGBTI.

6. Comunicación inclusiva para personas con conductas adictivas.

Desde el año 2017, la Secretaría Técnica de Adicciones del Servicio Extremeño de Salud pone el foco en trabajar para erradicar el estigma asociado al uso/abuso/consumo de adicciones con y sin sustancia, fomentando el diseño de políticas basadas en la salud pública desde el prisma de los derechos humanos. Promueve finalizar con estrategias y/o actuaciones basadas únicamente en la represión ya que contribuyen a estigmatizar y marginar a las personas con problemas de conductas adictivas de Extremadura, y dificultar su acceso y permanencia en los servicios de atención integral.

El estigma asociado a las conductas adictivas afecta de manera transversal en la vida de las personas, generando un impacto en la salud física y mental, la capacidad de encontrar y mantener un trabajo, de encontrar y mantener una vivienda, en sus relaciones sociales y en el auto concepto. Por otra parte, el estigma retrasa la búsqueda de un tratamiento adecuado y es en sí mismo una barrera para acceder y permanecer

en los tratamientos. Es necesario tener en cuenta que el propio estigma genera situaciones para que aumenten las posibilidades de implicarse en conductas de riesgo y agravar los problemas socio sanitarios asociados al consumo de sustancias. Las personas consumidoras de sustancias sufren el rechazo social, es un hecho que son apartadas y estigmatizadas con las implicaciones que esto conlleva. Todavía hoy en día, nos encontramos con personas que son judicializadas por haber consumido o presentar cualquier tipo de adicción con y sin sustancia y discriminadas por ello.

Para evitar esta estigmatización, no sólo debemos hacerlo con las propias personas consumidoras, sino que debemos tener en cuenta la responsabilidad y la influencia que ejercen en estos procesos aquellas personas que les rodean: la familia, los/las profesionales sociales y sanitarios/as, las personas implicadas en política tomadoras de decisiones, los/las periodistas y medios de comunicación, entre otros, que de manera directa o indirecta inciden sobre este estigma hacia estas personas.

Destacar que, el género, al igual que lo hace en otros ámbitos de la vida de las personas, es un condicionante para la salud.

La estigmatización que se asocia al sentimiento de vergüenza y culpa debido a la transgresión del rol de género es mayor en las usuarias de adicciones. En la atención a mujeres que consumen es necesario tener en cuenta ejes fundamentales tales como: el potenciar la motivación, la preocupación por la confidencialidad del tratamiento, la baja percepción o aceptación del problema, la exposición a traumas como violencia y abusos, la escasa red social y el fenómeno del consumo invisibilizado relegado al ámbito doméstico, el mayor deterioro social, el bajo apoyo de familiares y amistades, y la menor independencia económica



en muchas ocasiones. El temor a perder la custodia de los hijos/as o la desconfianza respecto a la eficacia de los tratamientos y su capacidad para entender los problemas singulares de las mujeres representan en sí una barrera enorme de acceso a los servicios muy difícil de sortear.

Al hablar sobre personas con problemas de conductas adictivas...

DIREMOS...	EN LUGAR DE...
<ul style="list-style-type: none"> • Persona con problemas de conductas adictivas. • Persona con trastorno por consumo de sustancias. • Persona con problemas de sustancias adictivas. • Persona con un trastorno por adicciones sin sustancia. • Persona con adicción a... 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidor/a. • Abusador/a de drogas. • Yonqui. • Toxicómano/a. • Drogadicto/a.
<ul style="list-style-type: none"> • Persona con trastorno por consumo de alcohol. • Persona que hace mal uso del alcohol/ consume alcohol en formas no saludables/peligrosas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcohólico/a. • Borracho/a. • Vicioso/a.
<ul style="list-style-type: none"> • Adicciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Drogodependencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Persona usuaria/persona beneficiaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente.
<ul style="list-style-type: none"> • Uso indebido o abusivo (en el caso de medicamentos recetados que se usan en forma diferente a la indicada). 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso.

<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento sustitutivo por consumo de opioides. • Tratamiento farmacológico para el trastorno por consumo de opioides. • Tratamiento farmacológico para el trastorno adictivo. • Terapia Tratamiento con agonistas opioides. • Tratamiento con antagonistas opioides. • Farmacoterapia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sustituto de opioides. • Terapia de reemplazo. • Tratamiento asistido con medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés).
<ul style="list-style-type: none"> • Estar en remisión o recuperación. • En abstinencia. • Sin beber o consumir. • Resultado negativo (en una prueba de detección de sustancias adictivas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpio.
<ul style="list-style-type: none"> • Bebé de una madre que consumió sustancias adictivas durante el embarazo. • Bebé con síntomas de abstinencia por exposición prenatal a sustancias adictivas. • Recién nacido expuesto a sustancias adictivas. • Bebé con síndrome de abstinencia neonatal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bebé adicto/drogadicto.



TÍTULO V. Del fomento y la aplicación de la comunicación y el lenguaje inclusivo.

Artículo 23. Los instrumentos públicos para el fomento y la formación permanente en comunicación y lenguaje inclusivo.

Una parte esencial de las políticas de igualdad e inclusión es la transformación de pautas de relación y comunicación para que no discriminen a ninguna persona o grupo social. El lenguaje, como herramienta de comunicación, debe representar a hombres y mujeres de manera igualitaria y contribuir al fomento de una sociedad de iguales.

Los cambios en nuestras sociedades son constantes y configuran una diversidad, cada vez mayor y más compleja. Reflejar esta diversidad también en el lenguaje, ayuda a construir un mundo más justo e igualitario.

Las redes sociales y el desarrollo tecnológico que las acompañan han generado una amplia expectativa a las ofertas destinadas a conseguir una sociedad más igualitaria e inclusiva. Esto, unido a los numerosos recursos públicos que las distintas administraciones locales, provinciales, autonómicas y estatales han puesto en marcha para conseguir hacer de esta sociedad un lugar de convivencia más inclusivo, hace que el futuro sea más esperanzador en lo que respecta a la igualdad entre todas las personas.

Son numerosas las instituciones locales, autonómicas y estatales que han legislado con normas que promueven un lenguaje no sexista e inclusivo. Desde finales de los años ochenta existen guías, recomendaciones, resoluciones y leyes en todas las escalas que sirven para este fin.

En una institución pública, el compromiso con la igualdad no solo

debe ser firme, sino también visible. Por ello, las comunicaciones externas no pueden ser sexistas ni discriminatorias hacia cualquier persona debido a su origen, etnia, cultura, condición social, religión, situación de discapacidad, etc., ni mostrarse como tales. Es importante que haya una supervisión clara de cualquier modalidad en que se desarrolle la comunicación desde las instituciones públicas.

Las Administraciones públicas están obligadas a fomentar la formación de su personal en el lenguaje inclusivo y sin sesgos, e implementar medidas públicas que permitan a la ciudadanía interiorizar el lenguaje inclusivo como algo natural en las relaciones humanas. Para ello, se hace necesario la coordinación entre las distintas administraciones públicas, de cara a elaborar herramientas que permitan el fomento y la formación permanente en comunicación inclusiva.

Atendiendo a las herramientas públicas para el fomento y la formación permanente en comunicación y lenguaje inclusivo, se incluirían como mínimo, las siguientes.

- Realización de **guías sectoriales** para la utilización del lenguaje inclusivo.
- Desarrollo de **campañas de sensibilización** entre el personal público sobre la importancia de la comunicación inclusiva en el servicio a la ciudadanía.
- Introducción en las **actividades formativas** que realice el funcionariado público y, en todas aquellas actividades de formación que promuevan las administraciones públicas, del lenguaje inclusivo como módulo transversal.
- **Evaluación al funcionariado público** de la utilización del lenguaje inclusivo en su actividad profesional.



- Utilización del lenguaje inclusivo, en todas las **comunicaciones externas** que realicen las distintas administraciones públicas.



Artículo 24. El tercer sector social en la comunicación y el lenguaje inclusivo.

La Ley 10/2018, de 22 de noviembre, del Tercer Sector Social de Extremadura, define en su artículo 2 las entidades del Tercer Sector de Acción Social como *“aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social”*.

Se tratan, por tanto, de entidades que nacen de la iniciativa privada, institucionalmente separadas de la Administración y autogobernadas.

En la exposición de motivos de la anterior ley, se reconoce la importancia de la colaboración de las entidades pertenecientes al mismo en el modelo autonómico de relaciones con la ciudadanía, ya que dichas organizaciones *“complementan y participan en los sistemas de responsabilidad pública teniendo, desde sus orígenes, una presencia muy significativa, tanto en el sistema de servicios sociales, de empleo, de garantía de ingresos y para la inclusión social, como en espacios de interacción entre sistemas vinculados a la asistencia social”*.

El Tercer Sector Social actúa de canalización de parte importante de capital social, relacional y humano en la región, de lo que se deriva un impacto social pero también económico, constituyendo así un activo fundamental de la sociedad extremeña. Gracias a las entidades que lo conforman,

la sociedad extremeña es más justa, igualitaria, solidaria, cohesionada, participativa y democrática, desarrollando una dinámica de colaboración entre agentes capaz de responder de manera más ágil y efectiva, a las necesidades sociales reales de la ciudadanía.

Por lo anterior, el Tercer Sector supone un pilar fundamental que es necesario incorporar a la estrategia regional para conseguir que la comunicación y el lenguaje inclusivo sea una realidad, ya que en su actividad se relaciona directamente con las personas y colectivos de mayor vulnerabilidad. De hecho, muchas de las publicaciones, recursos, guías y actividades que se han desarrollado y se están desarrollando en torno al lenguaje inclusivo, en principio de manera sectorial atendiendo a los ámbitos y personas destinatarias y colectivos concretos, están siendo promovidos por este tipo de entidades.

Las entidades del Tercer Sector están siendo pioneras, por tanto, en el desarrollo y aplicación de herramientas para la comunicación inclusiva, como en el caso de la lectura fácil, lenguaje no sexista, lenguaje no discriminatorio con minorías y personas y colectivos con mayor vulnerabilidad, etc. Por ello, será necesario considerarlas tanto a la hora de diseñar campañas de sensibilización y formación específica en materia de comunicación inclusiva, ya que disponen de conocimientos específicos, como a la hora de dirigir estas formaciones a los propios equipos de profesionales de estas entidades, por la cercanía en su trabajo con personas y colectivos con altas probabilidades de ser discriminados también a través del lenguaje.

Solo así, Administración pública y entidades del Tercer Sector coordinadas, se conseguirá que esta cultura de la comunicación inclusiva permee en toda la ciudadanía de la región extremeña.

Artículo 25. Las buenas prácticas, la innovación, el conocimiento y la difusión en la comunicación y el lenguaje inclusivo.

Desde las instituciones, organizaciones y entidades pertenecientes tanto al ámbito público como privado, se están desarrollando acciones relacionadas con algún aspecto de la comunicación y el lenguaje inclusivo. Algunas de ellas se diseñan de manera estructurada, alineadas a la consecución de objetivos concretos contemplados en proyectos determinados. Otras surgen de forma más espontánea, dando respuesta a necesidades comunicacionales del momento.

Para poder implementar esta estrategia de comunicación inclusiva a nivel de región, es necesario destacar la importancia que adquieren los siguientes procesos para conseguir que esta cultura de “no dejar a nadie atrás” permee en la ciudadanía:

1. Implementar criterios de **innovación** de manera permanente, como herramienta de mejora continua a la hora de lograr una comunicación inclusiva en cualquier modalidad que se desarrolle. Existen varios grados de innovación. A nivel de organización, hacer las cosas de diferente manera ya implica innovar. Por ejemplo, integrar procesos participativos, cambiar los procedimientos de atención al cliente para ganar en inclusividad, implementar técnicas como la lectura fácil para generar documentación, o aplicar criterios de accesibilidad a la hora de gestionar las redes sociales de la organización, son innovaciones para ese contexto concreto. Por otro lado, la innovación también es una actitud, que parte de la escucha activa de las necesidades reales para ofrecer soluciones nunca antes aplicadas y validar su efectividad una vez que son probadas.

2. Desarrollar procesos de **transferencia de conocimiento** en el área de la comunicación y lenguaje inclusivo, entre las distintas direcciones y servicios públicos de la administración pública así como entre ésta y las demás organizaciones y entidades que estén desarrollando estudios de investigación, proyectos experimentales y demás instrumentos que permitan ampliar el horizonte de conocimiento en esta esfera, fortaleciendo las redes entre lo público y privado en aras de conseguir una accesibilidad universal en el ámbito de la comunicación.

En este aspecto, habría que incluir en la agenda de eventos promovidos por la Administración pública, jornadas técnicas, encuentros, seminarios, mesas redondas, etc., que desarrollasen algún aspecto concreto de la comunicación inclusiva y permitiese profundizar a través de reflexiones y debates colectivos con agentes especializados y con la ciudadanía en general. La formación dirigida al cuerpo funcionariado habrá que incorporarla en los planes de formación anuales específicos para este colectivo, como los ofertados por la Escuela de Administración Pública de Extremadura.

3. Promover la **difusión de los principios**, beneficios e impacto positivo que la comunicación y lenguaje inclusivo consiguen en la sociedad, con el fin de que el personal público en primera instancia se conciencie sobre su importancia y la ciudadanía lo demande como parte de sus derechos fundamentales. Para ello, es fundamental el fomento de campañas de sensibilización promovidas por la Administración pública: productos audiovisuales, cartelería con algún mensaje específico en lugares públicos, infografías con pautas para una comunicación sin sesgos, exposiciones itinerantes para

su ubicación en espacios públicos que conciencien sobre la importancia de una comunicación inclusiva, así como otros productos audiovisuales.

4. Identificar las **buenas prácticas o experiencias innovadoras** que hayan conseguido resultados reseñables en el área de la comunicación inclusiva, para valorar su replicabilidad y adaptabilidad a otros entornos. La Administración pública ha de promover el conocimiento de estas experiencias, ya sea fomentando su visibilidad en jornadas, encuentros o seminarios específicos, incluyéndolo en el desarrollo de material divulgativo, o formando parte de campañas de sensibilización que puedan servir también, de inspiración para otras organizaciones.

Artículo 26. Cómo comunicarse acertadamente: servicios y atención de apoyo.

Para poder acceder a los servicios públicos y del tercer sector, ya sean de índole administrativa, social, cultural, educacional, asistencial, etc., parte de la ciudadanía va a necesitar **servicios y atención de apoyo** (véase los títulos II y IV del presente protocolo). Por ejemplo, las personas con discapacidad sensorial pueden necesitar intérpretes de lengua de signos, sistemas de subtítulo, audiodescripción o equivalentes, para acceder plenamente a la información que esté en curso.

Un **servicio de atención al público** que integre los principios y las pautas de la comunicación inclusiva, es un eslabón indispensable en la cadena de accesibilidad de cualquier acción derivada de la prestación de servicios públicos o que se sostienen con fondos públicos. La formación del personal que estará en contacto con las personas usuarias es básica, de manera que puedan conocer las formas y criterios a la hora de atender de manera correcta y no discriminatoria a todas las personas, y pueda ejercer su actividad de manera inclusiva.

Cualquier profesional dedicado a la atención al público ha de saber cómo comunicarse con una persona con problemas de accesibilidad, ya sea porque tengan alguna discapacidad, permanente o temporal, sean personas mayores, menores, personas que no conocen el idioma, etc., y conocer sus requerimientos y necesidades.

Entre las competencias comunicacionales más importantes a la hora del desempeño de un servicio de atención al público, se encuentra la **escucha activa**. Algunas pautas para desarrollarla son las siguientes:

- Prestar atención a la persona que está comunicando.
- Mostrar interés. Las personas encuentran motivación para hablar de los temas que le son interesantes o les preocupan. Es importante indagar en su mundo manteniendo una coherencia con el servicio que se está prestando.
- No interrumpir, presuponer o anticiparse.
- Fijarse en las expresiones, en los gestos y en el tono de voz de la otra persona.
- Respetar su ritmo y dar el tiempo que sea necesario para expresarse y adaptarse a los modos de comunicación de la persona, lo que exige respetar sus necesidades emocionales y comunicativas y observar cuidadosamente los factores multimodales de la comunicación.
- Colocarse frente a la persona con la que se está hablando, procurando estar a la misma altura mientras se desarrolla el proceso comunicacional.
- Mantener una distancia idónea, recordando al efecto que la distancia óptima la determina la circunstancia (la distancia es inadecuada tanto cuando es excesiva como cuando es insuficiente).
- Mirar a los ojos, salvo que utilice una forma de comunicación que requiera mirar a sus manos o a su producto de apoyo.
- Demostrar que se le está escuchando mediante gestos (asentir con la cabeza, por ejemplo), expresiones faciales (sonreír, por ejemplo) o expresiones verbales (“sí”, “ya”, “claro”...).
- Resumir y/o parafrasear lo que se está diciendo o lo que se está entendiendo para confirmar que la comunicación está siendo efectiva.

- Preguntar cosas concretas a través de cuestiones abiertas (“quién...”, “cómo...”, “con quién...”, “cuándo...”, etc.) para que pueda contestar con cierto detalle, en lugar de plantear preguntas cerradas que sólo admiten sí o no como respuesta. Evitar hacer preguntas que incluyan ya la respuesta esperada.

Tal y como se indica en la *Guía básica de accesibilidad para eventos y espectáculos* elaborada por la Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura (OTAEX), una correcta atención al público parte de unas **normas elementales**:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Mantener la tranquilidad, teniendo en cuenta que es la persona usuaria quien requiere el servicio y necesita la actuación profesional.
- Mirar a los ojos a las personas para transmitir confianza y poder captar si la comunicación y la comprensión está fluyendo de manera bidireccional.

Estas reglas elementales se completan con las siguientes **reglas generales** de trato a la hora de asistir o atender a personas con mayores necesidades de accesibilidad, que prácticamente consisten en actuar de manera empática, sin discriminación y sin condescendencia:

- Ver en la persona su condición básica como tal y no enfocarse en sus limitaciones.
- Si en algún momento se tienen dudas sobre cómo actuar, se ha de preguntar a la persona, con naturalidad, si desea ayuda y de qué clase.

- No se les debe ayudar nunca sin proponérselo antes, dejando que hagan por sí mismas todo lo que puedan y evitar poner en evidencia las necesidades especiales que manifieste.
- A la hora de hablar, no mostrar preocupación o excesivo celo. No caer ni en un mutismo tenso, ni hablar en demasía. En ningún caso se deben pronunciar frases compasivas sobre su estado.
- Si es necesario hablar de los aspectos relacionados con la discapacidad o situación o condición personal para una mejor atención y prestación del servicio, hacerlo con toda naturalidad.
- No dar consejos a menos que lo soliciten.
- Preguntar directamente, sin dirigirse en su nombre a los acompañantes, a menos que la persona no pueda comunicarse por sus propios medios.
- Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad, como con cualquier otra persona. Es natural que ante determinadas situaciones una persona se muestre descontenta si no se ve satisfechas sus necesidades y expectativas.

A la hora de atender las particularidades de las personas con mayores necesidades de accesibilidad, la referida Guía básica de accesibilidad para eventos y espectáculos recopila las siguientes para cada grupo de personas que comparten ciertas necesidades:

1. Atención de trato a personas mayores:

- Si se le ha de acompañar, no caminar deprisa.
- Ajustar el paso a la velocidad de la persona usuaria y

- ofrecerse para transportar objetos o paquetes.
- Vocalizar mientras se habla. Evitar hablar deprisa.
- No prejuizar la capacidad intelectual de una persona mayor.
- Asegurarse de que ha comprendido la información aportada. La persona mayor puede tener dificultad para oír, ver o comprender el mensaje en cualquiera de sus modalidades.
- Ofrecer la posibilidad de sentarse mientras la persona espera.
- Es aconsejable disponer de una silla de ruedas para usos esporádicos.

2. Personas LGBTI:

- Contemplar toda la diversidad sexual y evite comunicar siempre desde imágenes que repliquen la heteronormatividad y que reproduzcan los estereotipos de género y de conformación familiar.
- Visibilizar la diversidad de identidades sexuales, sin recurrir a estereotipos. Por ejemplo, no asociar la orientación sexual homosexual con expresiones de género “femeninas”.
- No asociar determinadas ocupaciones con las identidades sexo-genéricas. No reproducir estereotipos ni disminuir las capacidades de las personas LGBTI.
- No dar por hecho la orientación sexual de la persona. Utilizar formas neutras como “pareja”, “relación” o “cónyuge”, en lugar de los términos usados cotidianamente como “esposo”, “esposa”, “novio”,

- “novia”. Permitir que sea la persona quien visibilice su orientación sexual, si es que ésta desea hacerlo.
- No dar por sentado los modelos o tipos de familias. Evitar hacer referencia al “padre y la madre”, utilizar términos más genéricos como “familia” o preguntar por la composición familiar.
- No presuponer la identidad de las personas únicamente por su aspecto físico o expresión de género. Hablar en términos neutros, preguntar por sus pronombres, o permitir que la persona exponga el género con el que se identifica. “¿Cómo desea que me dirija a usted?”, “¿Cómo desea ser llamada?”.
- En caso de que el nombre y el género sentido de la persona atendida no sea el que aparece en registros y documentos de identidad de la persona, usar el nombre y género sentido durante la atención y se comunicará a la persona que en trámites burocráticos oficiales y legales los que aparecerán serán los del registro.
- No usar calificativos o adjetivos que se emplean cotidianamente como insultos o bromas para hacer referencia a la orientación sexual, identidad de género y expresión de género de las personas, resultan expresiones discriminatorias que contribuyen a la reproducción de estereotipos y refuerzan los prejuicios.
- Utilizar terminología representativa, respetuosa y precisa del colectivo LGBTI.
- Eludir la presentación de las personas LGBTI a través de formas estereotipadas que deriven en discursos violentos, discriminatorios o estigmatizantes.

- Evitar la tematización del colectivo LGBTI desde perspectivas médicas y/o enfoques psiquiátricos, o psicológicos patologizantes de la diversidad sexual y de género.
- Promover enfoques que visibilicen la diversidad y que cuestionen la dicotomía varón/mujer y la heterosexualidad obligatoria como único modelo legítimo de cuerpos, identidades, relaciones y familias.
- Impulsar el conocimiento de los derechos civiles, reproductivos, sexuales y comunicacionales de las personas LGBTI así como brindar información sobre la forma en que son respetados o no.
- Evitar la espectacularización de las personas LGBTI y de las temáticas vinculadas a las identidades de género, la orientación y la diversidad sexual.
- Respetar las identidades de menores de edad, no las de por supuestas.
- En discursos públicos evitar hablar únicamente de “persona homosexual”, “pareja de homosexuales” o “personas homosexuales”, para referirse al colectivo LGBTI, con ello se centra la atención en la figura del hombre, invisibilizando las identidades de género y la figura de las mujeres. Hablemos de personas LGBT.

3. Personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas, bastón o andador:

- Ajustar el paso al suyo. Evitar andar deprisa y posibles empujones.
- Ayudar si tiene que transportar objetos o paquetes.

- No colocar o retirar su producto de apoyo (muleta, bastón, andador) fuera de su alcance.
- Ofrecerle el brazo para que la persona se apoye, nunca a la inversa.

4. Personas que utilizan silla de ruedas:

- No dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva se está tratando con una persona que, a efectos de comunicación, está sentada.
- Situarse de frente y a la misma altura, a ser posible sentadas.
- Averiguar si necesita ayuda y si se desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar cómo hacerlo.
- Respetar los espacios reservados.
- Dirigirse a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.

5. Personas con dificultad para hablar:

- Procurar no mostrarse con nervios si una persona con dificultad para hablar se dirige a nosotros.
- Tratar de comprender, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no se comprende lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarse. Disponer de medios alternativos preparados, papel para que lo pueda escribir, colección de pictogramas, etc.
- Aunque se prevea el final de una frase, esperar a que la persona finalice, así se evitarán situaciones de malestar y nerviosismo.



- No aparentar haber entendido si no es así, puede que la persona se quede esperando un servicio que no va a recibir.

6. Personas con dificultad para ver:

- Dirigirnos a la persona y no a su acompañante e identificarnos.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclararle de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Hablar de manera descriptiva.
- Si precisa de nuestra ayuda, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante.
- No dejar a la persona sola sin advertírselo antes.
- Orientarles en los espacios. Dar indicaciones de situación y características de los objetos para facilitar su localización.
- No retirar el bastón guía del alcance de la persona. Garantizar el acceso del perro guía y procurar no molestarle ni llamar su atención.

7. Personas con dificultad para oír o persona sorda:

Tener en cuenta las diferentes pautas fases para mantener una conversación.

- Antes de la conversación:
 - No hablar nunca a la persona con discapacidad auditiva si no está mirando.
 - Llamar su atención con un ligero toque sobre el

hombro o una discreta seña antes de hablar.

- Estar en una zona bien iluminada, si existe la opción.
- Intenta estar a la altura de esa persona, si es un niño/a con más motivo.
- Durante la conversación:
 - Empezar la conversación cuando la persona esté mirando. En caso de existir intérprete, dirigirse a esa persona y no a la intermediaria.
 - No mantener nada en los labios o en la boca, si existe la opción quitarse la mascarilla.
 - Intentar utilizar frases sencillas completas, no frases sueltas.
 - Utilizar siempre la voz. Al hablar no gritar ni exagerar, hacerlo de manera natural.
 - Comprobar que ha comprendido lo que tratamos de comunicar.
 - En caso de dificultad, ayudarse de gestos o escritura.

8. Personas con dificultad para comprender:

- Comportarse de forma natural.
- Responder a sus preguntas, utilizando un lenguaje sencillo y asegurarse de su comprensión.
- Darles tiempo para entender y responder.
- Dirigirnos a la persona y no al acompañante y facilitar su relación con otras personas.
- Permitir su autonomía, ayudarles sólo en lo necesario.



- Tratarlos de acuerdo con su edad y adaptarse a su capacidad cognitiva o de comprensión.
- Evitar anticiparse y terminar sus frases o corregirlos.
- Utilizar un tono de voz normal.
- Evitar hablar en su lugar.
- No moverse mucho cuando se habla.

9. Personas con dificultad de acceso al entorno digital.

Hay que tener en cuenta que la tecnología nos proporciona un nuevo modelo de relación. Este modelo puede ser un medio limitante pero a su vez nos puede proporcionar soluciones a todas las limitaciones. Por ello es importante tener en cuenta que cuando se crean canales digitales se debe lograr que un rango amplio de personas en situaciones dispares sea capaz de disfrutar de experiencias digitales satisfactorias. A la hora de crear servicios y productos digitales es necesario establecer una estrategia de “Diseño para Todos”, en la que se tenga en cuenta, desde el diseño, desarrollo e implantación de los servicios y productos, que estén dirigidos a todas las personas independientemente del grado de dificultad que puedan tener en su uso.

Para conseguir una buena relación entre los servicios digitales y todas las personas, hay que establecer como base las metodologías y normas estándar reconocidas internacionalmente como WCAG y EN 301 549. Se pueden aplicar las siguientes pautas que mejoran la relación de las personas con el entorno digital:

La interfaz debe tener un diseño limpio, claro y consistente, en el que tengamos en cuenta el tamaño de los elementos y su separación, el contraste adecuado, el uso de destellos con

cadencia de tiempo no molestos, lenguaje claro y conciso, alternativas textuales a las imágenes, videos y audios y que el diseño sea similar a lo largo de todo el entorno.

- Se deben proporcionar elementos de interacción y de navegación que puedan ser manejados por personas con diferentes capacidades. Las funcionalidades deben ser accesibles por varias vías (teclado, ratón, voz, etc.). Las personas pueden navegar, encontrar contenido y saber dónde están en todo momento. Los tiempos para completar tareas deben ser suficientes e incluso personalizables. Evitar que los controles y mensajes importantes se oculten automáticamente transcurrido un cierto tiempo.
- Los contenidos deben ser fácilmente comprensibles. El contenido debe aparecer y manejarse de una forma predecible. Incluir ayudas para evitar y corregir errores.
- Debe interactuar con diferentes tecnologías, en especial con las herramientas de apoyo, así como prever su funcionamiento con sus versiones futuras, de manera que el contenido permanezca accesible aunque las tecnologías evolucionen.
- Cuando los elementos sean archivos digitales, hay que aplicar las características anteriores, pero además hay que simplificar la gestión de la estética del documento, de modo que esta estética sea homogénea y se pueda cambiar toda la estética del documento modificando en un único punto el aspecto visual de cada uno de los estilos, nunca se deberían aplicar aspectos visuales (colores, tamaño fuente, tipo de letra, espaciados, etc.) directamente sobre el texto, sino a través de los estilos definidos. Estas características se aplicarían también a otros elementos como tablas, listas, índices, glosarios, etc. en el que su uso sea preferentemente mediante las estructuras predefinidas.



TÍTULO VI. Del fomento y aplicación de la comunicación inclusiva en los medios de comunicación.

Artículo 27. Concienciación y formación a los medios de comunicación para la aplicación del lenguaje inclusivo.

El sector de los medios de comunicación, incluidos sus medios sociales y los de las instituciones que lo utilicen como canal de comunicación con la ciudadanía, se encuentra ante el reto de que sus profesionales utilicen el lenguaje con un enfoque inclusivo en lo concerniente a las mujeres, personas con discapacidad, personas migrantes, de diferente nacionalidad, personas LGBTI, personas mayores, personas con problemas de salud mental y otras condiciones que pueden ser origen de situaciones de vulnerabilidad.

El dominio y uso del lenguaje inclusivo es esencial para las personas que se dedican profesionalmente a la comunicación. En ello se incluye tanto a aquellas que trabajan en los medios de comunicación propiamente dichos, como a todas las personas que de una forma u otra generan contenidos que llegarán a la ciudadanía. Es el caso de quienes trabajan en los departamentos de comunicación de las distintas entidades y organizaciones, también estas personas están construyendo un discurso en torno a temas que requieren de un esfuerzo especial para garantizar la inclusión de todas las realidades en la información que nos llega, especialmente si hablamos de instituciones públicas y entidades y organizaciones del tercer sector.

“Todo estilo es algo más que una manera de hablar. Es una manera de pensar y, por tanto, es un juicio implícito o explícito sobre la realidad que nos circunda”.

Octavio Paz, Nobel de Literatura.

El tratamiento de la información que realizan los medios de comunicación puede perpetuar prejuicios y estigmas si no se parte de una adecuada concienciación y se dispone de las herramientas necesarias que permitan la implementación de una comunicación inclusiva en cualquier formato de contenido. No se trata únicamente de usar correctamente una palabra, que también, sino de construir una concepción simbólica más humana, más exacta y más inclusiva sobre las personas que pueden estar, por cualquier razón, en situación de vulnerabilidad.

Los medios de comunicación son intérpretes de la realidad, crean opinión, pueden transformar valores y derribar prejuicios. Ejercen una labor de pedagogía, educan. Por tanto, son capaces de cambiar la realidad. Su tarea es especialmente importante cuando informan sobre los colectivos sensibles, aquellos que no están en igualdad de condiciones con el resto.

La tarea periodística está sometida a la presión del tiempo. Por ello, es necesario facilitar el trabajo de las personas profesionales de la comunicación para que contribuyan a que la realidad de todas las personas se cuente de una manera más exacta, lo que a su vez derribará muchos de los prejuicios que impactan en su día a día. Los medios de comunicación tienen la oportunidad y el reto de informar de una realidad que parte de la ciudadanía desconoce, pueden crear conciencia de las necesidades que tienen otros colectivos desde un enfoque de derechos, porque estos colectivos sensibles exigen sus derechos, al igual que cumplen sus deberes.

Al analizar con **mirada crítica** cualquier medio de comunicación generalista, es fácilmente identificable que en los contenidos respecto a las personas y colectivos con mayor probabilidad de



encontrarse en situación de vulnerabilidad aparezca con una serie de características, entre las que se destacan:

- Utilizan el **sensacionalismo** para captar la atención de su público. Hay una intencionalidad de impacto que se detecta desde el mismo titular, que a menudo se consigue aportando datos personales que realmente no están relacionados con la noticia pero que aportan morbo a la misma. Por ejemplo, el titular “Detenido un hombre por la muerte de una niña autista de 13 años”.
- Muestran **perfiles estereotipados**, participando de la construcción de un relato que perpetúa una imagen homogénea y determinada de personas o colectivos que comparten ciertas condiciones personales o grupales. Estos estereotipos a menudo se presentan desde una dicotomía aparentemente contraria, pero que parte de la misma base de invisibilizar la realidad diversa que impregna cualquier fracción de la sociedad, utilizando uno u otro extremo según convenga en cada momento. Por ejemplo, se suele presentar a las personas con discapacidad desde la óptica de la condescendencia, como objeto de paternalismo, poniendo énfasis en sus dificultades para llevar una vida autónoma, su necesidad de asistencia, presentando una esfera personal y profesional lúgubre..., y por otro lado, se suele presentar la discapacidad como fuente de heroicidad o, en referencia a las personas con problemas de salud mental, interpretarla como condición de peligrosidad para la sociedad. A las mujeres también se las suele mostrar desde este doble discurso; bien como heroínas, capaces de compatibilizar los cuidados de las personas que dependen de ellas, las tareas domésticas y organizativas, el desarrollo personal y profesional, o bien poniendo en tela de juicio

decisiones tomadas desde la autonomía que van en contra de los mandatos de género establecidos (se presentan como *ángeles* o como *demonios*).

- Aportan **información sesgada**. La profesión de la información tiende a incidir en los rasgos diferenciadores de las personas o colectivos en riesgo de vulnerabilidad objeto de noticia, en vez de subrayar aquellos que comparten con el resto de la ciudadanía para fomentar la empatía. Por ejemplo, la necesidad de disponer de un trabajo digno para todas las personas o de disfrutar de un ocio activo por parte (también) de las personas mayores.
- Presentan **contenidos despersonalizados**. Los contenidos referidos a las personas con discapacidad, migrantes, personas en situación de pobreza, etc., suelen provenir de fuentes institucionales (organismos y cargos públicos), o de entidades especializadas en estas personas. En el caso de las mujeres, además, es común que aparezcan en imágenes donde no se les ve la cara o se muestra el cuerpo (despojándolo de la cabeza), o solo una parte del mismo. Todo ello son estrategias de despersonalización que dificultan la empatía y favorecen el no reconocimiento de la persona como una “igual”.

En la responsabilidad para ejercer sus funciones desde las premisas de la comunicación inclusiva, los equipos de los medios de comunicación han de conocer las condiciones que provocan la vulnerabilidad de la persona o el colectivo del que van o al que van a informar. Han de conocer los diferentes tipos de discapacidad que existen porque hay una terminología adecuada para cada una de ellas (*véase Título II del presente Protocolo*), han de comunicarse con un lenguaje no sexista

para evitar la discriminación hacia las mujeres y han de saber las pautas para hacer uso de un lenguaje sin sesgos, que no discrimine a ninguna persona por condiciones personales o grupales (véase *Título III y IV respectivamente del presente Protocolo*).

Es por ello que han de diseñarse campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a las personas profesionales de los medios de comunicación, que expliciten la importancia y el impacto social de implantar los principios de la comunicación inclusiva y el lenguaje sin sesgos en el sector, así como el acceso a formación específica relacionada que les permita desarrollar las competencias actitudinales y técnicas para ello.

Artículo 28. Contenidos accesibles.

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**, en su capítulo II contiene el uso de los medios de apoyo a la comunicación oral en las diferentes áreas públicas y privadas, dedicando su artículo 23 a los *medios de comunicación social, telecomunicaciones y sociedad de la información*, disponiendo a lo largo de los apartados lo siguiente:

1. Los poderes públicos promoverán las medidas necesarias para que los medios de comunicación social de titularidad pública o con carácter de servicio público, de conformidad con lo previsto en su regulación específica sean accesibles a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas a través de medios de apoyo a la comunicación oral.
2. Asimismo, los poderes públicos adoptarán las medidas necesarias para que las campañas de publicidad institucionales y los distintos soportes audiovisuales en los que dichas campañas se pongan a disposición del público sean accesibles a estas personas mediante la incorporación del subtítulo.
3. Se establecerán las medidas necesarias para incentivar el acceso a las telecomunicaciones a través de medios de apoyo a la comunicación oral y la subtitulación.
4. Las páginas y portales de Internet de titularidad pública o financiados con fondos públicos se adaptarán a los estándares establecidos en cada momento por las autoridades competentes para lograr su accesibilidad a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas

mediante la puesta a disposición dentro de las mismas de los correspondientes sistemas de acceso a la información.

5. Cuando las Administraciones Públicas promuevan o subvencionen Congresos, Jornadas, Simposios y Seminarios en los que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, facilitarán su accesibilidad mediante la utilización de medios de apoyo a la comunicación oral, previa solicitud de las personas interesadas.

Según la **Ley 7/2010 de 31 de marzo, General de la comunicación audiovisual**, en su Artículo 8, destinado a *los derechos de las personas con discapacidad*, defiende que:

1. Las personas con discapacidad visual o auditiva tienen el derecho a una accesibilidad universal a la comunicación audiovisual, de acuerdo con las posibilidades tecnológicas.
2. Las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y cobertura estatal o autonómica, subtitule el 75% de los programas y cuente, al menos, con dos horas a la semana de interpretación con lengua de signos.
3. Las personas con discapacidad visual tienen el derecho a que la comunicación audiovisual televisiva, en abierto y con cobertura estatal o autonómica, cuente al menos con dos horas audiodescritas a la semana.
4. Los poderes públicos y los prestadores fomentarán el disfrute pleno de la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad y el uso de buenas prácticas que evite cualquier discriminación o repercusión negativa hacia dichas personas.

5. Los prestadores del servicio de comunicación audiovisual procurarán ofrecer en sus emisiones una imagen ajustada, normalizada, respetuosa e inclusiva de las personas con discapacidad, en tanto que realicen una manifestación enriquecedora de la diversidad humana, evitando difundir percepciones estereotipadas, sesgadas o producto de los prejuicios sociales que pudieran subsistir. De igual modo, procurarán que su aparición en la programación sea proporcional al peso y a la participación de estas personas en el conjunto de la sociedad.

Por su parte, la **Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura**, contempla en su artículo 11 las *condiciones de accesibilidad en la sociedad de la información y los medios de comunicación social*. La Administración Autónoma de Extremadura regulará en su legislación específica en materia de comunicación audiovisual las *condiciones mínimas de accesibilidad de los contenidos audiovisuales de la televisión, mediante la incorporación de la subtitulación, la audiodescripción y la interpretación en lengua de signos*. Así mismo, *las campañas institucionales de comunicación y publicidad garantizarán la accesibilidad de la información a todas las personas*.

Como se ha visto, existe todo un desarrollo de medidas legislativas que instan a los poderes públicos a que realicen comunicaciones accesibles, con independencia del formato o soporte elegido para transmitir la misma.

En la **Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación** del Real Patronato sobre Discapacidad, se incluyen una serie de recomendaciones

sencillas, a modo de pautas, para que aquellas personas que requieren un mayor nivel de accesibilidad de la información puedan recibirla. No se trata pues, de un contenido exhaustivo, ni pretende convertir al gremio profesional de los medios de comunicación en personal experto en accesibilidad.

Destacar que la información no sea accesible impide a las personas con discapacidad participar y obtener los beneficios del intercambio de conocimientos.

Según el artículo 9 de la **Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, por **información accesible** se entiende: *Medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público de uso público.*

“Accesibilidad” se diferencia de **“facilidad de uso”** en que la primera se refiere al hecho de garantizar a las personas el acceso a la información en igualdad de condiciones que el resto; mientras que la segunda alude a la capacidad de crear una experiencia práctica y satisfactoria para la persona usuaria.

A la hora de elaborar una información es importante tener en cuenta que no todas las personas pueden acceder a ella, a menos que se haga accesible. Para ello se requiere, fundamentalmente disposición, más que sofisticados programas o intrincadas codificaciones.

Para las **informaciones audiovisuales**, las dificultades que tendrá una persona sorda, con discapacidad auditiva o visual

y las personas ciegas parecen más evidentes ya que se conoce de manera más explícita cómo afecta la discapacidad a la persona:

- Las **personas con discapacidad auditiva o sordas** requerirán **subtitulado, interpretación en lengua de signos** o bien **bucle magnético o de inducción** (un sistema de sonido que transforma la señal de audio en un campo magnético captado por ciertos audífonos).
- Las **personas ciegas** necesitarán un **servicio de audiodescripción** para conocer aquello que sucede en la pantalla.

Pero cuando se escribe un texto o se monta una pieza audiovisual, hay otros colectivos dentro de la discapacidad o personas con dificultades de comprensión (ya sea por edad, porque no manejan con fluidez la lengua que se está utilizando, etc.), que precisan adaptaciones en materia de accesibilidad para comprender aquello que se está contando.

A este respecto, las tecnologías se erigen como un perfecto aliado, pero también presentan ciertas dificultades en su uso cotidiano: las personas con dificultad motora, por ejemplo, pueden encontrar obstáculos para manejar correctamente los dispositivos (el ratón, el teclado, los dispositivos móviles, etc.).

La accesibilidad, por tanto, va más allá de eliminar los obstáculos para quienes hacen uso de silla de ruedas, tiene muchos matices y aplicaciones que incluso trasciende al colectivo de personas con discapacidad, ya que en su aplicación se benefician otros colectivos que también presentan ciertas dificultades, ya sea de manera temporal o permanente, a la hora de acceder a la información en igualdad de condiciones que el resto de

personas.

Hoy en día hay algunas **ayudas técnicas**, como ya se desarrolló en el Título II de este Protocolo, que hacen posible que las barreras no sean tantas como por ejemplo: lector de pantalla, magnificador de pantalla, sistemas de reconocimiento de voz, línea de braille, navegador solo de texto, emulador de teclado o bucle magnético o de inducción. Todas ellas facilitan el acceso a la información que se presenta en diferentes formatos (*para conocer más sobre ello, véase Título II del presente Protocolo*).

Aparte de las ayudas técnicas, es de suma importancia la **forma en que esta se presenta y el propio contenido** de la misma, aspecto este último especialmente relevante en el caso de las personas con discapacidad intelectual o con problemas de aprendizaje, así como para cualquier persona que tenga dificultades de comprensión (personas mayores, migrantes, etc.). Para ello, la técnica de lectura fácil se muestra idónea para hacer accesible cognitivamente hablando, cualquier tipo de texto (*para más información véase Título II*). En la *Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación* anteriormente mencionada, se muestran unas recomendaciones para crear textos, imágenes y vídeos más accesibles para las personas con este tipo de necesidades. También se facilitan algunas pautas para elaborar subtítulo y audiodescripción basadas en las directrices para obtener información accesible de la Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa.

Respecto a la accesibilidad en sistemas de gestión de contenidos, estándares web y aplicaciones informáticas, para asegurarse que la información desarrollada es accesible, existen estándares internacionales (pautas) que evalúan y miden el

grado de accesibilidad de los contenidos, reduciendo o incluso eliminando las dificultades detectadas. Esta información se desarrolla en el Título VII del presente Protocolo.

1. Recomendaciones para que un texto sea accesible.

Las siguientes pautas son válidas tanto para soportes impresos como digitales:

- Utilizar un **lenguaje sencillo y claro**, evitando el exceso de oraciones subordinadas, abstracciones y vocablos cultos.
- Exponer la idea que se quiere transmitir de un modo **directo**, evitando, siempre que sea posible, los dobles sentidos, los juegos de palabras, la ironía, etc.
- Emplear, al menos, una **tipografía** de cuerpo 12.
- Elegir **fuentes tipográficas** que permitan una lectura clara, como Sans Serif, Arial, Helvetica o Verdana (para los textos digitales, se recomienda Verdana, Tahoma y Trebuchet).
- Uso de un **interlineado** y unos márgenes mayores a los acostumbrados.
- Utilizar los **usos verbales** en activa, en vez de pasiva, y evitar, en la medida de lo posible, el subjuntivo.
- No dar por supuesto un **conocimiento previo** del tema que se aborde.
- Ofrecer la posibilidad al público usuario de **cambiar la fuente y el tamaño** de los textos en línea, de manera que pueda adaptarlos a sus necesidades.
- La **alineación** del texto será a la izquierda, en lugar del texto

- justificado, ya que este complica la lectura en el caso de algunas discapacidades intelectuales.
- Emplear el **nombre completo** en vez de las abreviaturas y los acrónimos (si no es posible, al menos utilizarlo la primera vez que se mencione).
 - Si se introducen palabras en **otros idiomas**, habría que indicarlo.
 - Es importante que los textos en línea permitan al a quienes usan la **navegación** únicamente a través del teclado o de métodos abreviados del teclado.
 - No utilizar la negrita u otro tipo de **herramientas tipográficas** (cursiva, cambio de tamaño en el texto, etc.) para añadir información.
 - Utilizar los **estilos de formato**, como Título, Subtítulo 1, Subtítulo 2, etc., en lugar de los atributos de texto (mayúsculas, cursivas, negrita o subrayado) para estructurar el documento y facilitar la navegación mediante un lector de pantalla. Igualmente, es recomendable utilizar índices en los documentos largos.
 - En los gráficos y tablas el tamaño de la fuente debe ser entre 8 y 12 puntos.
 - Crear **tablas** mediante la opción 'Insertar tabla' en lugar de cuadros de texto o capas. Crear la tabla con una estructura fácil de navegar utilizando lectores de pantalla. Para comprobar cómo leerá un lector de pantalla la tabla, coloque el cursor en la primera celda y haga clic en la pestaña.
 - No dividir las **palabras**.
 - Los **listados** o calendarios que usen números o viñetas deben estar uno debajo del otro.
- Es importante que las combinaciones de color entre el texto y el fondo de pantalla o de papel tengan un **alto contraste**, de lo contrario, se añadirá dificultad a la lectura.
 - La información en **color** que se proporcione ha de estar disponible también sin él.
 - Se incluirán **equivalentes no textuales** (imágenes, vídeos, gráficos, etc.) para facilitar el acceso de aquellas personas que no pueden leer o tienen dificultades con la lectura.
 - Identificar estos equivalentes no textuales (incluir pie de foto, describir las imágenes, etc.).
 - Incluir en los vínculos una **etiqueta** exclusiva y bien descrita.
 - Introducir los **números de página** en la esquina superior derecha de la página.
 - Para crear **espacios entre párrafos**, utilizar las propiedades de espaciado anterior y espaciado posterior en la barra de herramientas de *Estilos*, no con la tecla Enter.
 - Dejar una línea de espacio en blanco entre el logotipo y el título principal, así como entre cada subtítulo.

Para crear un archivo PDF a partir de un documento del procesador de textos (Openoffice, Libre Office, Google Docs, Word, Pages, etc.), es importante que los documentos sean accesibles siguiendo las recomendaciones antes mencionadas, en la medida que cada procesador de texto lo permita. Sin embargo, existen ciertas características del documento PDF que no se definen durante el proceso de generación del PDF, como por ejemplo la identificación del idioma principal del documento, orden de lectura, campos de formulario, etc. y que deben ser incorporadas mediante la edición del mismo

mediante Adobe Acrobat u otras herramientas, como el programa en línea que pone a disposición la Universidad de Ciencias Aplicadas de Zurich (ZHAW), que permite de forma gratuita verificar la accesibilidad de un PDF y, en su caso, modificarlo para que sea accesible.

2. Recomendaciones para que una imagen sea accesible.

Las imágenes completan la información, por tanto, hay que garantizar que se exponen de manera que cualquier persona pueda identificarlas y comprenderlas dentro de la información textual.

- Como norma general, cuanto más **limpia** sea la imagen, mejor (que no esté distorsionada, ni sea metafórica, ni tenga estímulos que despisten del mensaje que se quiera transmitir con ella).
- Evitar aquellas imágenes que **no aporten información** al texto.
- Todas las imágenes que se incluyan en la pieza informativa llevarán **texto alternativo**, una opción que, por defecto, contiene cualquier programa de tratamiento de textos más o menos cualificado. Esta descripción ha de ser lo más concisa posible.
- En la medida de lo posible, evitar imágenes en las que haya una preponderancia del **rojo, verde, amarillo y gris claro**, para facilitar su acceso a las personas con discapacidad visual.
- Siempre que se pueda, emplear un **alto contraste** de color entre el texto y el fondo.

- Evitar los **fondos innecesarios** cargados de imágenes, formas o colores.
- Evitar **textos o hipervínculos ocultos** en las imágenes.
- La persona usuaria ha de poder **escalar el tamaño** de las imágenes, siempre que la fotografía original lo permita.

3. Recomendaciones para que un vídeo sea accesible (transcripción, subtítulo, audiodescripción e interpretación en lengua de signos).

Independientemente del contenido de cada vídeo (anuncio, entrevista, película, con o sin audio, etc.), hay que tener en cuenta la inserción de audiodescripción de lo que muestra el vídeo, subtítulos que recojan los diálogos e interpretación en lengua de signos cuando proceda, para llegar a todas las personas, incluyendo aquellas que tengan alguna discapacidad visual o auditiva.

- El **audio** debe ser claro y comprensible, tanto la vocalización como el contenido del mismo.
- Se proporcionará, anexo al vídeo, un **equivalente en texto** a su información sonora (sin que pierda contenido significativo).
- Se resaltarán aquellas **palabras clave** del contenido del vídeo en el equivalente en texto.
- El vídeo incluirá **controles de volumen**.
- Las posibles **alertas sonoras** que incluya el vídeo han de tener equivalentes visuales.
- Se evitará la **reproducción automática** de los vídeos.

- El vídeo incluirá **funciones de avance rápido, rebobinado y pausa accesibles** desde el teclado.

a. Transcripciones.

Las transcripciones son la versión textual del contenido del vídeo, y de la audiodescripción si la hay. Deben contener descripciones, explicaciones o comentarios adicionales que proporcionen información relevante como indicaciones de silencio, música, tono, etc.

Gracias a las transcripciones, cualquier persona puede acceder al contenido de audio o vídeo leyendo una transcripción de texto. Además, permiten que el contenido del vídeo pueda buscarse en caso de que esté en Internet.

Esta opción de accesibilidad es especialmente aconsejable para llegar a las personas sordociegas, ya que permite obtener su contenido para traducirlo al braille o leerlo a través de otros dispositivos. Asimismo, esta opción es útil para personas ciegas o con deficiencia visual, ya que, aunque el vídeo puede tener voz en off, el reproductor multimedia puede no ser accesible. De este modo, los lectores de pantalla podrán leer la descripción del vídeo.

b. Subtitulado.

Los subtítulos son versiones textuales con el contenido del audio, sincronizados con el audio y el vídeo, mientras que las transcripciones suelen ser un documento textual sin ninguna información de tiempo y facilitadas en un

documento independiente. Los subtítulos también incluyen representaciones textuales de sonidos que suenan en un vídeo, como [timbre], [música de fondo], [aplausos], sincronizados con la acción que ocurre en pantalla, ofreciendo así una reproducción más fiel del vídeo. Por lo tanto, en la medida de lo posible, se intentará usar subtítulos en lugar de transcripciones para llegar a las personas sordas.

En 2003, AENOR publicó la **norma UNE 153010, Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva**, que recoge la filosofía de que el subtitulado es un requisito indispensable para conseguir la igualdad de oportunidades y la plena inclusión de las personas sordas y con discapacidad auditiva. De ella se extraen las siguientes indicaciones básicas:

- Los subtítulos se colocarán siempre en la **parte inferior** de la pantalla.
- Se usarán **etiquetas** con el nombre del personaje antes de su texto.
- Se le asignará un **color de subtitulado** a cada una de las personas que intervienen en el vídeo, de manera que la persona sorda identifique quién habla en cada momento.
- Se incluirá la **información suprasegmental** que acompaña a cada una de las intervenciones (el énfasis, el enfado, los acentos regionales o extranjeros, etc.).
- Se indicará, asimismo, lo que se oye y **aporte carga de significado** (redoble de campanas, tráfico, un estornudo, etc.).
- Se aclararán los **elementos discursivos ajenos** al propio testimonio pero que pueden conferirle una mayor carga significativa (una pintada en la pared, lo que aparece en la

pantalla del ordenador de quien habla, si lleva un mensaje en su atuendo, etc.).

- Se utilizarán **dos líneas de texto** para subtítular y, en casos excepcionales, tres, nunca más.
- Se asignará el **color blanco** para aquellos personajes que apenas intervienen en la pieza audiovisual o cuya intervención no es significativa.
- Cuando en un mismo subtítulo intervienen dos personajes a los que se les ha asignado el blanco (porque son poco relevantes para la pieza), se empleará un **guión** en la segunda línea correspondiente a la intervención del segundo personaje.
- Si en los subtítulos se da cuenta del diálogo entre varias personas, a cada una de ellas se le asignará una **línea**.
- Los subtítulos de **programas en diferido** se colocarán centrados en la pantalla, mientras que los de los **programas en directo** irán justificados a la izquierda.
- Se recomienda que los subtítulos de una línea, que suelen tener una media de siete palabras (contando con que cada palabra tiene de media cinco caracteres), se mantengan **4 segundos en pantalla**, y los de dos líneas, que suelen contener una media de 14 palabras, se mantengan durante 6 segundos.
- El subtítulo debe **aparecer** cuando la persona empiece a hablar y desaparecer cuando termina su intervención.
- Se recomienda que la **sincronía** sea especialmente estricta en el caso de programas realizados en el mismo idioma que los subtítulos, lo que permite a las personas sordas con resto auditivo o que emplean ayudas técnicas apoyarse en

el sincronismo labial-auditivo.

- Se deben **subtitular las canciones** y se hará sobre fondo amarillo y con caracteres azules, aunque a veces se transcriben en cursiva.
- En el caso de **incluir intérprete de lengua de signos** se utilizará un recuadro en la pantalla del 34% del total, con fondo croma, y situado, siempre que sea posible, en el margen inferior derecho de la pantalla.

c. Audiodescripción.

La audiodescripción es una pista de audio alternativa que describe el contenido visual y que será esencial para la comprensión del vídeo de las personas que no pueden ver lo que sucede en pantalla, ya que el navegador o el software de lectura de pantalla leerá esta descripción.

La **norma UNE 153020, Audiodescripción para personas con discapacidad visual, de 2005**, establece los requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías. Define la autodescripción como el servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que, si lo escuchan personas con discapacidad visual, perciba dicho mensaje como un tono armónico y de forma más parecida a como lo percibe una persona que ve.

De ella se extraen las siguientes recomendaciones:

- La **secuencia de trabajo** sugerida es: análisis previo de la obra a audiodescribir, elaboración del guion, revisión y corrección del mismo, locución y mezcla.
- Las **unidades de información** se insertarán, en la medida de lo posible, coincidiendo con los silencios.
- Se **contextualizará** la trama, los ambientes y los efectos sonoros.
- Se especificará el **qué, cuándo, dónde, quién y cómo** de las distintas escenas.
- El **lenguaje se simplificará** al máximo.
- Se intentará que las **unidades descriptivas** no se solapen con diálogos, canciones o música.

d. Interpretación a lengua de signos.

La interpretación a lengua de signos, hace posible que las personas sordas signantes puedan acceder a la información efectiva de los videos, para ello es necesario:

- El **tamaño mínimo** de la ventana o silueta será de 1/6 de la pantalla.
- Ha de tener suficiente **resolución** para mostrar todos los movimientos del tronco, los brazos, las manos, los dedos, los hombros y el cuello, así como todos los movimientos y expresiones faciales.
- Disponer de un **espacio propio** para el signado, sin grafismo, mosca, simbología, señalética en el espacio reservado a la lengua de signos.

- Disponer de un **fondo** liso y homogéneo. Contraste con la piel de la persona que signa. La iluminación debe evitar producir sombras en el fondo.
- Garantizar unos **márgenes de seguridad** alrededor del espacio reservado para evitar que la lengua de signos aparezca recortada.
- Garantizar una congruencia con la norma lingüística de las personas sordas signantes, rigor y precisión lingüística, profesionales específica y espacialmente formados y con experiencia en el ámbito. Testear la calidad del signado.

4. Recomendaciones para elaborar documentos electrónicos accesibles.

La propia idiosincrasia del medio digital permite enriquecer una información insertando enlaces, documentos, vídeos, etc., que, a su vez, también pueden contener más información redirigida.

Como normas generales, para garantizar la accesibilidad de los documentos electrónicos es recomendable:

- Especificar siempre el **idioma** del documento.
- Utilizar las **versiones más actualizadas** del software de edición de documentos, ya que incluyen funciones de accesibilidad más modernas, asegurándose de que el documento en cuestión pueda usarse con versiones anteriores.
- En la medida de lo posible, incluir un **resumen** del documento, así como las **palabras clave** que contiene el

mismo.

- Evitar el desplazamiento horizontal (es decir, de izquierda a derecha o viceversa).

5. Recomendaciones para hacer accesibles las entrevistas.

Siempre que exista la oportunidad, desde los medios de comunicación se ha de dar voz a las personas protagonistas de las noticias o experiencias sobre todo si se puede aportar información más allá de la estereotipada asociada a sus condiciones personales o colectivas. Para hacerlo de manera accesible e inclusiva, hay que partir de una planificación previa de la misma, incorporando la revisión de algunas recomendaciones que, si bien han podido aparecer en otros puntos de este Protocolo, se recopilan y aplican a las entrevistas a través de las siguientes observaciones:

- Si requiere algún tipo de **apoyo** (por ejemplo, una persona intérprete de lengua de signos, o algún profesional de traducción e interpretación).
- Evitar un **celo excesivo** por temor a ofender.
- Hablar **directamente a la persona**, no a través de terceros (en el caso de la persona intérprete o de alguien que acompañe a una persona, por ejemplo, con discapacidad intelectual).
- Se le ofrecerá **ayuda**, pero no se ejecutará la misma hasta que no haya conformado dicha necesidad.
- Se garantizará la **accesibilidad del lugar** donde se haya citado con la persona. En el caso de que use muletas, o silla de ruedas, etc., evitar lugares con escaleras y pasillos

estrechos, y asegurarse de que hay ascensores y baños accesibles.

- Disponer del **material** que utilizaremos para la entrevista en los formatos necesarios (braille, letra grande, contraste, etc.)
- En las **comunicaciones verbales**, evitar cubrirse la boca (bien con las manos, bien con el micrófono) o hablar de espaldas al público.
- Tener una **iluminación** suficiente.

6. Recomendaciones para organizar un acto público accesible.

Los eventos y actos públicos (ferias, presentaciones de libros, de informes, mesas redondas, ruedas de prensa, etc.) velarán por el cumplimiento de los estándares mínimos de accesibilidad aunque no estén dirigidos a personas con discapacidad o cuenten necesariamente con su participación. El hecho de asegurar y comunicar la accesibilidad servirá como estímulo para que personas con estas necesidades de accesibilidad participen en dichos eventos, ya sea como público o como profesional.

Para ello, se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escoger un **edificio** que sea lo suficientemente accesible (con rampas que salven escaleras, acceso para personas en sillas de ruedas, etc.).
- Convocar en un **espacio lo suficientemente amplio** como para que se mueva una persona en silla de ruedas, así como

una persona ciega (evitar que las sillas obstaculicen los pasillos, por ejemplo).

- Si contempla la proyección de un **vídeo**, habrá que subtítularlo para que las personas sordas puedan acceder a su contenido.
- Si se contempla la utilización de una **presentación** de apoyo, diseñarla bajo las pautas de máxima simplicidad, incorporando una idea por diapositiva, utilizando tablas y gráficos sencillos e incorporando una explicación de cada elemento que aparezca en la misma.
- Contemplar la posible necesidad en algunos casos de contar con la presencia de una profesional **intérprete de lengua de signos**, siempre y cuando sepamos que asistirán personas que así lo requieran.
- **Compartir previamente** si es posible, las presentaciones e incluso los discursos o ponencias, tanto a las personas intérpretes de lengua de signos como a las de idiomas extranjeros para facilitar su trabajo.
- En la medida de lo posible, se colocarán **bucles magnéticos** que eliminen las posibles interferencias que pueden producirse en los audífonos de las personas sordas.

7. Redes sociales accesibles.

Las redes sociales se han convertido en plataformas que utilizan casi la totalidad de los medios de comunicación para difundir sus contenidos o como soporte para generar contenido original a través de las mismas. De igual manera, cualquier organización, ya sea pública o privada, dispone de redes sociales como un canal más, cada vez con mayor relevancia, para articular sus

planes de comunicación, un espacio que está propiciando el desarrollo de nuevos productos de audios como los podcast o visuales, como las infografías. Es por ello que estos medios sociales son una oportunidad más para utilizarlos de la manera más accesible posible, como una parte de la estrategia de comunicación inclusiva que garantice que pueda llegar a todas las personas.

A continuación se presentan algunas posibilidades que ofrecen las plataformas de redes sociales más conocidas para mejorar el acceso al contenido publicado:

a. Twitter

Las funciones de accesibilidad con las que cuenta Twitter (enero de 2022) para atender las necesidades de distintos tipos de discapacidades, son las siguientes:

Visual:

- Compatibilidad con lector de pantalla y pantalla en braille actualizable.
- Tamaño de fuente y configuración de alto contraste.
- Compatibilidad con modo oscuro, con temas para atenuar o apagar las luces.

Auditiva:

- Compatibilidad con subtítulos automáticos para vídeos, espacios de Twitter y Tweets de voz.
- Carga de archivos de subtítulos (SRT) para videos publicados a través de Tweets en la web.
- Encender los sonidos.

Movilidad:

- Atajos del teclado.
- Compatibilidad con dispositivos conmutadores, control por voz (iOS) y acceso por voz (Android).
- Atajos de Magic Tap personalizados (iOS).

Cognitiva:

- Configuración de movimiento y animación reducidos.
- Evitar la reproducción automática de video.
- Apagar los sonidos.

A través del centro de ayuda de Twitter, se puede disponer de toda la información para ejecutar las anteriores funcionalidades. En su apartado “recursos”, se muestra un resumen de la información facilita información detallada sobre cómo establecer descripciones de imágenes mediante IOS y Android, así como en Twitter.com.

b. Facebook

Facebook ofrece algunas características de accesibilidad que podrían mejorar la experiencia de personas usuarias con discapacidad visual y auditiva.

Cuenta con un asistente de navegación para lectores de pantalla y tecnología de asistencia que permite recorrer la red social utilizando el teclado, posibilidad de utilizar métodos abreviados de teclado en la navegación, permite agregar subtítulos a archivos multimedia, modificar el contraste y el tamaño del texto.

Toda la información relacionada con las funcionalidades de

accesibilidad se encuentra en el apartado de “servicios de ayuda”, “usar Facebook” y ahí se encuentra la sección de “accesibilidad”.

Esta red social posee una página de Facebook sobre accesibilidad y un perfil en Twitter para difundir cuestiones relacionadas con esta temática. Respectivamente (<https://www.facebook.com/accessibility> y [@fbaccess](https://twitter.com/fbaccess)).

c. Instagram

Es la red social que mayor crecimiento ha tenido en los últimos años. Se basa en subir imágenes con información escrita que suele usarse para complementar lo que aparece en dicha imagen (foto o ilustración) o añadir información relacionada, aunque no descriptiva. Para ello, esta red social provee una función para agregar texto alternativo, que aparece en “configuración avanzada” a la hora de crear una publicación nueva.

En el “servicio de ayuda” de Instagram se pueden consultar diversos artículos relacionados con la accesibilidad.

d. WhatsApp

Whatsapp incorpora varias funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad visual usuarias de Android o iOS. Las personas que acceden a esta plataforma con un dispositivo Android pueden activar el lector de pantalla, en este caso TalkBack, así como ajustar la pantalla, el tamaño de fuente o agrandar una imagen. Asimismo, al subir una foto se puede agregar un texto alternativo y ajustar el contraste de los

colores.

Las personas usuarias de iPhone pueden interactuar utilizando VoiceOver, e incluso usar el lector para tomarse una foto con la cámara de Whatsapp. Asimismo, pueden recurrir a Siri para enviar mensajes, leerlos y hacer llamadas. Además, esta aplicación permite ajustar tanto la pantalla como el tamaño del texto y ajustar el contraste de los colores.

e. Linkedin

La accesibilidad y el diseño inclusivo es uno de los valores más importantes de LinkedIn, dando prioridad a la accesibilidad desde la creación de los productos y asegurando que sean compatibles con las tecnologías de apoyo para que todas las personas puedan alcanzar sus objetivos profesionales a través de esta red social profesional.

El contenido está bien preparado con títulos y listas. Las personas ciegas usuarias de lector de pantalla pueden navegar utilizando el teclado.

La red social pone a disposición de las personas usuarias un equipo especializado en accesibilidad para atender cuestiones relacionadas con este aspecto en la usabilidad de sus programas.

f. Youtube

En el centro de ayuda de Youtube se explica cómo incorporar la accesibilidad de la aplicación de YouTube para dispositivos móviles Android, Iphone y Ipad y cómo activar los parámetros

de accesibilidad.

La app de YouTube para Android es compatible con las funciones de accesibilidad de ese sistema operativo. Android ofrece asistencia a los usuarios ciegos o con visión reducida mediante funciones especiales de accesibilidad, como TalkBack. Para conocer más parámetros de accesibilidad, la aplicación te deriva al centro de ayuda de Accesibilidad de Android (<https://support.google.com/accessibility/android#topic=6007234>).

Tanto para Iphone como para Ipad, la aplicación te deriva al espacio de accesibilidad específico de Apple (<https://www.apple.com/accessibility/>), donde se explican toda una batería de posibilidades para hacer más accesible tu dispositivo en relación a las capacidades visuales, auditivas, motoras y cognitivas.

Artículo 29. Protocolo para la implementación del lenguaje inclusivo en los diferentes formatos de la comunicación.

Como se ha señalado anteriormente, los medios de comunicación son cruciales para conseguir la inclusión de todas las personas en la sociedad desde la premisa de que “lo normal es lo diverso”. Esto es especialmente importante para las personas y colectivos con mayor riesgo de sufrir situaciones de vulnerabilidad, ya que la imagen que forjan los medios de comunicación contribuye a transformar la actitud de quien la recibe o fija clichés y estereotipos, si sus comunicaciones se basan en ellos.

Por otro lado, los medios de comunicación intervienen en los procesos de socialización, participando de la cultura de las personas y de cada colectivo. Por ello es de vital importancia que implementen un **estilo de comunicación inclusiva** en los distintos formatos en que muestran los contenidos, ya sea un texto impreso, vídeo, imagen, etc., de manera que todas las personas se puedan sentir destinatarias de los contenidos que le conciernen e interesan y puedan acceder a los mismos ejerciendo de pleno sus derechos.

Para garantizar la comunicación inclusiva, los medios de comunicación cuentan con una herramienta con la que están habituados a trabajar: **manuales, guías o libros de estilo**. Se trata de una herramienta formada por un conjunto de criterios preceptuados, por normas para el diseño y la redacción de documentos para ser utilizados por el equipo de redacción de los medios de comunicación o por personal profesionales colaboradores de los mismos.

Estas herramientas contienen informaciones de índole lingüística (normas ortográficas y gramaticales, dudas y errores de redacción), cuestiones de tipo ético y deontológico (principios éticos que se relacionan con la línea editorial del medio) y cuestiones de naturaleza profesional (tipografía, uso de titulares, uso de imágenes, etc.). Es por ello que es el lugar idóneo donde considerar los criterios lingüísticos y éticos de una comunicación inclusiva, utilizándolo también como base para la formación en estos aspectos, de los equipos de profesionales.

Es importante que el lenguaje inclusivo escape a consideraciones de cada línea editorial. Lo ideal sería que todos los medios de comunicación compartieran los mismos criterios para que, a través de la correcta terminología, se consiguiera acabar con prejuicios y estigmas sobre diferentes colectivos.

Este Protocolo supone ese complemento a cualquier manual, guía o libro de estilo, convirtiéndose en una herramienta que suma esfuerzos para que, en todos los medios de comunicación, el lenguaje inclusivo sea un hecho. Así, los siguientes artículos del Protocolo, desarrollados en los correspondientes títulos, muestran recomendaciones, pautas y recursos para incluir a las personas destinatarias que se citan en cada uno de ellos, y que se pueden utilizar de base para incorporarlos a cada formato de contenido:

- Artículo 14. Protocolo para la comunicación inclusiva para personas con discapacidad.
- Artículo 18. Protocolo para la comunicación con enfoque de género.
- Artículo 22. Protocolo para la comunicación y uso del

lenguaje sin sesgos.

- Artículo 26. Cómo comunicarse acertadamente: servicios y atención de apoyo.
- Artículo 31. Correctores digitales para que el lenguaje inclusivo y no sexista se convierta en universal.
- Artículo 32. Recursos sobre accesibilidad en sistemas de gestión de contenidos, estándares webs y aplicaciones informáticas.
- Artículo 35. Utilización de la comunicación multimodal en diversas culturas y su importancia en la comunicación inclusiva.
- Artículo 36. Utilización de la comunicación multimodal en diversas comunidades lingüísticas y su importancia en la comunicación inclusiva.

De la *Guía de estilo para profesionales de los medios de comunicación* del Real Patronato sobre Discapacidad se pueden extraer algunas **recomendaciones generales** para incorporar un lenguaje inclusivo, correcto y sin sesgos en el ámbito de los medios de comunicación, que se pueden extrapolar al tratamiento que se hace con otras personas o colectivos en situación de vulnerabilidad, completando con otras fuentes como la *Las palabras sí importan. Guía de estilo sobre Salud Mental para medios de comunicación* de la Confederación de Salud Mental de España. Algunas de estas recomendaciones son las siguientes:

- No tratar los términos **“enfermedad”** y **“discapacidad”** como sinónimos, como aparece con frecuencia en los medios de comunicación. Esto es un error. Si bien son dos conceptos estrechamente vinculados, parece darse por

sentado que la segunda no es más que una consecuencia de la primera, y no siempre, ni mucho menos, sucede. Por ejemplo, una persona con psoriasis tiene una enfermedad, pero no una discapacidad; por el contrario, una persona con sordera presenta una discapacidad, pero no está enferma.

- Emplear las **expresiones correctas** que sirvan para designar a cada persona o colectivo (personas con discapacidad, personas migrantes, personas en situación de pobreza, personas pertenecientes al colectivo LGBTI, etc.), sin utilizar términos ambiguos que invisibilizan el origen por el que puedan estar siendo discriminadas.
- Evaluar si la **mención explícita a algún condicionante personal o colectivo** es o no relevante para la información que se quiere aportar, en especial en el titular. En el ejemplo “Una persona con discapacidad desfalca a Hacienda” ¿qué aporta, salvo el matiz amarillista, que el defraudador sea una persona con discapacidad?.
- **Evitar la generalización.** No todas las mujeres, personas mayores, LGBTI, migrantes, etc. son iguales, ni todas las personas que tienen, por ejemplo una depresión actúan motivadas por las mismas razones, ni todas las personas con trastorno esquizoide tienen los mismos rasgos. Conviene evitar titulares del tipo: “Una esperanza para la lesión medular”, ya que existen muchos tipos de lesiones medulares.
- No enfocar ciertos **condicionantes personales o colectivos como algo negativo.** Por ejemplo, las personas mayores van perdiendo ciertas habilidades, pero aún pueden conservar las ganas de disfrutar de la vida en plenitud, o las aspiraciones de desarrollo de una persona racializada va a girar en torno a unos determinados rasgos faciales, corporales o del habla.



- Hacer hincapié en las **capacidades de las personas** más allá de sus condicionantes (relaciones laborales, sociales, convivencia familiar, proyectos, personas, etc.). Por ejemplo, mostrar cómo personas con problemas mentales pueden llevar una vida plena en cualquier ámbito.
- Enfocarse en la **descripción** más que en el juicio de ciertas situaciones. Para ello prescindir de verbos o sustantivos que implican una carga negativa: “soporta”, “padece”, “sufre”, “víctima”, “aqueja”, “postrado”..., y sustituirlos por otros más neutros como “presenta”, “manifiesta” o “tiene”.
- Si se tiene que realizar alguna contraposición entre las personas o colectivos vulnerables y el resto de la ciudadanía, hay que evitar referirse a esta última como **“las personas normales”**.
- **Desmarcarse de los mitos** que provocan la perpetuación de estereotipos que recaen en las personas por sus condiciones personales o comunitarias.
- **No contribuir a bulos informativos**. Comprobar la fiabilidad de las fuentes que se utilizan.
- **Dar voz a las personas protagonistas**. Aportar un espacio donde se puedan expresar favorece la visibilización de la riqueza de situaciones, vivencias, emociones, impacto más allá de una condición personal y ayuda a desmontar los estereotipos y clichés.
- **Contrastar la información**, eliminando cualquier alusión a detalles que no aportan a la noticia.
- Tener cuidado con utilizar el **humor** denigrando a personas con ciertas condiciones personales o colectivas. Aunque parezca una herramienta inocente, depende de cómo se aplique puede convertirse en un instrumento muy poderoso que va calando, consciente o inconscientemente en la ciudadanía de manera muy fácil.
- Las características **personales y sociales** concurren en la persona pero no la definen. Una persona puede ser de etnia gitana, o provenir de Marruecos, o tener sordera, pero esto no lo define como tal.
- Agregar la **perspectiva de género** en el tratamiento de la información. Las mujeres están atravesadas por varias discriminaciones (enfoque interseccional), que no se deben eludir a la hora de mostrar las realidades asociadas a las mismas.
- Aportar una **imagen dinámica, activa y constructiva** de la persona o colectivo en situación de vulnerabilidad, no como “cargas sociales y económicas”. Esto ocurre cuando solo se habla de ciertos colectivos, como mujeres víctimas de violencia de género, personas migrantes, personas desempleadas, etc., cuando se trata el coste que supone para el sistema las aportaciones que reciben.
- **Contextualizar la información**, de manera que se contribuya a que el público destinatario tenga una visión más ajustada y real de lo que se pretende transmitir y de las personas y/o colectivos involucrados.
- Evitar presentar información de **casos extremos**, que más bien profundizan en los estereotipos asociados a cada colectivo.
- Si la noticia se acompaña de **imágenes**, evitar que transmitan inquietud, aislamiento social, improductividad, que despierten compasión o rechazo. Evitar imágenes que puedan ser dolorosas y violentas, como de personas fallecidas.



- Cuando el centro de la comunicación sea un **suicidio**:
 - Hay que tratarlo como un hecho, evitando utilizar titulares sensacionalistas, que contengan la palabra “suicidio” o **den datos del medio y el lugar utilizados**.
 - Aprovechar la oportunidad para instruir a la población en cuanto a la magnitud del problema, alternativas al suicidio, factores protectores, de riesgo y de alarma y proporcione en todo caso recursos de ayuda (teléfono de urgencias sanitarias, teléfono de la esperanza, etc.).
 - Ser prudente con el uso de imágenes. Evitar imágenes de la persona fallecida, de notas de despedida, del método, etc.
 - Ofrecer un mensaje de solidaridad y desculpabilizador a las personas supervivientes, evitando glorificar a la persona fallecida, presentar el suicidio como algo normal, utilizar estereotipos religiosos, exponer el suicidio como una respuesta comprensible a los problemas, etc.
- Incluir en la información referencias a aquellos servicios (públicos o privados) y/o entidades que puedan **mejorar la situación** que se está reflejando.





La comunicación inclusiva digital para la administración pública se desarrolla en una extensa colección de guías y manuales que facilitan y concretan los factores, protocolos y demás fórmulas de planificación, ejecución y evaluación que contempla el desarrollo normativo de nuestro ordenamiento jurídico al respecto. Es por ello que, como resultado, en este título contiene referencias legislativas y normativas, así como bibliográficas, no pudiendo desarrollar medidas concretas en este ámbito al valorar que no procede por extensión y naturaleza técnica y especializada de su contenido. No obstante, a la hora de generar contenidos destinados a la comunicación, aplicarán los anteriores títulos en función del grupo destinatario y de las personas usuarias de los servicios.



Artículo 30. Las TIC como motor de inclusión y herramienta dinamizadora de la comunicación inclusiva.

La Administración Electrónica Inclusiva es un concepto amplio que abarca todas las medidas encaminadas a conseguir que los beneficios de la Administración Electrónica se extiendan al conjunto de la ciudadanía, con independencia de su capacidad económica o su nivel de alfabetización digital.

El más conocido de sus ámbitos de actuación es la accesibilidad de los contenidos web, aunque trasciende el mismo con medidas como la utilización de la compra pública como palanca del desarrollo de productos inclusivos, la multicanalidad de los servicios públicos o la colaboración social en la superación de la brecha digital.

Es importante resaltar que los efectos sociales de la e-inclusión en los servicios públicos electrónicos va más allá de hacer accesibles los mismos a aquellas personas que tienen limitaciones económicas o de conocimiento. Unos servicios públicos más inclusivos son utilizados más por el conjunto de la ciudadanía, que encuentra los mismos más utilizables, convirtiéndose en vector de crecimiento del uso de la Administración Electrónica. Esta circunstancia, ha hecho de la Administración Electrónica Inclusiva una prioridad en el desarrollo de los servicios públicos electrónicos en España, en particular, y Europa, en general, desde la Declaración Ministerial de Manchester (2005).

Según el Artículo 2 definiciones del **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas**



con discapacidad y de su inclusión social la accesibilidad universal es:

“k) la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”.

“Se dice que una página o sitio web es accesible cuando está diseñado y construido para que sus contenidos y servicios estén disponibles para cualquier persona, con independencia de sus capacidades visuales, auditivas, cognitivas o motrices e independientemente de la tecnología que utilizan.”

La **Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura**, establece en su artículo 11 las *condiciones de accesibilidad en la sociedad de la información y los medios de comunicación social*, fijando que en este ámbito, la Administración autonómica “*velará por la «accesibilidad universal» y por el «diseño para todas las personas»*”, así como promoverá las medidas de sensibilización, divulgación, educación y, en especial, formación en el terreno de la accesibilidad y dotará a los equipos informáticos y los programas de ordenador cuyo destino sea el uso por el público en general, de este principio de “diseño para todas las personas”.

El 20 de septiembre de 2018 entraron en vigor la mayoría de las provisiones del nuevo **Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y**

aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

En el apartado 2 del artículo 3 “Ámbito objetivo de aplicación” de dicho R.D. se presenta un listado de contenidos obligados entre los que se encuentran los contenidos multimedia pregrabados de base temporal, entendiéndose por “contenido multimedia de base temporal” cualquier fichero multimedia de los siguientes tipos: sólo audio, sólo vídeo, audio y vídeo, o cualesquiera de los anteriores combinado con interacción (artículo 4 “Definiciones”).

Todas las obligaciones de este Real Decreto afectan tanto a la propia información como al contenido multimedia generado por las Administraciones públicas y que difundan a través de sus sitios web y aplicaciones móviles, con independencia de la plataforma tecnológica que usen para ello. Por lo tanto, afecta también a los contenidos que puedan estar subiendo a plataformas como YouTube, Twitter o Facebook, etc.

Además, en el caso de España la **Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico** (disposición adicional quinta punto 6) establece que las plataformas de redes sociales también deben cumplir requisitos de accesibilidad. Se trata de una obligación directa para las plataformas con independencia del uso que de ellas se haga desde las administraciones.

Artículo 31. Correctores digitales para que los lenguajes inclusivos y no sexista se conviertan en universal.

Se entiende por *corrector ortográfico digital* aquella aplicación de software que se utiliza para analizar textos con el fin de detectar y corregir faltas ortográficas, ya sea de manera automática o manual, de modo que la persona usuaria encuentra un soporte para poder escribir correctamente.

Se reconoce como un reto, ya que aún no existe una oferta prolifera de programas y aplicaciones que favorezca que cualquier persona que esté generando contenidos digitales pueda hacerlo con ciertas garantías de inclusividad.

Algunos ejemplos a citar en el ámbito del lenguaje inclusivo y no sexista, son:

- **CaDi. Traductor al lenguaje incluyente.** Fruto de la colaboración entre la Universidad de Valencia y la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México-Tijuana. Se trata de un programa informático ayuda a emplear el lenguaje inclusivo y no sexista en la redacción de textos. Es de acceso gratuito, para el público en general, y su uso es muy sencillo e intuitivo ya que funciona como el traductor de Google.
- **Lupa violeta.** Herramienta desarrollada por la Agrupación de Desarrollo Los Molinos, que facilita la utilización del lenguaje inclusivo y no sexista. Sirve de apoyo y orientación a las personas que han decidido implicarse en la eliminación, en lo posible, del androcentrismo en el lenguaje y utilizar un lenguaje más igualitario. Está diseñada para ser instalada directamente en los documentos de Word, de manera que se pueda recurrir a ella a través de un menú incorporado en la barra de herramientas, siempre que se necesite. La

herramienta está disponible y accesible de manera gratuita.

- **Análisis-Themis.** Es un programa de inteligencia artificial para evitar la discriminación de género en los textos, ya que detecta el lenguaje no inclusivo sugiriendo alternativas para que se elijan las palabras que mejor se adapten al texto. Se trata de una iniciativa privada que presenta varios planes de características diferentes que repercuten en costes diferenciados.

Los enlaces para acceder a estas tres herramientas se encuentran disponibles en el apartado de webgrafía de este Protocolo.



Artículo 32. Recursos sobre accesibilidad en sistemas de gestión de contenidos, estándares web y aplicaciones informáticas.

El Observatorio de Accesibilidad Web ha sido una iniciativa puesta en marcha desde el año 2010 en España. Se puede consultar la página “Historia del OAW” para conocer todas las actuaciones que se llevaron a cabo y cómo fueron evolucionando. Dentro de esta iniciativa se realizan las siguientes actuaciones:

- **Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad según la Directiva 2016/2102.** Estudios periódicos que proporcionarán datos de medición del grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los sitios web y de las aplicaciones móviles de la Administración, así como datos de evolución.
- **Servicio de diagnóstico en línea.** Este servicio permite al personal de las Administraciones Públicas la posibilidad de solicitar una revisión automática de accesibilidad de sus sitios web conforme a la Metodología para el Seguimiento Simplificado UNE-EN 301549:2019 así como una revisión automática de la Declaración de accesibilidad. Disponible para las personas que lo integran de la Comunidad Accesibilidad.
- **Documentación de referencia** para ayudar a mejorar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de las Administraciones públicas: normativa, guías sobre la creación de contenido accesible y su validación, vídeos divulgativos relacionados con la implantación del RD 1112/2018, preguntas frecuentes con respuesta a las cuestiones o dudas más extendidas relacionadas con la accesibilidad, etc.

- **Comunidad accesibilidad.** Punto de encuentro de las administraciones públicas para compartir información y experiencias y resolver dudas. También permite el acceso al Servicio de diagnóstico en línea.

Por último, existen varias guías adaptadas a la norma UNE-EN 301 549:2019 (equivalente a WCAG 2.1), en el apartado de webgrafía se indican los enlaces a las mismas:

- Guía de validación de accesibilidad web. Guía de ayuda sobre cómo realizar las validaciones de accesibilidad durante los diferentes ciclos de vida de un portal o sitio web. Dirigida a quienes desarrollan, editan contenidos, evalúan y velan por el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en un sitio web.
- Guía de adaptación a WCAG 2.1 desde WCAG 2.0. Guía de ayuda para personas responsables de sitios web que ya son conformes con respecto a las WCAG 2.0 y quieren evolucionar su sitio web a las nuevas WCAG 2.1.
- Guía de accesibilidad en Sedes Electrónicas. Guía de ayuda para gestionar la accesibilidad de los trámites electrónicos en las Sedes Electrónicas de las Administraciones Públicas.
- Guía de accesibilidad para la gestión de la accesibilidad en gestores de contenidos. Guía de ayuda para personal técnico administrador de sitios web que ofrece una visión general de la gestión de la accesibilidad propia de los gestores de contenidos para conseguir sitios web accesibles.
- Guía de cuestiones básicas de accesibilidad para el personal editor final de contenidos. Guía de ayuda para la edición final de contenido en la que se recogen las cuestiones de

accesibilidad que se deben tener en cuenta para la edición de sitios web accesibles.

- Guía para la inserción de subtítulos en YouTube. Guía de ayuda para la inserción, edición y exportación de subtítulos en archivos multimedia de video, utilizando para ello la plataforma de YouTube.
- Guía de accesibilidad en contenidos multimedia. Guía de ayuda al personal diseñador y desarrollador web, en la cual se recogen las cuestiones que se deben tener en cuenta para garantizar la accesibilidad en este tipo de contenidos en los sitios Web. Aunque estas guías se generaron para las WCAG 2.0, el cambio de estándar no les afecta y continúan siendo de utilidad.
- Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles. Guía de ayuda para generar aplicaciones móviles nativas accesibles para los principales sistemas operativos del mercado (Android, iOS y/o Windows), así como evaluar el nivel de accesibilidad de las mismas, pudiendo detectar y subsanar posibles barreras que una app pueda presentar a las personas usuarias con discapacidad.

Modelo de declaración de accesibilidad.

Las entidades responsables de las webs y aplicaciones para móviles deberán proporcionar una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles según lo dispuesto en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (competencias transferidas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública) ha elaborado recomendaciones para facilitar la elaboración de la declaración de accesibilidad conforme al modelo europeo por parte de los organismos del sector público.

El acceso a todos los recursos indicados en este artículo se puede consultar en el apartado de bibliografía y webgrafía de este Protocolo.

A continuación se facilita una tabla resumen de la evolución de la legislación y de normas técnicas asociadas a la comunicación inclusiva digital para la administración pública:



	INTERNACIONAL ISO/IEC	W3C	EUROPA ETSI-CEN-CENELEC	ESPAÑA AENOR
1999		WCAG 1.0		
2004				UNE 139803:2004 (en línea con WCAG 1.0, si bien la UNE es algo más exigente) (Nivel de Prioridad 1, 2 y 3)
2007				Real Decreto 1494/2007 (especifica que las páginas de internet de las AAPP tienen que cumplir, desde el 31 de diciembre de 2018, como mínimo la prioridad 1 y 2 de UNE 139803:2004, que son equivalentes al nivel A y AA de WCAG 1.0)
2008		WCAG 2.0 Es una recomendación, no es un estándar (Nivel A, AA y AAA)		
2012	ISO/IEC 40500:2012 Estándar internacional que recoge exactamente las WCAG 2.0, así las legislaciones nacionales pueden hacer referencia a este estándar favoreciendo la armonización internacional			UNE 139803:2012 (está en línea con WCAG 2.0) (Requisitos de accesibilidad de Nivel A, AA y AAA, que se corresponden con los Criterios de conformidad de nivel A, AA, AAA de WCAG 2.0) Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web Resolución de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (BOE no 237 de 2/10/2012) Se especifica que la norma UNE 139803:2012 sustituye a la norma UNE 139803:2004



2015			<p>EN 301549 v1.1.2:2015 (recoge los criterios A y AA de WCAG 2.0) Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe</p>	<p>UNE-EN 301549 v1.1.2:2015 Recoge los criterios A y AA de WCAG 2.0 No hace distinción de prioridades o niveles, por tanto se cumple o no se cumple con la norma Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la Contratación Pública en Europa</p>
2016			<p>Directiva 2016/2102 Sobre Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público</p>	
2018		<p>WCAG 2.1 (junio 2018) Es una recomendación, no es un estándar (Nivel A, AA y AAA)</p>	<p>EN 301549 v2.1.2:2018 (recoge los criterios A y AA de WCAG 2.1) Accessibility requirements for ICT products and services Declarado estándar armonizado por la Comisión Europea y publicado en el DOUE el 21-12-2018, para cumplir con la Directiva de Accesibilidad</p>	<p>Real Decreto 1112/2018 (cumplir con el estándar armonizado de la Directiva de Accesibilidad: EN 301549 v2.1.2:2018)</p>
2019				<p>UNE-EN 301549:2019 Versión oficial en español de EN 301549 v2.1.2:2018 Recoge los criterios A y AA de WCAG 2.1 No hace distinción de prioridades o niveles, por tanto se cumple o no se cumple con la norma Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC</p>

Fuente: Portal de Administración electrónica del Gobierno de España



TÍTULO VIII. Aproximación al lenguaje multimodal.

Artículo 33. Valores para una comunicación igualitaria.

El lenguaje es uno de los instrumentos más distintivos que tiene el ser humano y una de sus funciones principales es la comunicación. El lenguaje nos ofrece múltiples y variados recursos que se pueden utilizar para comunicarnos de forma intencional con otras personas. Por ejemplo, si necesitamos llegar a un lugar determinado, pero no conocemos el camino, tenemos innumerables maneras de formular una pregunta para acceder a esa información. Por ejemplo, “Perdone, ¿sería usted tan amable de indicarme cómo puedo llegar a este sitio?”, “¡Oiga!, ¿por dónde voy para llegar aquí?”, “Tú, dime para llegar aquí ¿qué hago?”, o “¡Eh! para ahí, ¿cómo voy?”. Todas estas fórmulas están requiriendo la misma información: llegar a un sitio, pero la manera en la que están formuladas nos aporta aún más información sobre algunos detalles del contexto comunicativo en el que se desarrollan; es decir, nos ofrecen pistas para intuir características sobre la persona emisora (quien produce estas palabras de forma intencional), la persona destinataria (a quien van dirigidas) y el contexto comunicativo.

La primera fórmula se está desarrollando seguramente entre personas que no se conocen, o incluso entre personas de diferente edad (la que pregunta puede ser más joven que la que responde) debido al uso del usted. La segunda es posible que se realice en una situación donde la persona destinataria de la pregunta no está situada a una distancia cercana (¡oiga!). La tercera fórmula es muy directa y es posible que la utilice una persona que tenga algún tipo de autoridad con respecto a la segunda, dado el uso del imperativo y un vocativo como tú. Finalmente, la última es informal, por lo que podemos asumir que entre iguales (¡eh!). Todas estas pistas vienen dadas de

forma oral y, casi sin querer, está ofreciendo mucha información sobre la persona que está haciendo esa pregunta (p. ej., si es una persona educada) y sobre su relación con la persona a la que pregunta (p. ej., si se conocen, si no tienen confianza...). Y es que, en la comunicación, muchas veces, casi sin darnos cuenta, decimos mucho más de lo que las palabras significan.

Además de estos recursos orales, estas interacciones seguramente se compongan también de otros elementos. Uno de ellos puede ser el utilizar un gesto. Por ejemplo, seguramente movamos la mano como para indicarle que se pare un momento a la persona a la que le decimos, “Perdone, ¿me puede...?” o que realicemos un ligero cabeceo y arqueemos las cejas, al utilizar la fórmula “¡tú!” o “¡eh!”. Posiblemente, cuando se dice “¡oiga!” levantemos un poco la voz para que se nos escuche mejor, marquemos cada una de las sílabas o incluso alarguemos alguna de ellas; algo como “¡óí-gáááá!”. Probablemente también la distancia a la que nos situemos con respecto a la persona que conversamos sea diferente según tengamos confianza con esa persona (estaremos más cerca) que si no la conocemos de nada (estaremos más lejos).

Todos estos elementos—los gestos, las vocalizaciones, la distancia—son parte fundamental de la comunicación porque no solo transmiten información, sino que además modulan la que se dice de forma oral. Su papel, aunque a veces no sea lo suficientemente consciente, es igual de importante que lo que se transmite a través de las palabras. No hay que olvidar que el lenguaje no es solo oral-auditivo, la información no nos llega solamente a través de este canal, sino que también es, entre otras modalidades, visual-gestual. El lenguaje es multimodal y, por ende, la comunicación, la interacción entre personas, también lo es.



Todos estos recursos multimodales se utilizan a diario para diferenciar, establecer jerarquías e incluso supremacías, entre personas con las que se puede sentir que existen diferencias, bien porque tienen unas condiciones físicas, sensoriales, cognitivas y psicosociales distintas, bien porque no comparten sus creencias, sus etnias, sus lenguas, sus orientaciones sexuales e identidades de género, entre otras. Se utilizan con el fin de segregar, definir, fijar y transmitir una determinada forma de interpretar el mundo. Por ello, si se quiere lograr una comunicación inclusiva, no se puede descuidar ni una de todas estas modalidades, porque todas y cada una de ellas nos van a dar información de forma consciente (p. ej., información sobre una dirección) pero también nos van a permitir inferir mucha otra información inconsciente o al menos, no intencional, (educación, relación, etc.).

Por este motivo, es fundamental fijar la atención en cómo se producen y reproducen los actos comunicativos y, si en ellos se visualizan aspectos que resaltan el valor de la diversidad y necesaria pluralidad e igualdad en las instituciones y organizaciones en materia de comunicación. Es importante ser conscientes de los mensajes que emitimos a través de la comunicación multimodal, porque también pueden ser causas de conductas discriminatorias.

Artículo 34. Códigos de comunicación en el lenguaje multimodal.

a. Fundamentos teóricos.

Una de las principales características del lenguaje humano es que cuando se pone en práctica en la comunicación siempre lo hace de forma multimodal, es decir, las personas utilizan diferentes sistemas, canales, medios y códigos para hacerle llegar a las otras personas sus pensamientos y sus ideas. Aunque en muchas ocasiones se suele pensar que el lenguaje es principalmente vocal-auditivo, esto es, que las personas producen sonidos que a su vez se perciben en el oído y se procesan en el cerebro, lo cierto es que hay toda una suerte de sistemas que intervienen de manera crucial en la comunicación, a veces de forma consciente, a veces de forma inconsciente.

Por eso, el lenguaje no es solamente oral-auditivo, sino que también es kinésico-visual. Es decir, el lenguaje se procesa a través de los ojos y se produce a través del movimiento de diferentes partes del cuerpo (la cara, las manos, el torso). Este tipo de lenguaje visual puede parecer solamente importante en el caso de lenguas de signos en las que el aporte vocal no interviene de manera decisiva, pero realmente todas las personas del mundo utilizan también este tipo de sistema. Cuando nos comunicamos oralmente, por ejemplo, movemos los labios cuando articulamos los sonidos. Aunque no nos demos cuenta, nuestros ojos perciben esos movimientos y por eso, somos capaces de distinguir diferentes palabras. Si no podemos ver los labios, porque no se puede ver a la persona o porque tiene tapada la cara, es posible que no lleguemos a comprender todo el mensaje o nos cueste más. Todos los días nos enfrentamos a este tipo de situaciones y a veces se

cometen errores precisamente por no darnos cuenta de la importancia de ver cuando se habla. Valga un ejemplo muy sencillo y común: las palabras “vale” y “dale” cuando alguien está aparcando marcha atrás siguiendo las instrucciones de otra persona a la que oye, pero no ve. Por escrito, estas dos palabras son inconfundibles, pero si no somos capaces de ver la posición de los labios, ya no lo son tanto. En la palabra “vale” los labios se cierran por completo mientras que en la palabra “dale” permanecen cerca pero no se cierran. Esa sutil diferencia es la que captan nuestros ojos y la que hace que entendamos dos cosas diferentes: ‘no echas más para atrás’ o ‘sigue echando marcha atrás’.

Además de los labios, en la comunicación también intervienen otro tipo de movimientos como los que se hacen con las manos o con la parte superior del torso. Las personas desde bebés, incluso antes de producir sonidos articulados más allá del balbuceo, ya se comunican a través de la gestualidad. Es común ver a un niño que muestra el dedo índice para decir ‘uno’ cuando se le pregunta por la edad, o que estira ambas manos, como para coger algo, cuando quiere que se le acerque un juguete. Todas estas interacciones gestuales son parte de la comunicación, tanto como cualquier palabra oral que este mismo niño empiece a articular más adelante. A veces a todo este tipo de información se le ha considerado secundaria, superflua e innecesaria, pero, hoy en día, las investigaciones más actuales demuestran que no se pueden dejar a un lado ni en la comunicación ni en la cognición.

Este tipo de sistemas son fundamentales en la comunicación inclusiva y por ello no se pueden obviar si se quiere crear un contexto de comunicación en el que cualquier persona no solo se pueda comunicar adecuadamente, sino también en

igualdad de condiciones. Es necesario, por tanto, conocer estos sistemas multimodales en más detalle y explorar cuál es su relación y su impacto y cómo puede optimizarse su uso para todas las personas, sea cual sea su bagaje socio-cultural o sus características físicas y cognitivas.

Además del propio sistema oral, se pueden distinguir, al menos, seis sistemas multimodales que intervienen en la comunicación:

1. El **sistema vocal** o de vocalizaciones hace referencia a los diversos aspectos fónicos del lenguaje, entre los cuales se pueden distinguir al menos cuatro subtipos. El primero está relacionado con los diferentes tipos de voz que se producen en el aparato fonador (p. ej., murmullo, susurrante, gutural, etc.) y con las cualidades del sonido, es decir, el tono, el timbre, la cantidad y la intensidad. El segundo con diferentes elementos fisiológicos (carraspeo, bostezo, eructo...) y emocionales (llanto, risa, sollozo...). El tercero con emisiones sonoras convencionalizadas como hmmm, eeee... o jeh!... El cuarto con la ausencia del sonido y la duración del silencio o las pausas. El valor de estos subtipos en cuanto a la comunicación y su incidencia en el significado que se puede transmitir se puede ilustrar con un ejemplo: el adverbio “bien”. Este adverbio significa en líneas generales ‘de forma adecuada’. Sin embargo, su significado puede cambiar si se dice susurrando (‘estoy bien pero en este momento no puede hablar’, si se alarga la duración de su articulación (bieeeennnnn ‘mejor que bien, entusiasmo’), si se precede de un carraspeo (‘sigamos con lo que estábamos’) o de un elemento como eeee (‘si tengo que elegir, pues vale’) o si se deja más de un segundo que es lo que dura una pausa convencional (‘tras mucho pensarlo, de acuerdo’).

2. El **sistema kinésico** se refiere al sistema que incluye elementos visuales como el movimiento, las posturas y la gestualidad. Este sistema es uno de los más complejos y que más incidencia tienen en el lenguaje en general no solo en su función en la comunicación sino también en la propia cognición. En este sistema, además de incluirse elementos como las posturas, es decir, posiciones corporales estáticas (p. ej., estar reclinado o apoyado mientras se habla puede significar que la situación comunicativa es informal), y las maneras o formas convencionalizadas de moverse o posicionarse, se incluye también la gestualidad. Esta es un ingrediente fundamental no solo en la comunicación (p. ej., expresiones faciales emocionales) sino también de las lenguas tanto orales como signadas. La gestualidad puede hacer referencia a los movimientos que se realizan de forma inconsciente mientras se habla, como, por ejemplo, el tocarse el mentón cuando uno está pensando; sin embargo, la gestualidad va más allá de estos aspectos inconscientes, es un elemento lingüístico kinésico que codifica significados y expresividad de forma deliberada. En otras palabras, son movimientos que se realizan con diferentes partes del cuerpo (principalmente, la cara, el torso y las extremidades superiores) en los que existe una intención por parte de los interlocutores de realizar ese movimiento conscientemente para crear señales cuya función es la de expresar diferentes tipos de significado tanto referencial como discursivo. Es necesario tener presente que existen diferentes tipos de gestos que cumplen funciones distintas, además de atender a diferentes grados de convencionalidad y de concurrencia y simultaneidad con el habla. Dada su importancia en el lenguaje, es necesario conocer algunos de los tipos de gestos más comunes y significativos en la comunicación como los siguientes:

- los *emblemas o palabras gestuales* comparten las mismas características de cualquier signo lingüístico oral: están altamente convencionalizados, su significado es referencial y son diferentes en cada lengua. Por ejemplo, el tocarse con el dedo índice el centro del moflete y girarlo en italiano significa que 'algo está muy rico o es muy bueno' o el darse unos golpecitos con el dedo corazón en el cuello en ruso significa 'beber'.
- los *deícticos* indican significados relacionados con aspectos espaciales, temporales o personales. Son muy comunes, por ejemplo, los señalamientos a la hora de dar direcciones (derecha, arriba, detrás...) e información sobre quiénes son las personas que intervienen en un acto comunicativo (p. ej., llevar el dedo índice hacia un mismo para indicar 'yo'). Aunque una de las maneras más prototípicas de codificar un gesto deíctico es a través del dedo índice estirado y generalmente el de la mano que más cerca está de lo que se señala, no es ni la única forma de señalamiento (p. ej., palma, cejas, cabeza, nariz...) ni es universal (en otras culturas no se utiliza el dedo índice o solo se puede usar una mano para señalar).
- los *referenciales* que engloban los gestos que describen y los gestos que ofrecen representaciones. Por ejemplo, el poner las manos con las palmas enfrentadas y arqueadas puede describir la forma redonda, mientras que el poner los dedos índice y corazón hacia abajo y moverlos acompasadamente poder representar la acción de caminar. Dentro de este grupo, se suelen distinguir los icónicos que se refieren literalmente a un significado como los ejemplos que se acaban de nombrar y los metafóricos que se refieren a significados figurados. Por ejemplo, cuando se hace referencia a dos opiniones diferentes y cada una de ellas

se representa con la mano izquierda y la mano derecha respectivamente.

- los *rítmicos* o *beats* suelen marcar, enfatizar o subrayar una parte del discurso. Estos gestos se codifican de diferentes maneras, como, por ejemplo, mover la mano de arriba a abajo haciendo coincidir cada sílaba oral con el gesto rítmico. No solamente son importantes porque dan prominencia pragmática a ciertas partes del discurso, sino porque son claves a la hora de discernir qué parte del discurso es la que quiere destacar el hablante, es decir, para desvelar su punto de vista epistémico, es decir, lo que piensa o cree.

Además de estos tipos hay otros relacionados, por ejemplo, con aspectos discursivos como los que regulan el intercambio de información y controlan el turno de palabra, o los llamados de ruptura que sirven para que no se rompa el flujo de la conversación cuando a la persona que habla se queda sin palabras. Por ejemplo, el dar vueltas a la mano a la altura de la sien.

3. El **sistema cronémico** se ocupa de la organización y el manejo del tiempo en relación a aspectos conceptuales, sociales e interaccionales. Este sistema es importante para poder interpretar adecuadamente conceptos como la puntualidad, es decir, el grado de permisibilidad con respecto a una hora determinada y que viene codificado en expresiones lingüísticas (p. ej., en español se dice y se admiten “unos minutos de cortesía” en donde esos minutos suelen entre cinco y diez, mientras que en otras culturas y lenguas no se admiten y es obligatorio llegar en punto). El conocimiento sobre la organización de este sistema en cada cultura es también fundamental a la hora de comprender y situar temporalmente una expresión como

“nos vemos después de cenar”; dependiendo de a qué hora se establezca la cena en esa sociedad, la hora puede variar desde las seis de la tarde hasta las once de la noche.

4. El **sistema proxémico** se refiere a la percepción y la distribución del espacio con respecto tanto a la situación espacial como a la distancia entre dos o más elementos o interlocutores. Se incluyen en este sistema la organización espacial de diferentes lugares (p. ej., un supermercado) y el propio uso de la organización (p. ej., guardar el orden en una fila). Y lo que es más importante para la comunicación, este sistema define el tipo de distancia interpersonal que es adecuada en una interacción comunicativa. Se suelen distinguir diferentes zonas espaciales según la relación de intimidad que existe entre las personas que están interlocutando (si son amigas, desconocidas o si están ante un público en general) pero también según las relaciones de poder que puedan existir entre ellas. Por ejemplo, el estar situado en el centro o en una posición más elevada suele interpretarse en sociedades occidentales como indicativos de importancia y poder.
5. El **sistema háptico** hace referencia al sistema perceptual del tacto. De aquí que se incluyen todos los aspectos relacionados con las formas de tocar (rozar, acariciar, etc.), las características táctiles de los objetos perceptuales (temperatura, textura, etc.) y las funciones comunicativas (vinculación afectiva, intimidad, emocionales, etc.). El sistema háptico en la comunicación tiene un papel importante en la codificación de los saludos en los que no solamente hay que considerar el tipo de contacto háptico (dar una palmada, la mano, beso, etc.) sino la manera en la que se ejecuta ese contacto (duración, lugar, intensidad...).

6. El **sistema olfativo** está vinculado a los olores. Este sistema es fundamental en relación con el desencadenamiento de emociones y recuerdos, pero también, en culturas no occidentales, puede servir para establecer diferentes rutinas de comunicación y creación de identidades de las personas.

A la hora de contemplar la comunicación multimodal para una comunicación inclusiva, es recomendable considerar cuáles son las características comunes y diferenciadoras de estos seis sistemas multimodales y sus funciones para poder ponerlos en práctica cuando es momento de realizar nuestras interacciones tanto con personas que comparten un mismo bagaje (cultural, social) o unas mismas características como con aquellas que provienen de diversos entornos socio-culturales o que tienen unas necesidades físicas, sensoriales y/o cognitivas diferentes. Nunca se puede dar por hecho que estos sistemas multimodales son los mismos para todas las personas; al igual que ocurre con los sistemas orales están siempre incardinados en un contexto socio-cultural determinado y varían de lengua en lengua.

b. Características de la comunicación multimodal.

Es importante tener en cuenta que la comunicación multimodal está compuesta de todos los sistemas ya descritos, además del propiamente oral; por eso, es importante siempre tener presente que no es secundario ni solamente un adorno en la comunicación. Por estas razones, en esencial, las características que describen la comunicación multimodal se aplican a cualquier sistema lingüístico de comunicación. Estos sistemas están compuestos por signos, es decir, uniones entre forma y significado. Las principales características son las siguientes:

1. **Ubiquidad:** los sistemas multimodales se utilizan de forma general en la comunicación en todas las culturas. En ese sentido es un rasgo universal; ahora bien, la forma en la que se utilizan estos sistemas y el significado que transmiten es particular de cada lengua y de cada cultura. Es falso pensar que, por ejemplo, los elementos multimodales que se hacen en una lengua son los mismos o se interpretan de la misma manera en otra, incluso en el caso de los gestos faciales de emociones. Por ejemplo, se sabe que la expresión facial de miedo en las culturas occidentales se interpreta como enfado en culturas en Papúa Nueva Guinea. Lo mismo ocurre con otros gestos, especialmente los emblemas, que no son universales. Por ejemplo, el gesto conocido con el nombre de moutza o faskeloma es un gesto griego que no se entiende en otras lenguas. Se articula extendiendo los cinco dedos de la mano y mostrando la palma al interlocutor. Es un insulto, pero, desde la perspectiva del español, se podía interpretar como simplemente una orden que 'parar' o 'quedarse quieto'. De la misma manera, la especificidad de otros sistemas—el manejo del tiempo o de la distancia interpersonal en la interacción comunicativa—no son

iguales en todas las lenguas.

- 2. Convencionalidad:** como cualquier signo, los multimodales también están convencionalizados, es decir, están aceptados por una determinada comunidad lingüística. Por ello, según la comunidad lingüística en la que se utilicen, se les asignará un significado específico. En consecuencia, es conveniente estar seguros de qué tipo de interpretación se les asigna en cada cultura, en cada lengua. Al igual que en español, los sonidos que componen la palabra casa hacen referencia a un sitio donde se vive, un gesto como el darse con la palma abierta en el carrillo suavemente y varias veces significa 'ser un caradura' en español.
- 3. Contextualidad:** como cualquier otro signo, generalmente se necesita un contexto para poder utilizar adecuadamente los signos. Por ejemplo, la palabra casa es ambigua porque puede referirse a un edificio (una casa de dos pisos), a un lugar donde se reúne gente (Casa Juan) o el hogar donde uno reside (mi casa está en Mérida). Esta necesidad de contexto para poder interpretar adecuadamente es igual en los sistemas multimodales. Por ejemplo, el levantar los dedos índice y corazón en forma de V, según quién lo haga, en qué época o en qué contexto puede significar desde 'victoria' hasta 'paz y amor' o el número 2 en lengua de signos española.
- 4. Relación oral-multimodal:** la división entre lo oral y lo multimodal en la comunicación, como si fueran dos realidades diferentes en la comunicación, es falsa. Es importante comprender que la comunicación—adaptada a las necesidades de las personas interlocutoras que toman parte en ella—es en sí misma multimodal y no puede llevarse

a cabo si falta alguno de estos sistemas. En las lenguas orales, por ejemplo, si se responde "bien" ante una pregunta como "¿qué tal estás?", su aparente significado positivo puede convertirse en distintos significados simplemente con cambiar la gestualidad (sistema kinésico) y modular la prosodia (sistema vocal): (i) negativo si se frunce el ceño y si se desciende la entonación, (ii) regular, si se arquean las cejas y se utiliza un timbre más agudo, y (iii) excelente si se sonríe y se alargan el tiempo de articulación de la palabra.

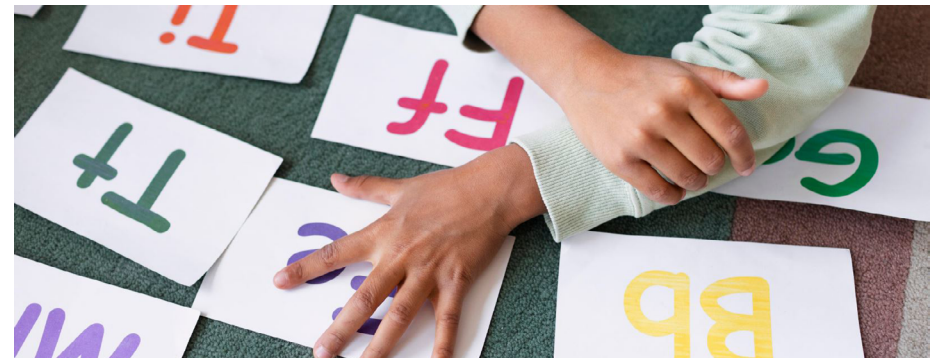
- 5. Imprescindibilidad:** es falso pensar que los sistemas multimodales son prescindibles en la comunicación. Además de contribuir a la construcción del significado que se quiere transmitir, son insustituibles para todo tipo de lenguas. En las lenguas de signos su papel crucial es obvio, son lenguas basadas en el sistema visual-kinésico; pero también lo son en las lenguas orales. Sin tener acceso visual a los movimientos de la boca es complejo interpretar qué se está diciendo, pero, además, aunque puede resultar inconsciente, una parte importante del significado se extrae exclusivamente de estos sistemas multimodales. Por ejemplo, cuando alguien da indicaciones para llegar a un punto, generalmente las direcciones exactas a seguir (derecha, izquierda) suelen venir codificadas a través de los gestos deícticos más que en la expresión oral.

c. Funciones de la comunicación multimodal.

El carácter multimodal del lenguaje implica que la comunicación es también, necesariamente, multimodal. Por ello, estos elementos que pertenecen a los sistemas multimodales, al igual que ocurre con el sistema oral, desempeñan las funciones que se describen a continuación y que se van a ilustrar con ejemplos de estos sistemas:

- 1. Codifican significados.** Es una función básica de todos estos sistemas y sirven para codificar cualquier tipo de significado: desde el comunicar que una persona tiene una relación de intimidad con otra (p. ej., sistema proxémico) hasta el llamarle a otro cara dura (p. ej., sistema kinésico).
- 2. Añaden expresividad.** Al igual que cuando se quiere decir que hay mucha cantidad de algo, se pueden añadir palabras intensificadoras como muy o sufijos como –ísimo o –érrimo en español (p. ej., muy, muy alegre, paupérrimo, tristísimo, riquísimo) también se puede alargar la articulación de la palabra (p. ej., tristíiiiiiiiiísimo), o articularla separando las sílabas y ejecutando en cada sílaba un gesto beat con la mano para marcar la intensidad (p. ej., trís—té).
- 3. Regulan y organiza el discurso.** Al igual que se puede decir oralmente, “dime” o “espera un poco” para regular los turnos de palabra también se pueden usar diferentes elementos de sistema kinésico para dar el turno (p. ej., señalar con la mano abierta y la expresión facial a la persona interlocutora) o pedir que se espere (p. ej., abrir la palma de la mano hacia la persona interlocutora y mantenerla en señal de espera hasta que se baja y se da paso). Una característica de este tipo de organización discursiva multimodal es que, al contrario

de lo que ocurre con el sistema oral que está restringido por el tiempo y el espacio (cada sonido se articula después de otro), permite que varias indicaciones se ejecuten al mismo tiempo (p. ej., el dar paso a una persona interlocutora con una mano y decirle a la otra persona que espere con la otra mano).



Artículo 35. Utilización de la comunicación multimodal en diversas culturas y su importancia en la comunicación inclusiva.

El proceso de globalización ha dado lugar a interacciones interculturales constantes. En estas interacciones, toman parte personas que pueden no compartir una misma lengua o variedad. A veces se puede pensar que la comunicación solamente depende de los sistemas orales de las lenguas en las que se comunican las personas que intervienen en una situación comunicativa. Sin embargo, como se ha descrito anteriormente, el lenguaje es multimodal y, por lo tanto, también la comunicación. El saber comunicarse en entornos interlingüísticos e interculturales no se reduce al conocimiento de una lengua en su modalidad oral, sino que ha de abarcar el conocimiento de los sistemas multimodales. Estos sistemas no son meros accesorios de la comunicación oral, sino partes constituyentes que pueden variar el significado referencial y discursivo de una interacción comunicativa. Al igual que podría ocurrir con el sistema oral, el uso indebido de estos sistemas multimodales, de forma consciente o inconsciente, puede afectar a las personas interlocutoras de manera negativa, revelar actitudes inapropiadas y, en definitiva, impedir una comunicación inclusiva.

Por lo tanto, el conocimiento de las diferencias y las semejanzas que puedan existir entre hablantes de culturas y lenguas diferentes en relación a los sistemas multimodales y su incidencia en la comunicación, es crucial. Por un lado, permite captar significados, actitudes y valores subyacentes de las personas, de sus lenguas o variedades y de sus culturas. Por otro lado, incita a la cultivación de la **empatía lingüística**, es decir, a la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus

sentimientos y comprobar que lo raro, lo malo y lo gracioso en las lenguas, es una cuestión de perspectiva; en otras palabras, incita a comprobar que la realidad lingüística multimodal de uno mismo no es necesariamente la de los demás y que, por lo tanto, es necesario conocerla, respetarla y facilitarla. En ambos casos, este conocimiento y esta empatía lingüísticas son cruciales para el desarrollo de una comunicación inclusiva en la que se promueva la igualdad de todas las lenguas y de sus hablantes, además de la liberación del etnocentrismo aislante.

Los sistemas que se han descrito en las secciones anteriores no son universales. Es un error pensar que los hablantes de diferentes lenguas comparten las mismas maneras de codificar y de interpretar estos elementos multimodales. Lo que las personas comparten es la existencia, el uso y las funciones de estos sistemas multimodales en la comunicación. Existen numerosos y conocidos ejemplos de diferencias en la comunicación intercultural, algunos casos y se han mencionado en los artículos anteriores. Por ejemplo, las diferencias en el sistema kinésico en relación a la gestualidad deliberada como en casos como los emblemas (p. ej., gesto griego moutza) o el tipo de articulador que se usa a la hora de utilizar un gesto deíctico. Pero, hay más que afectan, por ejemplo, a las maneras kinésicas, es decir, a las formas convencionalizadas de moverse o posicionarse. Un ejemplo ilustrativo es la forma en la que se suelen dar los cambios o una tarjeta de visita en las culturas occidentales y en las orientales. En las primeras posiblemente no sea tan relevante el ofrecer, por ejemplo, una tarjeta de visita con una mano, la derecha o la izquierda o ambas. Sin embargo, para las segundas, siempre se utilizan ambas manos y a la vez cuando se entrega algo a un cliente o a otra persona.

Además de sistema kinésico, estas diferencias se encuentran en

todos y cada uno de los sistemas multimodales. Las distancias que se guardan en la comunicación interpersonal, por ejemplo, varían en cada cultura. En líneas generales, se puede decir que en la proxemia interaccional se coincide en la tendencia a que cuanto menos íntimo y más público sea el intercambio comunicativo, mayor distancia espacial se establecerá entre las personas interlocutoras. Ahora bien, la distancia exacta, los centímetros que separan a estas interlocutoras no son los mismos interlingüísticamente (p. ej., la distancia entre interlocutoras es menor en Bulgaria que en Arabia Saudí en cualquier contexto comunicativo), pero ni siquiera lo son entre culturas que comparten una misma lengua. Por ejemplo, la distancia social entre hablantes de español no coincide en los diferentes países de habla hispana: es menor en Argentina, algo mayor en España y más distante aún en Colombia. Es más, se sabe, por ejemplo, que la distancia interpersonal depende no solamente de la permisibilidad que puedan tener las culturas al contacto físico, sino también a factores como la edad o el género. Además, cada tipo de distancia es independiente cuando se comparan en diferentes culturas. Es decir, una cultura al compararse con otra puede establecer menos distancia en una situación pública entre dos personas interlocutoras que otra cultura, pero preferir una distancia más amplia en una situación íntima. En el caso de culturas de habla hispana, por ejemplo, la distancia social, como se ha mencionado, tiene valores diferentes, pero estos son parecidos en cuanto a la distancia íntima. De forma similar, al comparar la distancia social entre Argentina y Rumanía se encuentran valores muy dispares: la distancia es mucho mayor en Rumanía. Por el contrario, en el caso de la distancia íntima, ambos países coinciden. Más allá de la casuística de todos estos casos que nos proporcionan diferentes estudios sobre la percepción de la proxemia interaccional en diversas culturas, lo importante

es darse cuenta de que es necesario adaptarlo no solo a las personas interlocutoras con las que estamos interactuando, sino también al contexto comunicativo en el que se desarrolla cada interacción comunicativa.

Otro ejemplo ilustrativo de estas diferencias está en el sistema háptico. Se ha mencionado que los saludos es uno de los ejemplos más ilustrativos en los que interviene este sistema. La elección de un tipo de saludo es pareja y va sincronizada con el grado de cortesía verbal que se requiere en una interacción. Por ejemplo, en ciertas situaciones comunicativas formales no solamente se requiere un tratamiento cortés (p. ej., la utilización del usted en español) sino que se establezca una conexión háptica a través de un apretón de manos. Otro tipo de saludo háptico, una palmada o un beso (o dos o tres, dependiendo de la cultura), no sería comunicativamente adecuado. Un caso muy conocido en el que interviene además el sistema kinésico es el del sistema de salutación honorífica japonesa donde se fusiona el sistema oral keigo (que no se basa solamente en el respeto en relación al grado de intimidad (confianza, conocimiento) que se tiene con otra persona, sino en valores de poder, estatus y humildad) con el sistema de reverencias. Lo interesante en este tipo de situaciones comunicativas es que puede llegar a ser tan ofensivo no utilizar bien una expresión oral con el grado de cortesía adecuado como una manifestación multimodal.

Finalmente, los sistemas vocales son también importantes en la comunicación intercultural. Es conocida, por ejemplo, la diferencia en el uso de elementos vocales fisiológicos como el eructo entre culturas occidentales, donde es considerado totalmente inapropiado, y culturas más orientales, en donde se considera una señal de respeto y agradecimiento. Pero, más allá de estos elementos, la propia modulación de las características

prosódicas y fónicas del lenguaje, como la duración de los silencios en contextos determinados o la intensidad del sonido, es decir, el volumen de la interacción oral puede ser decisivas para lograr una comunicación adecuada en diferentes situaciones comunicativas interculturales.

El sistema cronémico es también útil para mostrar la importancia de estos sistemas desde el punto de vista intercultural. Por ejemplo, en relación a la organización de turnos de palabra, su consecución, su duración o su interrupción. Mientras que el solapamiento de turnos de palabra puede ser más permisivo en ciertas culturas (p. ej., mediterráneas), esas interrupciones por parte de las otras personas interlocutoras pueden considerarse absolutamente inapropiadas en otras. Es más, el no conocer cómo se organizan este tipo de interacciones en los turnos de palabra puede llevar, no solo a una comunicación fallida, sino a interpretar erróneamente, la falta de estos solapamientos, como una falta de interés por participar en la conversación, lo cual llevaría a una comunicación no inclusiva.

Es posible que al leer algunos de estos ejemplos se piense que son simplemente detalles y que no tienen tanta relevancia en la comunicación. Sin embargo, esto es erróneo. Cualquier aspecto relacionado con el lenguaje multimodal puede tener un efecto tan positivo o tan negativo como el utilizar inadecuadamente cualquier elemento oral en la comunicación. De nuevo, es importante darse cuenta de que son elementos constitutivos del lenguaje y que, por lo tanto, afectan necesariamente a la comunicación. Además de su importancia en la adecuación necesaria para un contexto comunicativo, el fijarse, el preocuparse, el aceptar y el poner en práctica los elementos multimodales de nuestras personas interlocutoras contribuirá enormemente al buen desarrollo de la comunicación inclusiva,

ya que no solo harán que se comprendan cuáles son las necesidades o los marcos conceptuales de la otra persona, sino que además le harán sentirse integrada y parte constitutiva de este acto comunicativo, por lo que repercutirán en una mejor comunicación.





Artículo 36. Utilización de la comunicación multimodal en diversas comunidades lingüísticas y su importancia en la comunicación inclusiva.

Es fácil pensar que cuando se comparte un mismo entorno cultural y una misma lengua (o varias lenguas) los sistemas multimodales son compartidos a la hora de comunicarse. Sin embargo, las personas no solo tienen preferencias individuales a la hora de la comunicación, es decir, expresiones tanto orales como multimodales que utilizan frecuentemente y que son parte característica de su manera de comunicarse, lo que se suele describir como el idiolecto, sino que también existen diferencias entre personas que, aun compartiendo cultura y lengua, exhiben unas características y necesidades específicas. Estas características y necesidades pueden provenir de diferentes factores (generacionales, físicos, sensoriales, educacionales, etc.). Su origen no es relevante, pero lo que sí que es crucial es que se tengan en cuenta a la hora de la comunicación, especialmente, para que llegue a ser inclusiva. En estos casos, la empatía lingüística es también imprescindible, pero además hay que añadirle lo que se puede denominar “**empatía comunicativa**”, y que parafraseando la propia definición de empatía lingüística mencionada en el artículo 37, se describe como la capacidad de identificarse con alguien, compartir sus sentimientos y comprobar que la realidad lingüística multimodal de uno mismo en una situación comunicativa específica (es decir, las necesidades de las personas interlocutoras, el lugar y el momento de la comunicación), no es necesariamente la de los demás y que, por lo tanto, es necesario conocerla, respetarla y facilitarla.

La lista exhaustiva de posibles casos ilustrativos en los que se podrían tener aún más en cuenta estos sistemas multimodales

está abierta y deberá de completarse a medida que se conozca mejor cómo funciona el lenguaje y la comunicación en relación a estas comunidades lingüísticas, algo que en muchos casos está aún por descubrir. Es importante, además, pensar que la falta de inclusión se puede crear tanto a través de la oralidad (p. ej., insultando con palabras orales), pero igualmente a través de la multimodalidad. Esto es incluso, a veces, más grave porque, en muchas ocasiones, se hace de manera inconsciente, al no darle la suficiente importancia a la información que se transmite a través de los sistemas multimodales. Por lo tanto, los siguientes casos son solamente un ejemplo ilustrativo que cómo una comunicación inclusiva no puede obviarlos sino tenerlos constantemente presentes.

En las páginas precedentes se ha explicado que la comunicación, además de oral-auditiva, es sin lugar a dudas kinésica-visual. Existe numerosa evidencia científica que demuestra que gran parte de la comprensión lingüística auditiva depende de la visual. En estos casos, no nos estamos refiriendo a comunidades que utilizan este sistema de forma regular y sistemáticamente (hablantes de lenguas de signos), sino a cualquier persona. Por ello, es importante tener en cuenta todos aquellos factores visuales que pueden formar parte de la comunicación y cómo son percibidos por las personas interlocutoras. La mayoría de los ejemplos que se van a describir aquí pueden parecer detalles, pero sea o no esa su importancia, es precisamente esta apreciación de aspecto poco crucial lo que en muchas ocasiones no contribuye a potenciar una comunicación inclusiva. Así, se sabe que en colectivos que tienen, por ejemplo, algunas dificultades a la hora de la comprensión lectora (dislexia), el hecho de escribir con signos ortográficos en mayúscula entorpece su comunicación, ya que dificulta aún más la identificación de cada signo con su representación



sonora. Del mismo modo, para las personas que tienen algún tipo de dificultad de identificación cromática (daltonismo), el utilizar colores con contrastes como los naranjas y los morados les puede facilitar enormemente la comunicación. Estos dos ejemplos solamente son ilustrativos del alcance del aporte visual, en este caso, cuando se utiliza el canal escrito. Sin embargo, otro tipo de comunidades pueden también beneficiarse de esta apreciación de la modalidad visual-cinética. Por ejemplo, el ser más consciente de la gestualidad facial, tanto del movimiento de la boca al articular los sonidos o de los movimientos faciales en general, puede facilitar la comunicación en personas de edad avanzada o que tengan problemas de audición. El valor de la expresión facial se ha puesto de manifiesto, de hecho, en el uso generalizado de las mascarillas en el estado de emergencia sanitaria. Igualmente, se sabe que el uso adecuado de gestos rítmicos puede facilitar la comprensión oral en una situación comunicativa al resaltar aquellos aspectos cruciales que se quieren transmitir a la persona interlocutora.

Los aspectos proxémicos también son decisivos. Además, del manejo adecuado de las distancias (íntima, pública, etc.) en cuanto a las propias relaciones sociales que se dan entre las personas interlocutoras y a sus propias preferencias, es crucial ser conscientes del significado de las distancias basadas en relaciones de poder. Se ha mencionado que, en sociedades occidentales, se suele entender de forma metafórica que todo aquello que esté posicionado en un plano más alto es indicativo de un mayor poder, de un estatus superior. En situaciones comunicativas entre dos personas que están de pie es necesario el utilizar algún tipo de alza (p. ej., una tarima) para que físicamente se pueda interpretar, aunque sea intuitivamente, que existe una relación de poder no equilibrada.

Sin embargo, en personas con discapacidad por movilidad reducida, acondroplasia (p. ej., persona usuaria de una silla de ruedas, de baja estatura), estas situaciones físicas de abajo-arriba son constantes. En estos casos, y teniendo en mente esta interpretación (arriba es importante, poderoso, etc.), sería crucial en vistas a facilitar la comunicación inclusiva que se garantizara una proxemia en la que se mostrara una posición igualitaria (es decir, se debería adaptar de forma que la altura de los ojos de ambas personas interlocutoras fuera similar).

Los ejemplos que se han descrito en esta sección, no cubren ni todas las necesidades lingüísticas actuales de todas las comunidades de hablantes (bien aquellas intrínsecas a un grupo específico como las sobrevenidas por situaciones generales puntuales), ni todas las posibles intervenciones que se podrían hacer en favor de la comunicación inclusiva. Son solo una pequeña muestra que pone en valor la importancia de los sistemas multimodales en los contextos comunicativos diarios a los que se enfrentan aquellos colectivos con los que aun compartiendo una misma lengua o variedad tienen sus propias necesidades comunicativas.

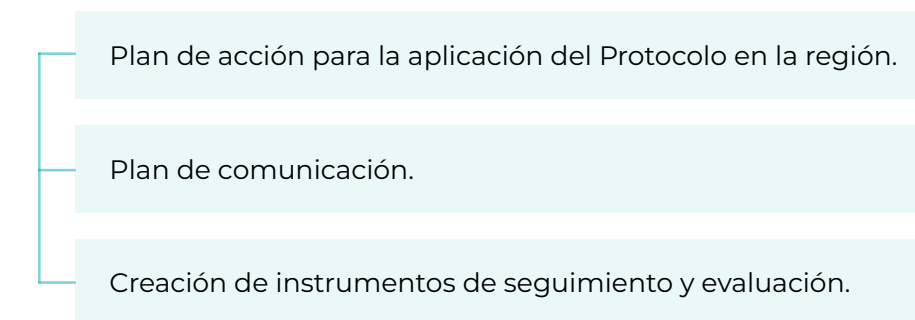
Artículo 37. Estrategias de implantación.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible nos pone ante un gran desafío: repensar y rediseñar los modelos de desarrollo y generar instrumentos para cambiar los entornos de las personas y colectivos más vulnerables. La Junta de Extremadura, alineada con este desafío y con el anhelo de contribuir a un mundo humanizado que no deje a nadie atrás, ha generado este instrumento -Protocolo para una comunicación inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación-, con el que pretende edificar un lenguaje inclusivo, sólido e integrado en la sociedad. Su implementación supone, por tanto, un reto novedoso y ambicioso, pero también apasionante. Habrá que prestar especial atención a su nivel de aplicación en los diferentes ámbitos (comunicación inclusiva para las personas con discapacidad, comunicación inclusiva con impacto de género, comunicación inclusiva intercultural, lenguaje sin sesgos, comunicación digital inclusiva, lenguaje multimodal inclusivo) y entornos (comunicación, educación, política social, empleo, economía, salud, deportes, cultura, etc.) que el mismo propone en su artículo 3 y que abarcan todos los espacios públicos de la administración regional.

Por tanto, este Protocolo es una guía de comunicación inclusiva que se pone a disposición de todas las instancias y dependencias de la Junta de Extremadura y de los medios de comunicación. Asimismo, se invita a cualquier otra institución pública, organización o profesional que la haga suya en pro de lograr una sociedad menos discriminatoria y más equitativa e inclusiva.

Y es interés de la Junta de Extremadura que este Protocolo sea concebido y utilizado como una herramienta eficaz para

la comunicación inclusiva, como un instrumento para la acción. Se prevé el desarrollo de una **estrategia global de implementación**, estructurada en tres pilares que forman parte de un todo y se complementan entre ellos:





Plan de acción para la aplicación del Protocolo en la región.

Se concibe este Plan como una propuesta conceptual y metodológica bajo el modelo de acción territorial, siendo necesario trabajar no solo el qué, sino también el cómo. Se realizará un mapeo a nivel regional, identificando agentes clave con quienes trabajar para aplicar el Protocolo en sus entornos, estableciendo con ellos alianzas para que la comunicación inclusiva sea una realidad en nuestra región. Se proveerá de asesoramiento para orientarles y acompañarles en el proceso de incorporación de la comunicación inclusiva en sus canales de comunicación. Igualmente se contempla realizar acciones formativas que permitan la adquisición de las competencias profesionales necesarias para aplicar la comunicación inclusiva.

Plan de comunicación.

Se diseñará un plan que tendrá como propósito favorecer la difusión y transferencia del Protocolo, tanto a nivel regional como nacional e internacional, incluyendo los medios de comunicación tradicionales como los sociales.

Este plan contendrá diferentes tipos de acciones:

- Acciones divulgativas: actos de presentación del Protocolo, participación en foros de interés, celebración de un evento a nivel regional, etc.
- Elaboración de materiales escritos, audiovisuales: díptico explicativo, flyer, vídeos, etc.
- Campañas de concienciación: píldoras informativas, charlas en espacios profesionales, etc.

Creación de instrumentos de seguimiento y evaluación.

- Consolidación del grupo activo regional por la comunicación inclusiva.
- Establecimiento de una comisión de personas expertas.

Y **a nivel específico**, se propone que en función de cada entorno de aplicación se diseñe y desarrolle una **estrategia de comunicación inclusiva**, es decir, se defina una hoja de ruta que debería contener como mínimo, los siguientes pasos:



1. Contextualización.

Es el punto de partida y consiste en realizar un análisis, tanto interno como externo, para realizar un diagnóstico en torno a la comunicación que se está llevando a cabo. Con ello, obtendremos una primera fotografía sobre las características internas (Debilidades y Fortalezas) y la situación externa (Amenazas y Oportunidades)- Análisis DAFO-. A partir de este análisis conoceremos la situación real en la que nos encontramos y podremos planear una estrategia de comunicación inclusiva.

2. Definición de objetivos.

En segundo lugar, y una vez analizado el contexto, habría que definir cuáles son los objetivos a alcanzar. Este es uno de los puntos más importantes en la definición de nuestra estrategia de comunicación inclusiva, ya que de una correcta definición de objetivos a alcanzar, dependerá la efectividad de nuestra estrategia. A tener en cuenta dos aspectos: los objetivos deben ser SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realizables y Temporales) y no ser muchos (5 o 10 como máximo).

3. Identificación del público objetivo -target-.

Posteriormente, y siempre en función de los objetivos marcados, es necesario conocer con quién nos comunicamos, analizando en detalle qué les caracteriza: variables sociodemográficas (edad, sexo, etc.), socioeconómicas (nivel de ingresos, trabajo, etc.) y psicográficas (personalidad, estilo de vida, sistema de valores, necesidades comunicativas, etc.) y toda la información que resulte de interés para orientar el proceso comunicativo.

4. Construcción del mensaje.

En cuarto lugar, el mensaje, qué es lo que queremos comunicar

a nuestro público objetivo que hemos definido anteriormente y de qué forma. En este punto es imprescindible tener en cuenta los valores de la comunicación inclusiva definidos en el artículo 2 de este Protocolo.

5. Delimitación de canales.

Elegir qué canales vamos a utilizar para comunicarnos con nuestro público objetivo y realizar en los mismos la adaptación necesaria para que se produzca una comunicación inclusiva efectiva. Estos canales pueden ser offline (boletines, comunicados, revistas especializadas, mobiliario urbano, cartelería, etc.) u online (web, redes sociales, newsletters, etc.).

6. Compromiso corporativo.

Tras haber estudiado nuestro entorno, establecido nuestros objetivos, definido nuestro mensaje y elegido qué canales vamos a utilizar, ha llegado el momento de definir qué acción/ acciones y cómo las vamos a desarrollar para cumplir con nuestros objetivos. A nivel orientativo, en el anexo 2 de este Protocolo se pone a disposición un rico catálogo de experiencias innovadoras que pueden servirnos de referencia a la hora de definir nuestro compromiso corporativo.

7. Cronograma de acciones- timing-.

Al igual que los objetivos deben ser temporales, las acciones marcadas en nuestro compromiso corporativo deben tener una duración determinada así como una continuidad. Es importante marcar hitos, así identificamos los momentos claves en la ejecución de nuestra estrategia de comunicación inclusiva y que nos servirá para medir la evolución hacia la consecución de objetivos.

8. Seguimiento y evaluación.

Es importante efectuar un seguimiento exhaustivo del alcance de nuestra estrategia. Igualmente hemos de medir los resultados de la misma. Esto nos permitirá conocer el grado de implantación de nuestra estrategia de comunicación inclusiva y detectar posibles “fugas” sobre las que tengamos que actuar realizando los ajustes necesarios. En el artículo siguiente se muestran ejemplos de indicadores que pueden servir de orientación.

Si entre los objetivos hubiera alguno relacionado con la implementación de una comunicación inclusiva digital, los organismos del sector público deberán seguir la metodología para el seguimiento de la conformidad de la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles de contempladas en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre. En este sentido el Observatorio de Accesibilidad Web (OAW), mediante los grupos de trabajo, ha establecido la metodología de seguimiento simplificado y en profundidad basado en informes de cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos en la norma UNE-EN 301549:2019.

Artículo 38. Indicadores.

La norma UNE 66175:2003, guía para facilitar el establecimiento de indicadores y cuadros de mandos, ambas herramientas indispensables para dirigir una organización, un equipo o un proceso y alcanzar los objetivos previstos, define:

Indicador: se refiere a datos o conjunto de datos que ayudan a **medir objetivamente** la evaluación de un proceso o una actividad.

Cuadro de mando: es la **herramienta de gestión** que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporciona a la dirección o al equipo directivo, una visión comprensible de su área de responsabilidad.

Centrándonos en indicadores y siguiendo la referencia de esta norma, estos deben estar asociados a objetivos y estrategias y cumplir las siguientes **características**:

- **Válido:** la medición exacta de un comportamiento, práctica, tarea, que es el producto o resultado esperado de la intervención.
- **Confiable:** consistentemente medible a lo largo del tiempo, de la misma forma, por diferentes entes de observación.
- **Preciso:** definido en términos operacionalmente claros.
- **Medible:** cuantificable, usando las herramientas y métodos disponibles.
- **Oportuno:** aporta una medida a intervalos relevantes y apropiados en términos de las metas y actividades del programa.
- **Importante programáticamente:** vinculado al programa o a la consecución de los objetivos del programa.

Existen diversas clasificaciones de indicadores, pero en general, podríamos hablar de tres tipos si se pretende abordar una visión global de lo realizado y de sus resultados, así como medir los impactos durante el periodo de vigencia de los planes de acción e incluso de los cambios que han acontecido una vez pasado este periodo:

- **Indicadores de proceso.** Aportan información sobre los procedimientos y estructuras utilizadas en las diferentes fases de desarrollo de los planes de acción y de la propia estrategia de comunicación inclusiva planteada, así como su funcionamiento.

Para el diseño de los indicadores de proceso se pueden tener en cuenta aspectos relacionados con:

- Grado de compromiso de las diferentes entidades implicadas en la ejecución de las actuaciones que son de su competencia y responsabilidad.
- Grado de funcionamiento y valoración de los canales de comunicación entre las instituciones y las estructuras de la Junta de Extremadura implicadas.
- Grado de funcionamiento y valoración de los canales de comunicación entre las entidades o los medios de comunicación implicados.
- Funcionamiento del sistema establecido para realizar el seguimiento, desde los procedimientos de recogida de la información de lo ejecutado hasta la eficacia de las herramientas diseñadas para tal fin.
- Adecuación de los recursos materiales y de personal puestos a disposición para la implementación de los planes de acción de la estrategia de comunicación

inclusiva.

- Identificación de los elementos de éxito y de las dificultades encontradas en lo que se refiere a contenidos, agentes y procesos.
- **Indicador de resultado.** Aportan información sobre el cumplimiento de los objetivos de los planes de acción y, con ello, de la estrategia de comunicación inclusiva, comparando estos con los resultados obtenidos. También advierten de las facilidades y obstáculos encontrados en su ejecución.

Para su configuración, se pueden considerar aspectos como:

- Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y específicos.
- Objetivos estratégicos con mayor grado de cumplimiento y mayor potencial transformador.
- Grado de competencia y capacitación alcanzado por el personal de los diferentes servicios de la Junta de Extremadura donde se esté implementando la estrategia.
- Grado de competencia y capacitación alcanzado por el personal de otra institución o medio de comunicación que esté implementando la estrategia.
- Grado de integración de la transversalidad de la comunicación inclusiva en la gestión administrativa y en el desarrollo de políticas sectoriales.
- Grado de sostenibilidad o permanencia de los cambios logrados.



- Valoración perceptiva de instancias y dependencias internas implicadas en cuanto a los resultados.
- Valoración perceptiva de las personas o colectivos implicados en cuanto a resultados.
- **Indicador de impacto.** Buscan mostrar la efectividad de la estrategia de comunicación inclusiva, sus logros respecto al avance en la incorporación de la perspectiva del acceso universal a través de los procesos de comunicación en los diferentes ámbitos y entornos de las instituciones y los medios de comunicación; en las políticas generadas y en el funcionamiento interno del propio organismo.

Por su naturaleza, este tipo de indicadores se desplegarán una vez ejecutada la estrategia, ya que permite una valoración de la transformación real y su perdurabilidad a medio o largo plazo en el tiempo.

Para su configuración, se pueden considerar los siguientes factores:

- Grado de transformación de la cultura organizacional hacia parámetros de la accesibilidad universal.
- Objetivos estratégicos de la organización relacionados con la accesibilidad universal y la comunicación inclusiva.
- Configuración de estructuras de personal que velan por el mantenimiento y mejora de los cambios producidos en la organización.
- Porcentaje del personal que actúa como agente que transfiere la actitud y los conocimientos relacionados con una comunicación inclusiva en su entorno laboral,

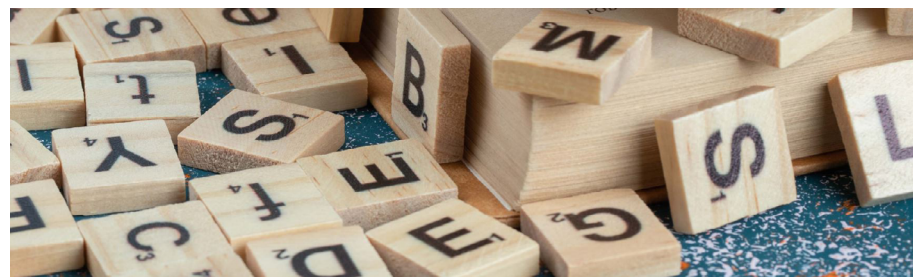
en la relación con sus iguales.

- Grado de implantación transversal de la comunicación inclusiva en los procesos de la organización, tales como procesos de reclutamiento y selección, procesos de formación del personal, procesos de realización de los servicios, procesos de atención al público, etc.

El sistema de indicadores o cuadro de mando, ha de ser propio de cada estrategia de comunicación inclusiva y de los planes de acción que se contemplan para alcanzar los objetivos estratégicos y específicos que se persigan. Por ello, cada organización tendrá que determinar qué parámetros será importante controlar (los indicadores) y a partir de ello, identificar qué fuentes de información son necesarios para sistematizar la información que se requiere en función de los indicadores diseñados. Además, se tendrá que incluir el valor del indicador buscado, o los intervalos de valores admisibles, para facilitar la toma de decisión en los procesos de evaluación. A continuación, se muestra una tabla con ejemplos concretos de cada tipo de indicador, relacionándolos con valores buscados en relación a los objetivos planificados previamente:



TIPO DE INDICADOR	EJEMPLOS DE INDICADORES (VALOR BUSCADO)
De proceso	<ul style="list-style-type: none"> • % Asistencia a las reuniones de coordinación de actuaciones (al menos un 80% de agentes convocados). • % de acciones que han necesitado más recursos que los estipulados (como máximo 15% del total). • N° de informes de incidencias generados en la anualidad relacionados con la gestión del compromiso corporativo (máximo 10 informes por año). • ...
De resultado	<ul style="list-style-type: none"> • % del personal capacitado en comunicación inclusiva anualmente (al menos un 20%). • % de acciones ejecutadas que han logrado los objetivos propuestos del total de acciones planificadas (al menos un 70%). • Grado de satisfacción medio obtenido en los cuestionarios de evaluación de acciones formativas en comunicación inclusiva (Valor medio de 7 sobre 10). • ...
De impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de valores de la organización orientados a la accesibilidad universal y la comunicación inclusiva (al menos se ha incluido un valor relacionado). • % Objetivos estratégicos organizativos relacionados con la accesibilidad universal y la comunicación inclusiva (10%). • N° de criterios de entrada en el diseño de procesos y productos relacionados con la accesibilidad universal y la comunicación inclusiva (al menos un criterio). • ...





Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 311, de 29 de diciembre de 1978.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Decreto 105/2013, de 18 de junio, por el que se crea el Consejo Extremeño de Participación de las Mujeres y se regula su organización, composición y funcionamiento. *Diario Oficial de Extremadura*, 121, de 18 de junio de 2013.

<http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2013/1210o/13040121.pdf>

Decreto 135/2018, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento que regula las normas de accesibilidad universal en la edificación, espacios públicos urbanizados, espacios públicos naturales y el transporte. *Diario Oficial de Extremadura*, 155, de 01 de agosto de 2018.

<http://doe.juntaex.es/eli/es-ex/d/2018/08/01/135/dof/spa/pdf>

Decreto 19/2001, de 23 de enero, por el que se crea el Consejo Regional de Personas Mayores de Extremadura. (2001). *Diario Oficial de Extremadura*, 17, de 23 de enero de 2001, 1251 a 1253.

<http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2001/170o/01040021.pdf>

Decreto 20/2001, de 23 de enero, por el que se crea el Consejo Regional de Personas con Discapacidad. *Diario Oficial de Extremadura*, 18, de 23 de enero de 2001, 1402.

<http://doe.juntaex.es/eli/es-ex/d/2001/01/23/20/dof/spa/pdf>

Decreto 7/2017, de 7 de febrero, por el que se regula la estructura, composición y funcionamiento del Observatorio Extremeño contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género. *Diario Oficial de Extremadura*, 30, de 7 de febrero de 2017.

<http://doe.juntaex.es/eli/es-ex/d/2017/02/07/7/dof/spa/pdf>

Diario Oficial de la Unión Europea (2010). *Carta de los derechos fundamentales de la unión europea*.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM:I33501>

Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público. Diario Oficial de la Unión Europea, L327, de 26 de octubre de 2016.

<https://www.boe.es/doue/2016/327/L00001-00015.pdf>

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Diario Oficial de la Unión Europea, L151, de 17 de abril de 2019.

<http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Boletín Oficial del Estado, 96, de 21 de abril de 2008, 20648 a 20659.

<https://www.boe.es/eli/es/ai/2006/12/13/1>

Instrumento de Ratificación del Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional, hecho en Nueva York el 15 de noviembre de 2000. Boletín Oficial del Estado, 296, de 11 de diciembre de 2003, 44083 a 44089.

<https://www.boe.es/eli/es/ai/2000/11/15/2>

Ley 10/2018, de 22 de noviembre, del Tercer Sector Social de Extremadura. Boletín Oficial del Estado, 303, de 17 de diciembre de 2018, 123797 a 123808.

<https://www.boe.es/eli/es-ex/l/2018/11/22/10>

Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura. Boletín Oficial del Estado, 315, de 30 de diciembre de 2014, 107059 a 107081.

<https://www.boe.es/eli/es-ex/l/2014/12/09/11>

Ley 12/2015, de 8 de abril, de igualdad social de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales y de políticas públicas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Extremadura. Boletín Oficial del Estado, 108, de 6 de mayo de 2015, 39518 a 39542.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-5015>

Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio. Boletín Oficial del Estado, 157, de 2 de julio de 2005, 23632 a 23634.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-11364>

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. Boletín Oficial del Estado, 255, de 24 de octubre de 2007.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2007/10/23/27/con>

Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad. Boletín Oficial del Estado, 274, de 15 de noviembre de 1988.

<https://www.boe.es/eli/es/l/1988/11/11/34/con>

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. *Boletín Oficial del Estado*, 166, de 12 de julio de 2002.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2002/07/11/34/con>

Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. *Boletín Oficial del Estado*, 243, de 10 de octubre de 2015.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/09/43/con>

Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. *Boletín Oficial del Estado*, 76, de 30 de marzo de 2011, 33023 a 33033.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/03/29/5>

Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual. *Boletín Oficial del Estado*, 79, de 01 de abril de 2010.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2010/03/31/7/con>

Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura. *Boletín Oficial del Estado*, 188, de 7 de agosto de 1997, 24087 a 24098.

<https://www.boe.es/eli/es-ex/l/1997/06/18/8>

Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura. *Boletín Oficial del Estado*, 88, de 13 de abril de 2011, 38017 a 380780.

<https://www.boe.es/eli/es-ex/l/2011/03/23/8>

Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Boletín Oficial del Estado, 132, de 03 de junio de 2021.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2021/06/02/8/con>

Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura. *Boletín Oficial del Estado*, 25, de 29 de enero de 2011, 9466 a 9503.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-1638>

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 71, de 23 de marzo de 2007.

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/03/22/3/con>

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 340, de 30 de diciembre de 2020, 122868 a 122953.

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2020/12/29/3>

Orden de 22 de marzo de 1995 por la que se adecua la denominación de los títulos académicos oficiales a la condición masculina o femenina de quienes los obtengan. *Boletín Oficial del Estado*, 74, de 8 de marzo de 1995, 9477 a 9478.

<https://www.boe.es/eli/es/o/1995/03/22/1>

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. *Boletín Oficial del Estado*, 227, de 19 de septiembre de 2018, 90533 a 90549.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112>

Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. *Boletín Oficial del Estado*, 233, de 29 de septiembre de 2021.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2021/09/28/822/con>

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*, 289, de 03 de diciembre de 2013.

<https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>

Resolución aprobada por el Consejo de Derechos Humanos 17/19. Derechos humanos, orientación sexual e identidad de género. Asamblea General de Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, 14/07/2011, 17º período de sesiones.

<https://www.ohchr.org/es/sexual-orientation-and-gender-identity/united-nations-resolutions-sexual-orientation-gender-identity-and-sex-characteristics>

Resolución del Parlamento Europeo con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre la aplicación del principio de igualdad de retribución entre trabajadores y trabajadoras para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor. *Parlamento Europeo*, de 24 de mayo de 2012.

https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-7-2012-0225_ES.html

Resolución del Parlamento Europeo sobre la homofobia en Europa. *Parlamento Europeo*, de 8 de enero de 2006.

https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-6-2006-0018_ES.html?redirect

Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de febrero de 2014, sobre la hoja de ruta de la UE contra la homofobia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L93, de 4 de febrero de 2014.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX%3A52014IP0062&rid=1>

Resolución sobre la igualdad de derechos de los homosexuales y las lesbianas en la comunidad europea. *Parlamento Europeo*, C313, de 12 de octubre de 1998, 0186.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:51998IP0824&from=ES>

BIBLIOGRAFÍA

Abella, S. Candalija, J. Cuns, X. Tendeiro, N. y Toranzo, A. (2020). *Guía de Estilo sobre Aporofobia y Discurso del Odio: Comunicar sin discriminar*. EAPN.

Asociación Española de Normalización. (2003). *Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores*. (UNE 66175:2003).

Asociación Española de Normalización. (2005). *Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y la elaboración de audioguías*. (UNE 153020:2005).

Ayala, M.C., Guerrero, S. y Medina, A.M. *Guía para un uso igualitario del lenguaje administrativo*. (2006). Diputación Provincial de Huelva. Área de Igualdad.

Beitia Amondarain, A., Domínguez Larrañaga, I., y Justel, D. (6-9 de julio de 2021). *Análisis crítico de estándares para el diseño accesible de productos de consumo*. XXV Congreso Internacional de Gestión e Ingeniería de Proyectos. Alcoy, Alicante, España. AEIPRO.

Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa Fundación Eguía-Careaga Fundazioa. (2012). *Buenas prácticas en atención a personas con discapacidad. Vivir mejor. Hacia una Comunicación Efectiva*. Diputación Floral de Álava.

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas - Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2013). *Cuaderno de apoyo a la comunicación con el paciente*.

Coll-Planas, G. (2013). *Dibujando el género*. Barcelona-Madrid: Egales.

Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico*. Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

Grupo Telefónica. (Ed). (2005). *Comunicación para todos. Pautas para una comunicación accesible*.

Guía de Estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación. (2019). Real Patronato sobre Discapacidad.

Guía de lenguaje no sexista en la administración pública de Extremadura. (2019). Junta de Extremadura. Consejería de Cultura e Igualdad. Instituto de la Mujer de Extremadura.

Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad. (2018). Fundación ONCE.

Ibarretxe-Antuñano, I. y J. Valenzuela. (2021). El lenguaje aún por descubrir: la multimodalidad. *Lenguaje y cognición* (pp. 213-277). Síntesis.

Ibarretxe-Antuñano, I. (2002). El carácter multimodal del lenguaje. *Revista Archiletras*, (14), 74-77.

Jáudenes, C. y Gómez, B. (2006). *Observaciones de FIAPAS al informe realizado por el Dr. Jorge Díaz Cintas «Competencias profesionales del subtitulador y el audiodescritor»*. FIAPAS.

Montolío, E. (2020). *Cosas que pasan cuando conversamos*. Ariel.

Oficina Técnica de Accesibilidad de Extremadura. (2018). *Guía básica de accesibilidad para eventos y espectáculos*. Consejería de Sanidad y Políticas Sociales. Junta de Extremadura y APAMEX. Centro de Servicios Múltiples de COCEMFE: Badajoz.

Organización de las Naciones Unidas Mujeres Guatemala. (2016). *Profundicemos en términos: Guía para periodistas, comunicadoras y comunicadores*. Organización de las Naciones Unidas Mujeres Guatemala.

Pazmiño, J.A. y Tostado, S. (2013). *Guía para docentes: Herramientas para la educación con enfoque de diversidad afectivo sexual*. Fundación Triángulo.

Platero, L. (2014). *Transexualidades: Acompañamiento, factores de salud y recursos educativos*. Bellaterra.

Salud Mental y Medios de Comunicación. Guía de Estilo. (2ª ed). (2008). Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental.

Valera, A. (2021). *La accesibilidad como una medida de justicia espacial. El caso de dos ciudades mexicanas*. Simposio Internacional de Doctorados en Desarrollo Urbano Sustentable en Latinoamérica y el Caribe. México.

Wolhandler, J. (2013). *IDDC Accessibility Manual*. International Disability and Development Consortium.

Ajuntament de Barcelona. *Guía de comunicación inclusiva. Para construir un mundo más igualitario.*
<https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-inclusiva/pdf/guiaInclusiva-es.pdf>

ÁLVAREZ, R. [et al.]. (2013). *Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación.* Junta de Andalucía. Consejería de Salud y Bienestar Social.
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Personas_Discapacidad_Publicaciones_guia_buenas_practicas_discapacidad_20130726.pdf

Asociación Española de Normalización. *Apoyo de la Normalización a la accesibilidad universal. Informes de Normalización.*
https://www.une.org/normalizacion_documentos/Informe%20accesibilidad.pdf

CASTAÑO, R., GONZÁLEZ, F., DE CASTRO R.M. Universidad Pontificia de Salamanca. Facultad de Educación. *Realidad Aumentada y Virtual en el marco de la discapacidad e inclusión desde una perspectiva universitaria.* Salamanca.
<http://www.centrocp.com/realidad-aumentada-y-virtual-en-el-marco-de-la-discapacidad-e-inclusion-desde-una-perspectiva-universitaria/>

Centro de ayuda de Accesibilidad de Android:
<https://support.google.com/accessibility/android#topic=6007234>

Centro de ayuda de Accesibilidad de Apple:
<https://www.apple.com/accessibility/>

Comisión de Ayuda al Refugiado de Euskadi. *Diccionario de Asilo.*
<https://diccionario.cear-euskadi.org/>

Confederación de Salud Mental de España. (2019). *Las palabras sí importan.* Guía de estilo sobre Salud Mental para medios de comunicación.
<https://comunicasaludmental.org/>

Cortés, J. (17 de agosto de 2019). Los videojuegos que nos ayudan a luchar contra nuestros prejuicios. *El País.*
https://elpais.com/retina/2019/08/14/talento/1565794451_381304.html

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Centro de Publicaciones. (2014). *Guía de accesibilidad en contenidos multimedia*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Madrid

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:ae0ea4d6-9577-4724-a473-821d447e52d5/Guia_Accesibilidad_Contenidos_Multimedia-MINHAP-DTIC.pdf

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2014). *Guía de accesibilidad en contenidos multimedia*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones. Centro de Publicaciones. Madrid.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:b1f3f4a2-fec5-4aa5-a777-101ff6ffa522/Guia_Accesibilidad_Contenidos_Multimedia-MINHAP-DTIC.epub

EFE. (31 de diciembre de 2018). *Instituciones Españolas promueven la Lectura Fácil en Cuba*. *On Cuba News*.

<https://oncubanews.com/cultura/instituciones-espanolas-promueven-la-lectura-facil-en-cuba/>

European Anti Poverty Network. *Glosario: Conceptos*. Observatorio de la Pobreza, Desigualdad y Exclusión.

<https://www.observatoriopobreza.org/glosario-conceptos.php?b=1>

Factoría de Empresas: Claves para el Empleo y el Desarrollo Local. Lupa Violeta: Herramienta que facilita la utilización del lenguaje inclusivo y no sexista. Los Molinos Agrupación de Desarrollo.

<http://www.factoriaempresas.org/productos/#lalupavioleta>

Federación de Áreas Urbanas de Canarias (FAUCA). *Manual de comunicación y lenguaje inclusivo*.

<https://www.fauca.org/wp-content/uploads/2019/03/MANUAL-DE-COMUNICACI%C3%93N.pdf>

Federación de Euskadi de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental (FEDEAFES). (2012). *Guía de estilo*. Cómo abordar la Salud Mental en los medios de comunicación.

https://www.agifes.org/sites/default/files/general/FEDEAFES_Guia-estilo-medios.pdf

Fundación Internacional y para Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. (2018). *Bridging the GAP: Pautas para una comunicación inclusiva y accesible*.

https://bridgingthegap-project.eu/wp-content/uploads/ES_BtG_Communication_Guidelines_final.pdf

Fundación ONCE. (2011-2013). *Pautas de diseño de pictogramas para todas las personas*: Proyecto de biblioteca digital de recursos gráficos orientativos en accesibilidad cognitiva urbana.

http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/docs/Manual_pictogramas.pdf

Fundación RAIS. (7 de febrero de 2022). *Aporofobia: la violencia silenciosa que sufren a diarios las personas en situación de sinhogarismo*. Hogar Sí.

<https://hogarsi.org/aporofobia-violencia-silenciosa-diario-personas-sinhogarismo/>

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Accesibilidad en Redes Sociales*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_documentacion/pae_eInclusion_Preguntas_Frecuentes/pae-Accesibilidad-en-redes-sociales.html

Gobierno de España. Ministerio de Igualdad. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Secretaría del Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género. *Qué es la Trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual*.

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/otrasFormas/trata/queEs/home.htm>

Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. *Recomendaciones para el tratamiento del suicidio por los medios de comunicación. Manual de apoyo para sus profesionales*.

https://www.msbs.gob.es/profesionales/excelencia/docs/MANUAL_APOYO_MMCC_SUICIDIO_04.pdf

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Accesibilidad de aplicaciones móviles (apps)*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_documentacion/pae_eInclusion_Accesibilidad_de_apps.html

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Administración Electrónica inclusiva: Accesibilidad*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_AE_Inclusiva.html#.YP2OOC0INpQ

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Comunidad accesibilidad*.

<http://administracionelectronica.gob.es/comunidades/accesibilidad>

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Guías prácticas: Guías adaptadas a la norma UNE-EN 301549:2019 (equivalente a WCAG 2.1)*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_documentacion/pae_eInclusion_Guias_Practicas.html

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Historia del OAW*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad/pae_Historia_del_OAW.html

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Infografía: Legislación normas técnicas*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:395f892a-1289-4d56-a826-d404b06dbc46/INFOG_LegislacionNormasTecnicas.pdf

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Materiales de ayuda*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_documentacion.html

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Observatorio de Accesibilidad Web*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html#YP2PUSOINp

Gobierno de España. Portal Administración Electrónica. *Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad según la Directiva 2016/2102*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/implantacion-rd-1112-2018/monitorizacion_y_reporte.html

Gobierno de España. Presidencia del Gobierno. La Moncloa. (26 de marzo de 2021). *El nuevo currículo homologa el sistema educativo español con la vanguardia internacional al centrarse en competencias*.

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/educacion/Paginas/2021/260321-curriculo.aspx>

Grada. (30 de octubre de 2019). *Una representación de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana participa en varias iniciativas sobre lectura fácil*.

<https://www.grada.es/web/la-oficina-del-historiador-de-la-ciudad-de-la-habana-participa-en-iniciativas-sobre-lectura-facil/>

Grobeisen, S. y Sarquis, D. (14 de abril de 2021). Opinión: Lenguaje inclusivo: ¿destrucción de la lengua o lucha por la igualdad?. *The Washington Post*.

<https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2021/04/14/lenguaje-inclusivo-rae-incluyente-censura/>

Ibarretxe-Antuñano, I. (2020). Empatía lingüística. *Archiletras* (9), 70-72

<https://www.archiletras.com/firma/empatia-linguistica/>

La Agencia de la ONU para los refugiados (UNHCR- ACNUR). *Los medios de comunicación y las personas refugiadas*.
<https://www.acnur.org/5b44b1c44.pdf>

La ciudad accesible. *Revista científica sobre accesibilidad universal*.
<http://revistacientifica.laciudadaccesible.com/>

Macay, M. (5 de febrero de 2022). Sentencias en fácil lectura: el acceso a la justicia para niños y personas vulnerables. *El Sol de Tampico*.
<https://www.elsoldetampico.com.mx/local/regional/sentencias-de-facil-lectura-el-acceso-a-la-justicia-para-ninos-y-personas-vulnerables-7826794.html>

Mais Diferenças. (22 de abril de 2022). Educación y cultura inclusivas.
<https://maisdiferencas.org.br/>

Mais Diferenças. (22 de abril de 2022). Educación y cultura inclusivas. *Libros accesibles*.
<https://maisdiferencas.org.br/biblioteca/livros/>

Modii. Personas racializadas.
<https://modii.org/personas-racializadas/>

Musea. (10 de diciembre de 2021). *Era uma vez o moderno*.
<https://www.musea.art.br/exibicoes/92293522-c65a-4a8b-ba9d-570003df67f5>

Musea. (22 de abril de 2022). *Arte para todos*.
<https://www.musea.art.br/>

Musea. (31 de julio de 2021). *Encuentros Amerindios*.
<https://www.musea.art.br/exibicoes/3f4a163a-a505-4ada-b92e-630bda83fa14>

Musea. (4 de septiembre de 2021). *34ª Bienal de São Paulo. Está oscuro, pero canto*.
<https://www.musea.art.br/exibicoes/a7869731-7c42-4877-8677-6d88c8e963ea>

Naciones Unidas. Lenguaje inclusivo en cuanto al género (5 de julio de 2019). *Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español*.
<https://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>

Naciones Unidas. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano. *Derechos Humanos*.
<https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>

Pérez-Castilla, L. Delgado, C. I.; Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) (Eds.). (2021). *Producto de apoyo para la comunicación en los servicios de teleasistencia*.
http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/6421/Productos_de_apoyo_comunicaci%c3%b3n_servicio_de_teleasistencia.pdf?sequence=1&rd=0031177063461440

Plan Maestro. Oficina del Historiador Ciudad de La Habana. (30 de julio de 2019). *Lectura Fácil, iniciativa de impacto social*.
<http://www.planmaestro.ohc.cu/index.php/noticias/616-lectura-facil-iniciativa-de-impacto-social>

Proyecto Quijote para la Vida. *Inicio* [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado 22 de abril de 2022.
<https://www.facebook.com/ProyectoQuijoteparalavida>

Proyecto TIC para la Accesibilidad de la Información en el Aprendizaje: Directrices para obtener información accesible de la Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa (2013-2015).
<https://www.ict4ial.eu>

QR19 Quijote Radio (2007) *Voces que nacen en Santa Rosa y se esparcen por todo el mundo*. QR19 Quijote Radio.
<http://www.quijoteradio.net>

QR19 Quijote Radio. *Inicio* [Página de Facebook]. Facebook.
<https://www.facebook.com/QR19Quijoteradio>

Real Academia Española. (2019). *Informe de la Real Academia Española sobre el lenguaje inclusivo y cuestiones conexas*.
https://www.rae.es/sites/default/files/Informe_lenguaje_inclusivo.pdf

Realidad aumentada para ayudar a personas con síndrome de Asperger. *Inclúyeme.com*.
<https://www.incluyeme.com/realidad-aumentada-para-ayudar-a-personas-con-sindrome-de-asperger/>

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2018). *Guía para la inserción de subtítulos en YouTube*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:247560be-4c01-44fb-8302-759a13ac38c3/Guia_para_la_insercion_de_subtitulos_YouTube.epub

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2018). *Guía para la inserción de subtítulos en YouTube*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación. Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:b002501b-6837-47ba-b2e8-2bb7de491795/Guia_para_la_insercion_de_subtitulos_YouTube.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2019). *Ejemplo de formulario accesible en formato HTML y CSS*.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:5ba6bb35-1ce5-43b9-8626-1bc1d1c3ebba/Observatorio_Accesibilidad_-_Ejemplo_formulario_accesible.zip

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2019). *Guía de accesibilidad en Sedes Electrónicas*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:4307c128-ab86-4a01-a4e8-a94ff906f8b9/Guia_de_Accesibilidad_en_Sedes_Electronicas_v3_0.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2019). *Guía de accesibilidad para la gestión de la accesibilidad en gestores de contenidos*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:bdfd9fee-186b-4b45-ad39-49e9dc14832a/Gestion_Accesibilidad_en_Gestores_de_Contenido_v3_0.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2019). *Guía de adaptación a WCAG 2.1 desde WCAG 2.0*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:9c154db6-188b-4f75-a971-f8dc0e76b559/Guia_de_Adaptacion_a_WCAG_2_1_v1_0.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2019). *Guía de cuestiones básicas de accesibilidad para los editores finales de contenidos*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:c8beaa4-30c7-4f9b-ba73-fe49cc64643f/Guia_de_Accesibilidad_para_Editores_Finales_de_Contenidos_v3_0.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2020). *Guía de accesibilidad de aplicaciones móviles. APPS*. Versión 2. Madrid: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:3746627f-da12-40af-a5f5-20c42bb8c453/Guia_accesibilidad_aplicaciones_moviles_apps_v2.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2020). *Guía rápida Declaración de accesibilidad*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:a68e4de1-1a0d-4f57-a37e-5d8ac1c0ca66/Declaracion_oaw.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (2020). *Recomendaciones para realizar el modelo europeo de declaración de accesibilidad*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:da4785f6-6c22-4d67-a466-3b62c4f10056/RECOMENDACIONES-MODELO-EUROPEO-ACCESIBILIDAD-acc.pdf

Secretaría General de Administración Digital (SGAD). (Febrero de 2019). *Guía de validación de accesibilidad web*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Función Pública, Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación: Ministerio de Hacienda, Centro de Publicaciones.

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:bf784fe3-d673-4e44-8cd3-b818b6293280/Guia_de_Validacion_de_Accesibilidad_Web_v2_0.pdf

Sobre los principios de Yogyakarta.

<http://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/about/>

Software de inteligencia artificial para evitar la discriminación de género en los textos. Análisis-Themis.

<https://themis.es/>

Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva del CERMI. (2019). *Guía cómo usar los pictogramas. Versión en lectura fácil: Plena inclusión*. España. Madrid.

http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5840/C%F3mo_usar_los_pictogramas_LF.pdf?sequence=1

Toledo, P. Morales. (2013, febrero). *Las tecnologías de la información, la comunicación y la inclusión educativa*. Universidad de Sevilla.

https://www.researchgate.net/publication/323006131_Las_tecnologias_de_la_informacion_la_comunicacion_y_la_inclusion_educativa

UNIR La Universidad de Internet. (23 de septiembre de 2020). *Cómo usar las TIC para lograr una educación inclusiva*. UNIR.

<https://www.unir.net/educacion/revista/como-usar-las-tic-para-lograr-una-educacion-inclusiva/>

Universidad de Alcalá, Departamento de Ciencias de la Computación. *Código ejemplo práctico en GITHUB (Android)*.

<https://github.com/ctt-gob-es/Ejemplo-App-Accesible-Android>

Universidad de Alcalá. Departamento de Ciencias de la Computación. *Código ejemplo práctico en GITHUB (iOS)*.

<https://github.com/ctt-gob-es/Ejemplo-App-Accesible-iOS>

Universidad de Ciencias Aplicadas de Zurich (ZHAW). *Laboratorio de Accesibilidad TIC: Programa en línea para verificar la accesibilidad de un PDF y, en su caso, modificarlo para que sea accesible*.

<https://pave-pdf.org/>

Universidad Iberoamericana. *CaDi: Traductor al lenguaje incluyente*.

<https://lenguaje-incluyente.iberomex.mx/>

Universidad Tortuaco di Tella. *Herramienta de comunicación inclusiva*.

<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/10859>



A

Accesibilidad universal.

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse (*Artículo 2.k) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*).

Según Plena Inclusión, la accesibilidad universal incluye tres tipos:

- **Accesibilidad cognitiva:** característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.
- **Accesibilidad física:** cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de limitaciones físicas.
- **Accesibilidad sensorial:** cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de limitaciones sensoriales.

Acoso.

Bullying en inglés. Comportamiento agresivo repetido

destinado a herir a alguien. Puede ser físico, mental y/o emocional.

Aliados/as.

Se refiere a las personas que, sin identificarse plenamente con la causa de ciertos movimientos sociales o políticos, sí defienden o apoyan su lucha.

Androcentrismo.

Una de las formas más generalizadas del sexismo. Se da cuando un estudio, un análisis o investigación se enfoca desde la perspectiva masculina únicamente, presentando la experiencia masculina como central a la experiencia humana y, por ende, como la única relevante. Consiste, pues, en ver el mundo desde lo masculino, tomando al varón de la especie como parámetro o modelo de lo humano.

Dos formas extremas del androcentrismo son la ginopia y la misoginia. La primera constituye la imposibilidad de ver lo femenino de lo que resulta la invisibilización de la experiencia femenina en el quehacer humano. La segunda, la misoginia, se refiere al repudio u odio a lo femenino.

ONU Mujeres.

Aporofobia.

El término aporofobia fue acuñado por la filósofa Adela Cortina para poner nombre al odio, miedo o rechazo hacia las personas en situación de pobreza. La aporofobia incluye la invisibilización, la discriminación, los insultos o las vejaciones, y en los casos más extremos, violencia física, agresiones sexuales u homicidios. En 2021, la aporofobia se incluyó en el código penal como agravante de los delitos penales. *Hogar Sí. Fundación RAIS.*

B

Binario (modelo binario).

Un modelo de representación y división de los géneros que presupone que todo el mundo es exclusivamente masculino o femenino.

Bisexualidad.

Orientación sexual en la que una persona se siente atraída por los dos sexos.

Brecha de género.

El término brecha de género se refiere a cualquier disparidad entre la condición o posición de los hombres y las mujeres y la sociedad. Suele usarse para referirse a la diferencia entre los ingresos de hombres y mujeres, por ej. “brecha salarial de género.”

Sin embargo, puede haber brechas de género en muchos ámbitos, tal como los cuatro pilares que el Foro Económico Mundial utiliza para calcular su Índice de Brecha de Género, a saber: participación económica y oportunidad, acceso a educación, salud y esperanza de vida, empoderamiento político.

ONU Mujeres.

Brecha de pobreza.

La brecha de pobreza es una medida que representa la intensidad con la que se experimenta la pobreza, es decir, permite mostrar cuán pobres son las personas que viven en riesgo de pobreza. Naturalmente, no es lo mismo tener ingresos

ligeramente por debajo del umbral de pobreza que tenerlos considerablemente inferiores, aunque en ambas circunstancias se trate de personas empobrecidas.

De manera intuitiva, la brecha de pobreza de una persona equivale a la cantidad de dinero que necesitaría ingresar para dejar de ser pobre, es decir, la diferencia entre su renta neta y el umbral de pobreza. Para que sea posible establecer comparaciones, es necesario que esa diferencia se exprese como porcentaje del umbral de pobreza. Por ejemplo, si en el año 2019 el umbral de riesgo de pobreza es de 9.009 € al año, y una persona ingresa sólo 7.000 €, a esa persona le falta ingresar 2.010 € al año para dejar de ser pobre y su brecha de pobreza será del 22,31 (2.010 x 100/9.009). En términos agregados, el concepto de brecha de pobreza que proporciona Eurostat se define como la diferencia entre el umbral de pobreza y la mediana de los ingresos por unidad de consumo de las personas en riesgo de pobreza, expresada como porcentaje del umbral.

Glosario del Observatorio de Desigualdad, Pobreza y Exclusión. EAPN.

Bullying.

Término inglés para Acoso/acosar. Ver Acoso.

D

Delitos de odio.

“Las acciones de fomento o incitación al odio o la violencia contra grupos o individuos por motivos racistas, de forma directa e indirecta (ampliando el tipo de comportamientos). Así

como la producción, elaboración, posesión para distribución, distribución, difusión o venta de material con contenido idóneo para fomentar, promover o incitar al odio, la violencia y la discriminación (discurso de odio)” (*artículo 510 del Código Penal*).

“Los actos que atenten y lesionen la dignidad mediante acciones de humillación, descrédito o menosprecio hacia las personas o grupos de personas (anteriormente se incluía de forma genérica), así como la negación pública o el enaltecimiento y justificación de los delitos cometidos contra los mismos o sus integrantes con una motivación discriminatoria” (*artículo 173.1 del Código Penal*).

Derechos humanos.

“Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles”. *ONU*.

Diferencia.

Reconocimiento de que no todas las personas somos iguales. Reconocer, aceptar y celebrar la diferencia forma parte del desarrollo de una sociedad igualitaria.

Discapacidad.

“Las personas con discapacidad se caracterizan por tener *limitaciones significativas* en el funcionamiento físico, sensorial o intelectual 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” (*Modificado del artículo 1 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Donde pone limitaciones significativas ponía deficiencias*).

Desde una visión de derechos humanos, las personas, independientemente de tener discapacidad y de qué tipo sea ésta, tienen derecho a decidir, con apoyos si es necesario, cómo llevan a cabo sus proyectos de vida.

Discriminación contra la mujer.

La discriminación contra la mujer se define como: “Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.” (*Naciones Unidas, 1979. “Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”. Artículo 1*).

Diversidad.

Enfoque de la igualdad que persigue celebrar las diferencias entre las personas.

Diseño universal o diseño para todas las personas.

Es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible,

sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Artículo 2.1) del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Desdoblamiento.

Realizar un desdoblamiento consiste en nombrar expresamente y de forma individual a cada sexo: “las niñas y los niños”, “las trabajadoras y los trabajadores”, etc. Esta alternativa constituye una buena solución para textos breves, aunque se recomienda no abusar de ella y no utilizarla como única estrategia para hacer inclusivo una comunicación desde el punto de vista de la perspectiva de género.

Fundación ONCE. (2018). Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad. Madrid: Fundación ONCE.

Duales aparentes.

Palabras que, a pesar de tener la misma raíz, tienen un significado muy diferente en femenino y en masculino: “zorra/zorro”, “bruja/brujo”, “fulana/fulano”, “asistente/asistente”, “buscón/buscona”... Casi siempre resultan peyorativos para las mujeres y, por tanto, deben evitarse.

Fundación ONCE. (2018). Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad. Madrid: Fundación ONCE.

E

Estereotipo.

Noción o imagen fija que se tiene comúnmente de una persona o grupo, basada en una simplificación excesiva de algunos comportamientos o rasgos observados en esas personas. Generalmente, los estereotipos impactan de manera negativa en las relaciones entre las personas.

Economía social.

Se denomina economía social al conjunto de las actividades económicas y empresariales, que en el ámbito privado, llevan a cabo aquellas entidades que, de conformidad con los principios recogidos en la Ley de Economía Social, persiguen bien el interés colectivo de sus integrantes, bien el interés general económico o social, o ambos.

Empoderamiento.

El empoderamiento se refiere al proceso mediante el cual las personas asumen el control sobre sus vidas: establecen su propias agendas, adquieren habilidades (o son reconocidas por sus propias habilidades y conocimientos), aumentando su autoestima, solucionando problemas y desarrollando la autogestión. Es un proceso y un resultado (*ONU Mujeres*).

Empoderamiento de las mujeres y las niñas.

El empoderamiento de las mujeres y las niñas es tener poder y control sobre sus propias vidas. Implica concienciación, desarrollar autoestima, ampliar sus opciones, más acceso y control de los recursos, y acciones para transformar las

estructuras e instituciones que refuerzan y perpetúan la discriminación y la desigualdad de género. Esto implica que para estar empoderadas no solo deben tener las mismas capacidades (tales como educación y salud) e igual acceso a los recursos y oportunidades (tales como tierra y empleo), sino que también deben poder usar esos derechos, capacidades, recursos y oportunidades para optar y tomar decisiones estratégicas, como las que brindan las posiciones de liderazgo y participación en instituciones políticas.

ONU Mujeres.

Entorno, servicio o equipamiento accesible.

En lo que respecta a la comunicación, un entorno, servicio o equipamiento se considerará accesible cuando reúna las características necesarias que garanticen el ejercicio del derecho a la información, que se precise para su uso por parte de cualquier persona, independientemente de su condición física, sensorial o intelectual (*Artículo 10.2 de la Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de accesibilidad universal de Extremadura*).

Exclusión social.

El concepto exclusión social intenta romper con las limitaciones del término pobreza para la explicación de los procesos de desigualdad y vulnerabilidad. La exclusión social se caracteriza como un proceso dinámico de desfavorecimiento y retroceso social en el cual la pobreza, aunque muy importante, es sólo uno de los aspectos relevantes. La exclusión es un hecho social de origen estructural, determinado por una organización social que produce relaciones económicas, políticas, sociales, culturales y ambientales asimétricas; y multidimensional, en el que intervienen diversos factores y no únicamente aquellos relacionados con la carencia económica. Así, esta

concepción muestra la exclusión social como una situación de desfavorecimiento o desigualdad, que deja a las personas fuera de algún tipo de sistema (laboral, económico, social, político, cultural, etc.), y que limita las oportunidades de acceso a mecanismos de protección.

En la Unión Europea se estudia lo que se denomina oficialmente “riesgo de exclusión social” en términos de exclusión del consumo y de acceso al empleo.

Glosario del Observatorio de Desigualdad, Pobreza y Exclusión. EAPN.



Feminismo.

Teoría social que reconoce a las mujeres en todas sus capacidades y derechos, hasta ahora reservados a los hombres. Reivindica los derechos de las mujeres. Concepto con variadas definiciones, que básicamente aluden a la necesidad de cambiar la condición de subordinación de las mujeres, como requisito ineludible para el desarrollo de sus potencialidades. Movimiento social y político que surge a finales del siglo XVIII, momento en el cual las mujeres, como grupo colectivo humano, toman conciencia de la dominación y explotación de que han sido objeto en la sociedad patriarcal.

El feminismo lucha por la igualdad entre mujeres y hombres (*ONU Mujeres*).

G

Gay.

Hombre que se siente atraído emocional o físicamente por alguien del mismo sexo.

Género gramatical.

El género gramatical se manifiesta en los sustantivos, adjetivos, artículos y algunos pronombres. En los sustantivos y adjetivos existe únicamente el morfema de género masculino y el de género femenino. El género neutro se ha conservado en unas pocas palabras, como aquello, eso, esto, ello, alguien, algo y lo.

Es importante no confundir el género gramatical (categoría que se aplica a las palabras), el género como constructo sociocultural (roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para los seres humanos de cada sexo) y el sexo biológico (rasgo biológico propio de los seres vivos).

Naciones Unidas. Lenguaje inclusivo respecto al género.

Género (sociocultural).

El género se refiere a los roles, comportamientos, actividades, y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Además de los atributos sociales y las oportunidades asociadas con la condición de ser hombre y mujer, y las relaciones entre mujeres y hombres, y niñas y niños, el género también se refiere a las relaciones entre mujeres y las relaciones entre hombres.

Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos

socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Son específicas al contexto/época y son cambiantes. El género determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre en un contexto determinado.

En la mayoría de las sociedades hay diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres en cuanto a las responsabilidades asignadas, las actividades realizadas, el acceso y el control de los recursos, así como las oportunidades de adopción de decisiones. (*ONU Mujeres*).

H

Heteronormatividad.

Norma social que parte de que todo el mundo es heterosexual, blanco, no-discapacitado, joven, de clase media, varón y cristiano. Las demás personas son diferentes y se las presenta como un “problema”.

Heterosexual.

Que se siente emocional o físicamente atraído por personas del sexo opuesto.

Homofobia.

Miedo irracional, odio, intolerancia, prejuicio o discriminación contra las personas LGB. Se puede manifestar como abuso verbal, emocional, físico y sexual contra gays, lesbianas y bisexuales. La homofobia interiorizada es el odio infligido por personas LGB contra sí mismas. La homofobia institucionalizada es la homofobia arraigada socialmente como un síntoma

estructural o sistemático. En nuestra lengua se habla también de **lesbofobia** para referirse específicamente a comportamientos de miedo, odio, intolerancia, prejuicio o discriminación contra las lesbianas. Igualmente se puede hablar de lesbofobia interiorizada y lesbofobia institucionalizada, en el mismo sentido expuesto antes respecto a la homofobia. Y la **Bifobia** en lo referente a la bisexualidad.

Homosexual.

Término genérico que designa a alguien que generalmente se siente atraído física/emocionalmente por personas del mismo sexo.



Identidad sexual o de género.

Describe el sexo o el género con el que una persona se identifica (hombre, mujer, masculino o femenino). Así pues, identidad sexual no es lo mismo que orientación sexual, de manera que una persona a quien se asigna en el momento de nacer el sexo varón, puede identificarse como mujer y tener relaciones con hombres o con mujeres. Su identidad sexual o de género será mujer y su orientación sexual será heterosexual, lesbiana o bisexual, según a qué sexo o sexos se sienta emocional y físicamente atraída.

Igualdad.

Concepto según el cual todas las personas deben ser tratadas igual y recibir los mismos derechos políticos, económicos, sociales y civiles, independientemente de su sexo, cultura,

discapacidad, edad, orientación sexual, religión, ideología, etc. Se trata de un principio que debe informar todas las actuaciones públicas en los Estados democráticos; además es un derecho fundamental de todas las personas.

Igualdad de género (igualdad entre mujeres y hombres).

Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres serán iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres no dependerán de si nacieron con determinado sexo. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres se toman en cuenta, reconociendo la diversidad de diferentes grupos de mujeres y hombres. La igualdad de género no es un asunto de mujeres sino que concierne e involucra a los hombres al igual que a las mujeres. La igualdad entre mujeres y hombres se considera una cuestión de derechos humanos y tanto un requisito como un indicador del desarrollo centrado en las personas.

ONU Mujeres.

Igualdad de oportunidades.

El concepto según el cual todas las personas deben tener igualdad –en el sentido de iguales posibilidades reales- de acceso al empleo, a los servicios sociales, a la vivienda, a la sanidad, etc., independientemente de su sexo, cultura, discapacidad, edad, orientación sexual, religión, ideología, etc.

Intersexualidad.

Posesión de características físicas de ambos sexos. Son

intersexuales las personas nacidas sin un sexo cromosomático que las defina como hombre o mujer.

L

Lesbiana.

Palabra que se usa para describir a una mujer que se siente emocional o físicamente atraída por mujeres.

LGBT.

Abreviatura de Lesbianas (L), Gays (G), Bisexuales (B), Transgénero/transsexual (T), Intersexual (I).

Es una abreviatura de uso muy común. Podemos encontrarnos también con la abreviatura LGBTQIA, que en inglés incluye Queer (que designa a toda sexualidad o género no normativo), Questioning (que está cuestionándose su identidad sexual), y Allies (aliados y aliadas).

M

Masculino genérico.

El masculino genérico. Consiste en acudir a las formas masculinas para nombrar tanto a hombres como a mujeres. El género masculino posee así una doble función porque sirve tanto para referirse solo a los varones como para aludir a mujeres y hombres. En este último caso, el masculino genérico produce ambigüedad y contribuye a la ocultación de las mujeres en el

discurso.

Fundación ONCE. (2018). Guía para un uso no sexista del lenguaje. Incluye una mirada especial al empleo y la discapacidad. Madrid: Fundación ONCE.

Migrante.

“Término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones. Este término comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas de personas, como los trabajadores migrantes; las personas cuya forma particular de traslado está jurídicamente definida, como los migrantes objeto de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales. *Organización Internacional de las Migraciones (OMI).*

Nota: En el plano internacional, no existe una definición universalmente aceptada de “migrante”. La presente definición ha sido elaborada por la OIM para sus propios fines y no presupone ni establece la existencia de una nueva categoría jurídica.

N

Normas.

“La especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un Organismo reconocido, a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.”

Artículo 8 de la Ley 21/1992 de Industria.

O

Opresión.

Ejercicio de la autoridad o el poder de manera gravosa, cruel o injusta.

Orientación sexual.

La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva y sexual por otras personas de diferente sexo/género o del mismo sexo/género o más de un sexo/género, y de entablar relaciones íntimas y sexuales con ellas.

Básicamente hay tres orientaciones sexuales predominantes: hacia el mismo sexo/género (homosexualidad), hacia el sexo/género opuesto (heterosexualidad) o hacia ambos sexos/géneros (bisexualidad).

ONU Mujeres.

P

Patriarcado.

Este término se refiere a una forma tradicional de organización social que suele ser la base de la desigualdad de género. Según este tipo de sistema social, se le confiere más importancia a los hombres o a lo que se considera masculino, que a las mujeres o a lo que se considera femenino.

Tradicionalmente, las sociedades han sido organizadas de tal manera que la propiedad, la residencia, y la descendencia, así como la adopción de decisiones con respecto a la mayoría de las áreas de la vida, han sido dominio de los hombres.

Los fundamentos para este fenómeno suelen invocar razones biológicas (las mujeres por naturaleza son más aptas para ser cuidadoras por ejemplo) y continúan sustentando muchos tipos de discriminación de género.

ONU Mujeres.

Perspectiva de género.

La incorporación de una perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles.

Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, monitoreo y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera

que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos igualmente y no se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es conseguir la igualdad de género.

ONU Mujeres.

Persona en situación de vulnerabilidad.

Una persona en situación de vulnerabilidad es la que tiene un entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico debilitado y, como consecuencia de ello, tiene una situación de riesgo que podría desencadenar un proceso de exclusión social. El nivel de riesgo será mayor o menor en función del grado de deterioro de su entorno. Así, puede estar en situación de vulnerabilidad tanto una persona refugiada recién llegada, como una persona con más de 45 años que ha perdido su empleo. Cada una tendrá un entorno diferente y, por lo tanto, el nivel de riesgo y las soluciones que hay que buscar también serán diferentes. *Fundación de la Esperanza de la Fundación “La Caixa”.*

Prejuicio.

Creencia, opinión o juicio preconcebido sobre un grupo de personas.

Pobreza.

Una persona es pobre cuando no dispone de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas. Operativamente, la pobreza está ligada a la renta de las personas y se establece un umbral o límite máximo de ingresos que sirve de baremo para determinar quiénes son pobres. Según la manera por la cual se defina ese umbral, la pobreza puede ser absoluta o relativa.

Es absoluta cuando se establece un umbral fijo, que no depende de la renta del conjunto de las personas, como cuando el Banco Mundial define un umbral de pobreza extrema de 1,9 \$ (dólares estadounidenses) diario por persona: todas las personas cuyos ingresos sean inferiores a esa cifra se consideran pobres.

Por el contrario, la pobreza es relativa cuando el importe del umbral se calcula en función de los ingresos de la totalidad de la población en la que se mide. Por ejemplo, en la Unión Europea se calcula un umbral para cada país como un porcentaje de la mediana de renta anual neta de todos sus hogares, cuya denominación oficial es Umbral de riesgo de pobreza.

Glosario del Observatorio de Desigualdad, Pobreza y Exclusión. EAPN.

Publicidad sexista.

La Ley 34/1988 General de Publicidad, considera sexista aquella publicidad que “presente a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados”.

Ley 34/1988 General de Publicidad.

Q

Queer.

Significa torcido en inglés. Término inglés alternativo a LGBT. También se ha utilizado con propósitos despectivos, y por ese motivo no gusta a algunos gays y lesbianas, pero muchas personas LGBT jóvenes lo utilizan como un modo de autoafirmarse. Describe también toda una corriente de pensamiento que se ha expresado a su vez en un movimiento o corriente social que busca potenciar la diferencia humana en sentido amplio y huye de las identidades fijas o estáticas, abogando por la versatilidad y variedad de las potencialidades humanas.

R

Racializada (persona racializada).

Las personas racializadas son aquellas a quienes la sociedad ha asignado una categoría racial que dictamina el tratamiento opresivo o discriminatorio que reciben, en particular de las instituciones formales, a través del racismo sistemático e institucionalizado. El término busca resaltar que la raza es una construcción social impuesta por los grupos dominantes sobre los grupos oprimidos.

En las sociedades actuales, lo blanco europeo/norteamericano se reconoce como lo hegemónico, y las personas racializadas son aquellas que no caben dentro de esa categoría. Cada país o región tiene regímenes raciales diferentes; por ende, las personas racializadas en un lugar del mundo no son

necesariamente las mismas que en otro lugar del mundo, ya que las personas que detentan el poder hegemónico varían.

Modii.org.

Racismo.

Sistema ideológico que defiende la categorización de las personas a partir de caracteres físicos y biológicos asociándolos a determinadas etnias o grupos culturales, habilidades intelectuales y valores morales. El racismo busca la legitimación de la superioridad de unas categorías sobre otras como medio para establecer, sostener y reforzar relaciones de poder dominante.

Su definición es compleja debido a diversos motivos, entre ellos, deriva de una palabra que remite a una categoría inexistente en el género humano (la raza); con frecuencia se refiere indistintamente a ideas, actitudes y comportamientos hacia esa categoría; y existen aproximaciones diferentes desde las ciencias sociales dependiendo de los elementos analizados. El racismo, además, adopta formas específicas según el contexto y el momento histórico de cada momento.

Diccionario de Asilo. CEAR - Euskadi.

Relaciones de género.

Las relaciones de género son el subconjunto específico de relaciones sociales que unen a los hombres y las mujeres como grupos sociales en una comunidad en particular, incluido cómo se distribuyen el poder y el acceso y control de los recursos entre los sexos. Las relaciones de género se entrecruzan con todos los otros factores que influyen en las relaciones sociales —clase social, edad, cultura, religión...— para determinar la posición e identidad de las personas en un grupo social. Como

las relaciones de género son una construcción social, con el transcurso del tiempo pueden transformarse y volverse más justas. *ONU Mujeres*.

Roles de género.

Los roles de género se refieren a las normas sociales y de conducta que, dentro de una cultura específica, son ampliamente aceptadas como socialmente apropiadas para las personas de un sexo específico. Suelen determinar las responsabilidades y tareas tradicionalmente asignadas a hombres, mujeres, niños y niñas.

A menudo los roles de género están condicionados por la estructura del hogar, el acceso a los recursos, impactos específicos de la economía mundial, una situación de conflicto o desastre, y otros factores relevantes localmente tales como las condiciones ecológicas.

Al igual que el género, los roles de género pueden transformarse con el transcurso del tiempo, especialmente con el empoderamiento de las mujeres y la transformación de las masculinidades.

ONU Mujeres.

S

Sexismo.

La creencia de que un sexo es superior al otro. En nuestras sociedades patriarcales, casi siempre el sexo que se cree superior es el masculino. Hay muchas manifestaciones del sexismo, tales como androcentrismo, insensibilidad al género,

dicotomismo sexual, familismo y sobregeneralización. *ONU Mujeres*.

Sexo.

El sexo se refiere a las características biológicas que definen a los seres humanos como mujeres y hombres. Los conjuntos de características biológicas, en algunos casos, no son mutuamente excluyentes, ya que existen individuos que poseen ambos. *ONU Mujeres*.

Sinhogarismo.

El sinhogarismo es un problema estructural que afecta a todas las sociedades y que se debe a factores de tipo social, económico y político. Se trata de un problema multidimensional que exige soluciones integrales y transformaciones sociales. Por tanto, el sinhogarismo no es una elección personal, ya que más allá de las características individuales o condiciones particulares que llevan a una persona a vivir en la calle, existen factores (sociales, económicos y políticos) que determinan las circunstancias para que una persona acabe en situación de sinhogarismo. *Hogar Sí. Fundación RAIS*.

Sustantivos epicenos.

Son epicenos aquellos nombres que, teniendo como género gramatical el masculino o bien el femenino, pueden, sin embargo, designar indistintamente a seres animados de uno y otro sexo. De acuerdo con la Gramática académica, existen sustantivos epicenos femeninos (la víctima, la persona, la perdiz, la ballena) y masculinos (el personaje, el vástago, el lince). *Fundéu RAE*.

T

Tráfico y explotación sexual.

El tráfico y explotación sexual se refieren al movimiento ilícito y clandestino de personas a través de fronteras nacionales o internacionales, principalmente de países en vías de desarrollo y de otros cuyas economías se encuentran en transición, con el objeto de forzar (principalmente) a mujeres y niñas a involucrarse en situaciones sexuales y económicamente opresivas y de explotación. *ONU Mujeres*.

Trans (persona trans).

Alguien que, en general, no se ajusta a los papeles de género predominantes y que le han sido impuestos.

Transfobia.

El odio, miedo, intolerancia, discriminación o prejuicio irracional contra las personas trans. Puede manifestarse en forma de abuso verbal, emocional, físico y sexual contra las personas trans.

Transgénero.

Persona que vive y socializa con el sexo/género que le identifica pero que no es el que le fue asignado al nacer, pero que no ha pasado por cirugía de reasignación de género.

Transexual.

Término que designa a una persona que está en vías de llevar a cabo, llevando a cabo o que ha llevado a cabo una cirugía de reasignación de sexo.

Trata de seres humanos (o de personas).

La trata de personas constituye una forma moderna de esclavitud, que considera a los seres humanos como bienes que se pueden comprar y vender. Es la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios de una persona que tenga autoridad sobre otra con fines de explotación. *ONU Mujeres*.

Trans de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

La trata de mujeres para la explotación sexual es una forma en que se manifiesta el delito de trata de seres humanos (Código Penal Español, artículo 177 bis.).

La trata de mujeres para la explotación sexual atenta contra diversos derechos fundamentales como el derecho a la vida, la libertad, la integridad física y moral, la libertad sexual, la salud, la intimidad y la dignidad humana. Es una realidad que ha permanecido oculta e invisible, sin embargo presenta unas características muy concretas:

- Constituye una violación de los derechos humanos. Vulnera la dignidad de la persona, su libertad y la igualdad.
- La mayoría de las víctimas son mujeres, porque la trata está directamente relacionada con la posición de las mujeres en la sociedad y la feminización de la pobreza.
- Es una de las formas más crueles de violencia ejercida contra las mujeres.

En general, las mujeres están más afectadas por las desigualdades de género en la educación, la formación o el

ámbito laboral, caracterizado por la segregación ocupacional y una representación desproporcionada en los sectores informales de empleo. Todo ello sitúa a las mujeres en una situación social y económica de vulnerabilidad a la captación.

Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Secretaría del Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad. Gobierno de España.

Travesti.

Alguien que se viste con ropa que se asocia al sexo opuesto al suyo. Puede darse en público o en privado; ocasionalmente o continuamente.

V

Violencia de género.

La *Ley de Medidas de Protección Integral* contra la Violencia de Género, define la violencia de género como aquella que, “como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”, y “comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.”

Artículo 1.1. de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Violencia contra las mujeres.

Todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. La violencia contra la mujer se entenderá que abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos (*ONU Mujeres*):

La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos el maltrato, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación en el matrimonio, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por la pareja, violencia no conyugal y la violencia relacionada con la explotación.

- a. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en lugares públicos y en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada.
- b. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, donde quiera que ocurra.

X

Xenofobia.

Se refiere al sentimiento de odio, repugnancia y hostilidad hacia lo extranjero. Se manifiesta a través de creencias, actitudes y comportamientos hostiles hacia las personas de origen distinto al propio, como el desprecio, la discriminación, y las agresiones físicas o verbales.

Aunque conceptualmente es diferente al racismo, en la práctica este sistema ideológico y el sentimiento xenófobo suelen ir acompañados. *Diccionario de Asilo. CEAR - Euskadi.*





ANEXOS



ANEXO I

En este apartado se recogen historias reales que muestran cómo la comunicación inclusiva o su ausencia, impactan en la vida real de las personas. Son relatos de superación y de construcción. Se han utilizado nombres figurados para proteger la intimidad y garantizar el anonimato de las personas protagonistas.

Manuel.

Historia aportada por Dilee Cooperativa Especial de Lectura Fácil.

Persona adulta, mayor de 55 años, que comenzó a perder visión en 2017. Actualmente sólo mantiene un 2% de visión, presentando prácticamente ceguera total. Debido a esta situación de discapacidad ha descubierto otros sistemas de comunicación que le permiten continuar participando activamente en su club de lectura de una biblioteca pública de un pueblo de Extremadura.

Manuel empezó a perder visión a finales del 2017, causa que motivó la necesidad de buscar otras opciones y sistemas que le permitiera seguir disfrutando de la lectura. Empezó a formar parte del club de lectura fácil de su biblioteca utilizando, desde ese mismo momento, una lupa óptica durante el tiempo que le permitió su progresiva pérdida de visión. Cuando esa pérdida fue aumentando hasta el punto de no poder seguir leyendo con la lupa óptica, pasó a utilizar durante un año o año y medio una lupa electrónica, que aumentaba aún más el tamaño de letra de las obras adaptadas a lectura fácil que ya por sí tenían un tamaño de letra mayor que las obras en formato estándar.

Actualmente solo le queda un 2% de visión, pero no ha perdido

las ganas y la ilusión por seguir participando en su club de lectura fácil y de la cultura, por lo que sigue disfrutando de las obras a través de los audiolibros que le proporciona la biblioteca a través de la plataforma digital Nubeteca de la Diputación de Badajoz. Cuenta con un catálogo muy amplio de audiolibros para que personas con discapacidad visual puedan seguir disfrutando y accediendo a la cultura en igualdad de condiciones.

Manuel también lleva un año aprendiendo a utilizar el sistema Braille para leer en formato papel pero reconoce que aún le sigue resultando un poco complicado, por eso lo que más utiliza son los audiolibros para continuar participando y disfrutando de la lectura en su club de lectura fácil al igual que sus compañeros/as.

Gladis.

Historia aportada por la Asociación Victoria Kent.

Mujer transgénero de 39 años procedente de un país latinoamericano, residente en España desde hace alrededor de 15 años. Actualmente trabaja en contexto de prostitución, pero está buscando otra alternativa laboral para salir de él.

Gladis contacta con la Asociación Victoria Kent buscando ayuda para poder encontrar otro trabajo y salir del contexto de prostitución en el que se encuentra en la actualidad. Desde la Asociación se le ofrece el servicio de orientación laboral para trabajar con ella un itinerario personalizado según sus necesidades e intereses.

Para diseñar dicho itinerario se parte de su currículum vitae.

Este se encuentra redactado en términos masculinos y, además, el nombre que aparece es masculino. Sin embargo, durante el contacto que se había mantenido con ella se había referido a sí misma en términos femeninos, hablando también abiertamente sobre su proceso de transición.

Gladis señala sentirse temerosa en relación con la búsqueda de un nuevo empleo por el rechazo que podría generar en los futuros empleadores debido a que es una mujer transgénero. Sin embargo, al preguntarle si desea que su currículum esté redactado en femenino y aparezca su nombre actual, responde de manera afirmativa. Refiere que, de esa manera, se siente realmente más cómoda porque la describe tal y cómo es. Este cambio supuso un impacto positivo en ella a nivel personal y en relación con la búsqueda de empleo, consiguiendo una motivación añadida y una mayor aceptación de sí misma. Se ve reflejada la superación que ha supuesto para ella, identificándose completamente y en todos los aspectos con el género con el que se siente realmente ella misma y con el que se ve capaz de desarrollarse plenamente y en todo su potencial.

Ana.

Historia aportada por el Instituto de Consumo de Extremadura -INCOEX-.

Persona joven, de 28 años, con discapacidad sensorial e intelectual y en situación de dependencia.

Ana es una persona dependiente por la situación de discapacidad que tiene desde su nacimiento debido a problemas de visión. Nació con cataratas congénitas, fue intervenida quirúrgicamente a los tres meses y hasta hace

poco ha tenido innumerables intervenciones debido a un glaucoma extremadamente rebelde que surgió a partir de la primera infancia.

Su capacidad de visión es mínima. Nacer con esta patología ha provocado que su evolución académica se haya caracterizado por un continuo obstáculo. Los maestros decían que debido a sus características no podría aprender Braille, sistema en el que, afortunadamente, su madre la inició y a día de hoy, domina perfectamente tanto en la lectura como en la escritura.

Su expresión oral, tardó en desarrollarse, aunque entendía todas las palabras y las tenía interiorizadas. Actualmente tiene una gran riqueza y fluidez verbal y realiza a la perfección la construcción, estructura y expresión de las frases.

Con la finalidad de poder ser una persona más independiente, se solicitó su ingreso en un centro de la ONCE, que fue denegado, aunque fue ofrecido a los padres de Ana al nacer, quienes decidieron esperar a que fuese un poco más mayor.

Cursó educación primaria en centro ordinario de integración y al pasar a un Instituto de Educación Secundaria el equipo de orientación decidió que tenía que continuar sus estudios en un centro de educación especial. Sus padres se opusieron en un principio, pero las autoridades educativas consideraron que no podía continuar en un centro ordinario. Después de estar en un centro de educación especial, y al finalizar su proceso de aprendizaje en el mismo por su edad, solicitó su ingreso en un centro ocupacional de Plena Inclusión, al denegarse el mismo Ana fue derivada a un centro de día, donde actualmente se encuentra.

A la hora de disfrutar del esparcimiento y ocio, no existe esta diferenciación, pues Ana puede hablar, relacionarse y compartir con todos sus iguales. Se han visto frustradas o ausentes algunas de sus aspiraciones y/o metas e incluso las relaciones con los compañeros/as con quien ella quería estar, aunque sus ganas de aprender, descubrir, conocer, su capacidad de adaptación y su interés por saber nuevas cosas nunca han desaparecido ni se han visto mermadas.

Este es el resultado de una educación obstaculizadora que no confía en la persona por las influencias de las etiquetas, obviando a veces, sus capacidades.

Laura.

Historia aportada por el Real Patronato sobre Discapacidad.

Persona adulta, 44 años, con discapacidad física (tetraparesia) y con una incapacidad en grado de absoluta para trabajar. Soltera, con una hija a cargo. Estudiante de un Máster en Abogacía en la Universidad de Málaga.

Laura tiene una enfermedad rara, el Síndrome de Guillain-Barré y Síndrome de Miller Fisher, que le paralizó todo el cuerpo en 24 horas desde el primer síntoma, por lo que tenía escasas posibilidades de comunicarse, apenas movía las pestañas, sufría alucinaciones y no tenía ningún sentido del tiempo.

Aislada, en una habitación de un hospital, con paredes blancas sin calendarios ni reloj, Laura se guiaba por los horarios del personal que allí trabajaba. Aun así y con mucho esfuerzo, conseguía asentir con la mirada, y a algún profesional se le

ocurrió usar pictogramas que le motivaron a seguir luchando por su vida. Pero en poco tiempo empeoró su estado de salud y de pronto los pictogramas desaparecieron (aunque ella seguía viéndolos en sus alucinaciones).

Después, su madre y su intuición la ayudaron bastante a descifrar los enigmas que su mente guardaba (quería que le hablaran de su hija, sentirla y tocarla).

Finalmente trasladaron a Laura al Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo en helicóptero. Allí le enseñaron a usar un abecedario, cuyo uso es difícil, pero que le permite comunicarse con su familia y ha supuesto un enorme avance en su proceso de recuperación.

Luis.

Historia aportada por Feafes Salud Mental Extremadura.

Persona adulta, 43 años con discapacidad psicosocial e incapacidad absoluta para trabajar. Formado en FP de Administración y Finanzas.

Luis recibe una llamada telefónica con motivo de la cita programada con la responsable de endocrinología para valorar unos resultados obtenidos a través de una analítica. La facultativa le comunica que una de las hormonas está alterada por lo que es conveniente hacerle algunas pruebas, entre las que se encuentra la realización de un TAC.

Sin embargo, cuando descubre que tiene discapacidad psicosocial, concretamente esquizofrenia le comenta que

debido a su patología quizás es mejor no hacerse el TAC pues se puede poner nervioso, provocar algún brote, etc.

Al respecto, Luis aclara a la facultativa, que tener una discapacidad psicosocial no le impedía tener derecho a las prestaciones sanitarias y más aún cuando se utilizan para el bien de su propia salud. Igualmente le invita a que conozca más sobre su enfermedad para evitar actitudes estigmatizantes.

Tras esta argumentación, la profesional recapacita y solicita las pruebas pertinentes.

Manuela.

Historia aportada por Extremadura Entiende.

Mujer trans, 22 años. Activista transfeminista.

Cuando Manuela comenzó su transición, conoció a Extremadura Entiende, Asociación de mujeres LGTBI que la acogió en sus actividades y fue el primer espacio en el que se sintió segura de ser ella misma, sobre todo porque allí la trataban como la mujer que se sentía. Solo con verse rodeada de un grupo de mujeres que la hablaban en femenino y con respeto, comenzó a sentirse empoderada y con ganas de continuar luchando por sus derechos y futuro.

Para conseguir su plena inclusión, Extremadura Entiende tuvo que acompañar a Manuela para apoyarla en su argumentación a la hora de tratar con una profesional sanitaria.

María.

Historia aportada por una enfermera de un centro educativo .

Niña, que padece una enfermedad degenerativa que la hace depender de una silla de ruedas, estar conectada a un respirador portátil y portar de una gastrostomía para alimentarse.

Por primera vez María, a los 7 años de edad, empezaba a ir al colegio y le asignan a una enfermera para cuidar de su estado de salud. Al principio fue difícil pero la enfermera consiguió crear un clima de confianza con ella para detectar sus necesidades y adaptar el entorno (se pidió al SES un aspirador de secreciones, un pulsioxímetro, una camilla, una bala de oxígeno, sondas de aspiración, un AMBU) para que ella se sintiera segura y pudiera culminar con éxito su proceso de integración en el centro educativo, realizando acciones cotidianas como jugar en el recreo, hacer educación física, salir de excursión, comer en clase, ir al baño, tocar instrumentos en el aula de música, hacer, en definitiva, una vida normal dentro de sus limitaciones

María posee una fuerza increíble y unas ganas inmensas de aprender y comunicarse, por lo que ha ido logrando grandes retos.

Pacientes con covid hospitalizados

Historia aportada por profesionales sanitarios.

Durante los años 2020 y 2021, y debido al aislamiento en las habitaciones de pacientes ingresados en los hospitales

durante la pandemia provocada por la COVID, atendidos por profesionales con Equipos de Protección Individual (EPIs) que dificultaban la comunicación por dichos elementos de protección, los profesionales sanitarios sensibilizados con esta dificultad escribían sus nombres en lugar visible de los EPIs para poder ser identificados por los pacientes.

De igual manera en Servicios como las UCIs se identificaban con el nombre no solo en la parte frontal, sino también en la espalda para poder ser reconocidos por sus compañeros/as.

Fernando

Historia aportada por la Asociación de Universidades Populares de Extremadura.

Fernando Solís Alfonso, persona mayor.

Fernando Solís Alfonso originario de Sierra de Gata, tenía un sueño: publicar un libro. De niño tan solo fue a la escuela 1 mes cuando tenía 9 años. Ya de adulto, aprendió a leer y a escribir él solo, con mucho esfuerzo. Siempre le ha gustado escribir, comenzó escribiendo piropos y posteriormente escribía textos más largos, a modo de poemas de amor que compartía con otras personas y a éstas les gustaba mucho, lo que le animó a escribir un libro.

Fernando es un participante muy activo en el NCC que AUPEX tiene en la localidad de Moraleja. Gracias a la ayuda de las personas que trabajaban aquí en el año 2015 consiguió pasar su libro de poemas manuscrito a digital y buscar vías para su publicación a través de internet.

Finalmente la editorial New Publisher de Almería, le publicó su libro en el año 2017. Su título es Fernando Solís Alfonso en poemas de amor y así pudo hacer realidad su sueño.

La historia de Fernando supone una experiencia de superación personal, pues siendo una persona que casi no fue a la escuela y que no sabía leer ni escribir, en su vida de adulto aprendió, de forma autodidacta, a leer y a escribir, así como a usar las TIC. La adquisición de estas competencias le ha permitido alcanzar su sueño de publicar un libro.

Belén

Historia aportada por la Revista Grada.

Belén, periodista y madre con discapacidad visual grave. Padece Glaucoma Congénito en ambos ojos y cuenta, tan solo con menos de un 0,1 por ciento de visión. Desde su nacimiento ha presentado esta discapacidad y es afiliada la ONCE. Tiene actualmente 45 años.

Desde que concluyó sus estudios de la licenciatura de Periodismo, en la Universidad Pontificia de Salamanca, en el año 2000, hasta ahora, Belén ha desempeñado labores propias de su profesión, en el entorno de la comunidad autónoma de Extremadura; primero en Cáceres, su ciudad natal y más tarde en Mérida como redactora de informativos regionales en una emisora de radio y finalmente en Badajoz, donde reside. En esta ciudad ha trabajado también en radio y posteriormente coordinando una publicación web en la que se incluyen también podcast. Siempre se ha especializado en radio y prensa online para lo que se ha ayudado de las nuevas tecnologías,

tales como lectores de pantalla, en su teléfono móvil y en su ordenador, así como de la lectura en sistema Braille.

Belén siempre tuvo claro que quería ser periodista y por tanto, antes incluso de comenzar sus estudios de licenciatura, ya mantenía contactos y desempeñaba pequeñas colaboraciones en medios de comunicación locales y ella misma se encargaba de explicar cómo haría las diferentes labores encomendadas con su dificultad visual. Al terminar la carrera y comenzar a trabajar en la radio, contó con la adaptación al puesto de trabajo que facilita la ONCE; un lector de pantalla en su ordenador y programas de edición de audio accesibles para que pudiera manejarlos con total independencia. A la hora de cubrir eventos o ruedas de prensa, se ayuda de su propio iPhone que cuenta también con un lector de pantalla, el Voice Over, que permite hacer al terminal totalmente accesible para escribir o grabar. Con ayuda de estos aparatos además de un iPhone Mini, también es autónoma para realizar podcast que suele desarrollar incluso in situ, en diferentes lugares de Badajoz por donde se maneja sin necesidad de bastón ni perro guía, ya que se lo permite su pequeño resto visual y el conocer palmo a palmo los sitios que frecuenta. En cualquier caso, a Belén le mueve su vocación por lo que hace, que le fascina y el ir encontrando solución a las diferentes dificultades que se van poniendo en el camino y que, como si se tratase de piedras que aparecen en medio del mismo, trata de retirarlas a un lado y continuar hacia adelante.

Rafael

Historia aportada por Plena Inclusión.

Persona joven, 37 años, graduado en ESO, con una discapacidad intelectual y usuario de un centro ocupacional de Inclusives.

Rafael es un joven con discapacidad intelectual, optimista e ilusionado con la idea de cumplir su sueño de encontrar un trabajo que le permita tener una vida autónoma, independiente y normalizada. Gracias a la lectura fácil y la accesibilidad cognitiva, ha podido disponer de un temario adaptado con los que ha estudiado las oposiciones convocadas para camarero limpiador de la Junta de Extremadura, acceder a las bolsas de trabajo de auxiliar administrativo y portero-ordenanza de la Diputación de Badajoz y a las de tareas de apoyo complementarias del Estado para trabajar en el Museo Nacional de Arte Romano. Asegura que, anteriormente también se había presentado a oposiciones, pero los temas eran difíciles de entender, pues tenían párrafos muy largos y se perdía.

Expresa que, además de encontrarse el temario adaptado a lectura fácil, toda la información sobre el proceso, desde las convocatorias de las oposiciones, las cuestiones a tener en cuenta para presentarse e incluso los espacios físicos dónde se desarrollaban las pruebas de examen, (señales y carteles que se encontraba en el espacio) eran accesibles y fáciles de comprender.

Todo esto le ha servido, por un lado, para poder conseguir su objetivo, y por otro lado, para sentirse empoderado y autónomo.

Ahora lo tiene claro: “ha sido una experiencia maravillosa y estoy contentísimo porque toda esta información adaptada me ha ayudado a comprenderlo todo y muy bien; antes no entendía el temario ni las instrucciones para poder presentarme, y ahora, con el material adaptado, me ha sido muy útil y he podido sacar muy buenas notas en todas las oposiciones. Estoy muy ilusionado”. Para Rafael se abre una oportunidad nueva de conseguir un empleo y de enriquecerse como persona.

Mar y Pablo

Historia aportada por el Servicio de Intérprete de Lengua de Signos- Federación Extremeña de Asociaciones de Personas Sordas -SILSE- FEXAS.

Matrimonio de personas sordas, con 35 y 30 años de edad, ambas trabajadoras por cuenta ajena en Extremadura.

Mar y Pablo, después de un noviazgo de casi 8 años, deciden comprarse una vivienda y empezar un proyecto de vida en común.

Inician la búsqueda de una casa, para convertirla en su hogar y formar una familia, pero no es fácil hacerlo, ya que la información está llena de barreras para ellos. Por eso, deciden ir a una inmobiliaria en la localidad donde residen.

Al llegar a su cita con la agente inmobiliaria, se encuentran que la comunicación entre ellos es complicada, pero llega un intérprete de lengua de signos que había solicitado Mar y así, pueden exponer sus gustos e intereses en cuanto a la vivienda.

Después de unos meses de búsqueda, encuentran la casa

perfecta, y se inician los trámites de compra: bancos, gestiones, citas,... Y llegó el día en el que Mar y Pablo tienen que cerrar la cita en notaría.

La agente inmobiliaria, les manda el siguiente mensaje “*Hola desde notaría me informan que para la firma de la compra debéis ir acompañados de un intérprete de lengua de signos, sin él no será efectiva la firma, es por seguridad*”.

Pabló solicitó el servicio de intérprete de lengua de signos para la firma de la compra de su casa y agradeció la profesionalidad de la notaría garantizando su derecho al acceso a la información.

A día de hoy, Mar y Pablo continúan su proyecto de vida; eso sí, con un miembro más en la familia.

Teresa

Historia aportada por la Oficina de Accesibilidad Sensorial de Extremadura- Federación Extremeña de Discapacitados Auditivos, Padres y Amigos del Sordo -OAS-FEDAPAS.

Mujer, 50 años, con hipoacusia bilateral, portadora de audífonos desde los 16 años.

Tras su progresiva pérdida auditiva Teresa está a la espera de poder comprarse unos audífonos más actualizados, pero su vida no está siendo fácil. Tiene contratos laborales temporales y por ello dificultad para poder financiar estos audífonos. Está divorciada, por motivos de violencia de género y ha tenido que criar a un hijo ella sola. Su etapa en la escuela también fue dificultosa, al no ser entendida por el entorno escolar y familiar su discapacidad auditiva.

Su pérdida auditiva se ha acentuado con la menopausia. Decidió formarse en Lengua de Signos Española y ahora ha vuelto a contactar con OAS-FEDAPAS y les ha contado que tiene dotes para la interpretación. De hecho, está organizando una obra de teatro para su entorno con temática LGTBI e inmigración. Igualmente ha intentado ir a obras en el Teatro de Regina, pero no existían las condiciones de accesibilidad que ella necesita. Se le han ofrecido algunas ideas sobre su proyecto para de realizar una obra de teatro:

- Llevar a cabo acciones de sensibilización en su entorno, a nivel de municipio y en los colegios, sobre qué es una discapacidad sensorial. Ya están cerradas dos charlas en centros educativos.
- Incorporación de bucle magnético, a través del OAS, para su obra de teatro.





ANEXO II

ANEXO II. Experiencias de comunicación inclusiva más allá de las fronteras.

Este anexo contempla las estrategias para el desarrollo y la implantación de la comunicación inclusiva en diferentes ámbitos territoriales, desde el marco de la gobernanza pública, pasando por el desarrollo de las medidas necesarias para realizar una transferencia metodológica, experiencial y de conocimientos efectiva. Asimismo, abarca la detección de las oportunidades para el desarrollo de servicios específicos asociados a la comunicación inclusiva a distintos niveles territoriales.

Como afirma Beitia, A. (2021):

La población mundial tiende al envejecimiento. Para el año 2050 se prevé que el 16% de la población mundial sea mayor de 65 años frente al 9,3% del 2020 (United Nations / Department of Economic and Social Affairs / Population Division, 2019). En el caso de España, las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) señalan que para ese año el 31% de la población será mayor de 65 años frente al 20% del año 2020 (Instituto Nacional de Estadística, n.d.). A su vez, a mayor edad es mayor el riesgo de discapacidad (Organización Mundial de la Salud, 2011) debido a la merma de las capacidades físicas, sensoriales y cognitivas, factor que influye directamente en la independencia de las personas.

Así, resulta imprescindible pensar en el diseño de productos accesibles que faciliten el desarrollo de las actividades del día a día para promover tal independencia. Por ello, es necesario identificar qué se está realizando en relación a la accesibilidad universal y el diseño accesible y analizar el alcance de tales acciones.

Según Valera, A. (2021) *El nivel de accesibilidad a los bienes y servicios no debería ser una barrera para que las personas conviertan esos recursos en algo valioso para ellos. Las desigualdades en accesibilidad se han asociado ampliamente con la idea de la desigualdad de oportunidades, uno de los intereses de la justicia.*

Una justicia en la que también se debe incidir, ya que, debido a las características y peculiaridades del lenguaje jurídico, se generan ciertas barreras comunicacionales sobre las que hay que actuar. Se debe conseguir un trato adecuado en el que se utilice un lenguaje claro y sencillo, más adaptado a las capacidades de comprensión de cada persona.

A continuación, se exponen varias iniciativas que buscan favorecer y mejorar la accesibilidad a la literatura, al mercado audiovisual, al arte y a diferentes productos mejorando la autonomía de las personas con discapacidad visual. Experiencias cuya finalidad, entre otras, es promover la igualdad de oportunidades y concienciar que la diversidad es una realidad que debemos tener muy presente y que nos aporta múltiples beneficios. Porque, si aprendemos a aceptar la diversidad como algo natural, no será necesario hablar de inclusión, sino de convivencia.

Las iniciativas que se exponen a continuación son:

1. Brasil (Sao Paulo). *“La inclusión de personas con discapacidad por medio del uso de Tecnologías y la Comunicación accesible e inclusiva en la Cultura”*.
2. Colombia. *“Proyecto Mírame”*. Visibilidad de productos pensando en las personas ciegas.
3. Méjico: *“Lectura, cultura y arte accesible.” “La Experiencia de autorrelatos compartidos desde experiencias de voluntariado”*.
4. Cuba (La Habana). *“La estrategia de Lectura Fácil de la Oficina del Historiador de la Habana”*.
5. Perú. *“Quijote para la Vida”*. Lectura y Arte para los niños y las niñas del barrio.

1. Brasil (Sao Paulo). “La inclusión de personas con discapacidad por medio del uso de Tecnologías y la Comunicación accesible e inclusiva en la Cultura”.

El acceso a la producción y el disfrute cultural son factores esenciales para la expansión de las experiencias individuales y colectivas, considerando la vastedad y diversidad de la experiencia humana. Este es un campo fértil para la experimentación y exploración de nuevos horizontes y lenguajes que ofrecen múltiples formas de sentir, ver y vivir el mundo. La ampliación del acceso a los bienes, productos y servicios culturales de las personas con discapacidad y su participación en la producción artístico-cultural representan la base de relaciones verdaderamente inclusivas.

Para lograr el éxito es fundamental el principio de trabajar “con todas las personas” y “para todas las personas” para que los espacios y las producciones culturales estén al alcance de todas las personas. Son muchas las estrategias necesarias y muchos los agentes que deben trabajar en el asesoramiento en políticas culturales y en la elaboración de recursos de accesibilidad en el ámbito del libro y la lectura y en las artes en sus diversos lenguajes, como el cine, la música, el teatro, la danza, la ópera y las artes visuales para su plena implementación. Además, de investigar y utilizar las nuevas tecnologías para crear productos y servicios asequibles y accesibles para ampliar la oferta de cultura inclusiva.

En este sentido tres iniciativas pueden ejemplificar un poco las acciones que se vienen desarrollando en Brasil en los últimos 20 años:

1.1. Libros en Múltiples Formatos Accesibles

Entidad promotora: Mais Diferenças. (Más Diferencias)

La iniciativa de Libros en Múltiples Formatos Accesibles fue creada por Mais Diferenças, Organización Social Brasileña de referencia en las áreas de educación y cultura inclusiva. Actúa desde el año 2005 y cuenta con una larga experiencia nacional e internacional en asesoría, investigación, producción de conocimiento, desarrollo institucional y de capacidades para el diseño y ejecución de políticas, programas y proyectos, en colaboración con distintas instancias gubernamentales, organismos internacionales y entidades privadas.

Esta iniciativa busca una serie de acciones integradas para la promoción del libro y lectura para todas las personas. Acciones de formación de lectores, grupos de estudios y producción de libros con la participación de personas con discapacidad fortalecen la propuesta de producción de libros de literatura en múltiples formatos accesibles para que la lectura y los cuentos lleguen a todos. Los libros producidos tienen diversas características de accesibilidad, como narración y texto en portugués, audio descripción y animación de imágenes, traducción e interpretación en Lengua de Señas y Lectura Fácil - que trae adaptaciones en relación al idioma, contenido y forma para ampliar la comprensión.

Gracias a esta iniciativa, se desarrollaron en Brasil, en 2014, los primeros libros en Lectura Fácil. Desde entonces más de 100 libros en este formato fueron producidos y distribuidos, gratuitamente, por programas del Ministerio de Cultura, Secretaría de Personas con Discapacidad del Estado de São Paulo y organizaciones privadas como Itaú Social y el programa “Leia para uma Criança” el mayor programa de distribución de

libros para población infantil en Brasil.

Millares de personas fueron impactadas. Como reconocimiento, la iniciativa fue internacionalmente galardonada con Premios de Zero Project, Jabuti y JK Visionarios del BID (Banco Interamericano de Desarrollo).

En conclusión, la ampliación del acceso y producción de bienes y productos culturales por y para personas con discapacidad permite la construcción y profundización de bases cada vez más sólidas en la búsqueda de una sociedad inclusiva para todas las personas, además de posibilitar nuevas formas de experimentación e invención que valoran la diversidad humana.

Más información:

<https://maisdiferencas.org.br>

<https://maisdiferencas.org.br/biblioteca/livros/>

1.2. Beplay – Plataforma para Accesibilidad.

Entidad promotora: Ktalise Tecnologías

La iniciativa Beplay se desarrolla por Ktalise Tecnologías, entidad que aporta soluciones tecnológicas para favorecer la accesibilidad en el mercado audiovisual. Se fundó en 2015 y desde entonces, se dedica al desarrollo de tecnologías de accesibilidad para museos, eventos, salas de cine, teatro, espectáculos y para el Mercado Corporativo. Facilita la accesibilidad de los sitios web de las empresas, así como de las reuniones internas y plenarios. Uno de sus objetivos es fomentar la inclusión y el acceso a la cultura desde cualquier parte del mundo.

Para garantizar la inclusión plena y el ocio compartido por personas, con discapacidad y sin discapacidad, una amplia oferta de programación accesible e inclusiva debe estar disponible. Para esto es fundamental que los costes y la oferta de servicios y tecnologías contribuyan para esta realidad. Facilitar y desmitificar la producción de comunicación accesible para el entorno cultural es el principal objetivo de Beplay que es una solución completa para la transmisión de contenidos accesibles, en directo o grabados, para eventos, televisión, vídeo bajo demanda, teatro, cine, Lives y muchos otros.

Accesibilidad por una segunda pantalla para comunicación en vivo, la solución se basa en el protocolo que intercambia información al instante en tiempo real, sin retrasos. Recursos como audio-descripción, Lengua de Señas, subtítulos y traducción de idiomas son ofrecidos en los móviles o tabletas de las personas usuarias. La tecnología puede ser utilizada en el medio digital, físico e híbrido.

Una red de profesionales de accesibilidad se inscribe en la plataforma y ofrecen sus servicios para las organizaciones que producirán su oferta de contenido accesible. Y pueden trabajar en vivo, en el local o remoto, en cualquier sitio.

La plataforma está siendo utilizada por muchas organizaciones en Brasil y Latino América para ampliar la oferta de accesibilidad en diferentes medios y eventos como teatro, musicales, lives, operas, shows, desfile de moda y también en la televisión.

Más información:
www.beplay.com.br

1.3. Musea. Plataforma para museos y exhibiciones con contenido accesible para todos los públicos.

Entidad promotora: Musea

En los Museos una plataforma con Diseño para Todos, Musea, está ampliando la oferta y democratizando el acceso para los contenidos educativos y accesibles. Musea fue creada en 2018 con el objetivo de ser una plataforma que une contenidos, alinea el potencial de tecnología y redes de aprendizaje, promoviendo experiencias de acceso de múltiples niveles al arte y memoria. En la plataforma están disponibles más de 20 de las principales exhibiciones en Brasil con más de 1000 contenidos como imágenes de las obras, audio descripción, audio-guía, lengua de señas, vídeos accesibles y otros contenidos que están disponibles en la web y en una App. Informaciones del uso de la plataforma muestran que los recursos de accesibilidad como audio-descripción son ampliamente utilizados por personas con y sin discapacidades, que muestran la importancia de los recursos como herramienta de mediación y mejor comprensión de los contenidos de artes visuales.

Más información:

Plataforma Musea:

<https://www.musea.art.br/>

Contenido accesible de la 34 Bienal de Artes de São Paulo

<https://www.musea.art.br/exibicoes/a7869731-7c42-4877-8677-6d88c8e963ea>

Exhibición Ameríndios

<https://www.musea.art.br/exibicoes/3f4a163a-a505-4ada-b92e-630bda83fa14>

Era uma Vez o Moderno

<https://www.musea.art.br/exibicoes/92293522-c65a-4a8b-ba9d-570003df67f5>

2. Colombia. “Proyecto Mírame”. Visibilidad de productos pensando en las personas ciegas.

Entidad promotora: Mírame.

Mírame trabaja cada día para crear productos que despierten los sentidos, para aportar y construir un mundo más incluyente, un mundo más fuerte, dando visibilidad a quienes han sido invisibles y llevando la inclusión a todas partes del mundo.

La iniciativa Mírame. El lenguaje del color que se toca busca contribuir a la generación de empleo digno e incluyente, reducir la brecha de desigualdad y de acceso a la información ya que se ha identificado que a nivel mundial hay una carencia de recursos tecnológicos, de espacios y medios para que las personas con discapacidad visual logren cierta autonomía en su día a día. Por ejemplo, al ir a un supermercado no cuentan con productos que tengan sistema braille donde se pueda identificar el nombre, fecha de vencimiento o sabores o al ir a una tienda de ropa no pueden elegir los colores o tallas de su preferencia porque no encuentran la información oportuna ni los medios que les ayude, siempre dependen de la asesoría de alguien. Además, este proyecto busca acercar el Sistema Braille y el lenguaje del color a todas las personas, y que a través de estas experiencias comprendan que existen otras formas de comunicación, de ver y sentir la vida.

Según el censo de 2018, en Colombia hay 1.948.332 personas con discapacidad visual, lo que equivale a un 4,1% de la población total. Y datos de OMS nos indican que son 2200 millones las personas que tienen discapacidad visual, de las cuales más de 1000 millones de casos podrían haberse evitado o aún no han sido tratados.

Mírame nace para dar respuesta a las necesidades de este colectivo. Este proyecto está basado en el diseño universal y para ello emplea el Sistema Braille y el lenguaje del color que se toca, en todo tipo de productos. Ambos sistemas son universales en todo el mundo, aunque quizás el lenguaje del color que se toca no sea tan conocido. Cada color tiene asociada una figura en relieve que lo representa.

Mírame, ha apostado por darle un mayor uso a las etiquetas de los productos, que con frecuencia no tardamos en tirar. Pero gracias a esta iniciativa, se convierte en mucho más que eso, ya que además de aportar información muy útil a la persona con discapacidad visual que está adquiriendo un producto, también son útiles para concienciar de que hay otras formas de comunicación, e incluso son de gran utilidad para aprender a través de ellas el Sistema Braille. Los productos creados con Mírame, son validados por personas con discapacidad visual.

Mírame también ha llegado hasta los centros educativos de Bogotá, gracias a Iberbibliotecas y su apoyo, con un proyecto para crear juegos inclusivos que permitan mejorar el ocio y el tiempo de disfrute de las personas con discapacidad visual. Estos juegos incluyen instrucciones y tarjetas con el sistema braille para favorecer su acceso a este colectivo. La idea es que estos juegos inclusivos se repliquen y lleguen a otros territorios.

Más información:

https://www.instagram.com/invites/contact/?i=k0w6kotojtup&utm_content=ll2a220

3. Méjico. “Lectura, cultura y arte accesible.” “La Experiencia de autorrelatos compartidos desde experiencias de voluntariado”. Y “Sentencias en Lectura Fácil. Justicia accesible”.

Entidad promotora: Biblioteca Central Estatal de Guanajuato.

La Biblioteca Central Estatal de Guanajuato “Wigberto Jiménez Moreno” es un proyecto arquitectónico desarrollado por el Instituto Estatal de la Cultura de Méjico para integrar la cultura del libro con las tecnologías de información y comunicación. Es uno de los espacios de vanguardia arquitectónica, cultural y tecnológica más importante del país.

3.1. “Lectura, cultura y arte accesible.” “La Experiencia de autorrelatos compartidos desde experiencias de voluntariado”.

La discapacidad visual no es un impedimento para disfrutar de la lectura, el arte y la cultura y así lo demuestran los participantes de la Sala Braille de la Biblioteca Central Estatal Wigberto Jiménez Moreno.

Son ya más de cuatro años, los que llevan las personas que integran este grupo reuniéndose en privado, e incluso ofreciendo algunos encuentros públicos para disfrutar y hacer disfrutar a las personas que les acompañan, entre poesía, música y canto.

Más información:

Lectura relatos El Cañaveral y El gran Hueco

https://youtu.be/PbgOj_WLXAE

Lectura sala braille en gerontológico DIF León

<https://youtu.be/BAfe5Zis16w>

3.2. “Sentencias en Lectura Fácil. Justicia Accesible”.

Hace ya casi 9 años, que la Suprema Corte de Justicia de la Nación de Méjico, adaptó su primera sentencia a lectura fácil, para amparar y proteger a una persona diagnosticada con Síndrome de Asperger. Dicha sentencia tuvo mucha transcendencia, pues era la primera vez que los Ministros de la Primera Sala del Alto Tribunal modificaban su redacción para hacer más accesible la justicia y adaptarla a las necesidades que la discapacidad de dicha persona requería.

Se trataba de mejorar la accesibilidad, la comprensión, de una sentencia llena de tecnicismos jurídicos y conceptos que en ocasiones son bastantes abstractos y complejos y ofrecerla en un lenguaje sencillo, llano, cotidiano, que cualquier persona ajena al lenguaje jurídico pudiera comprender. Por lo que se procedió a elaborar una sentencia complementaria en lectura fácil para favorecer la igualdad de oportunidades y el acceso a la información y documentación que defiende las Naciones Unidas.

Estas sentencias en lectura fácil, están dirigidas tanto a personas con discapacidad como a menores de edad, en las mismas se emplea un lenguaje simple y directo, adaptado al grado de discapacidad intelectual o, en su caso, a la edad.

Más información:

Sentencias en lectura fácil

<https://www.blogdelabogado.com.mx/derechos-humanos/a-9-anos-de-la-primera-sentencia-con-formato-de-lectura-facil-amparo-en-revision-159-2013/>

<https://www.elsoldetampico.com.mx/local/regional/sentencias-de-facil-lectura-el-acceso-a-la-justicia-para-ninos-y-personas-vulnerables-7826794.html>

4. Cuba (La Habana). “La estrategia de Lectura Fácil de la Oficina del Historiador de la Habana”.

Entidad promotora: Oficina del Historiador de La Habana.

Desde el año 2019 la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana desarrolla el proyecto “*Accesibilidad al patrimonio bibliográfico, arqueológico y científico de la nación cubana mediante el empleo de las nuevas tecnologías para el desarrollo de iniciativas de impacto social*”, financiado por la Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AEXCID) y ejecutado en colaboración con la ONG Fundación Ciudadanía, también de Extremadura.

El proyecto ha permitido introducir e implementar la metodología de Lectura Fácil como herramienta para difundir el patrimonio bibliográfico cubano a través de un formato accesible que haga posible su disfrute por todas las personas en igualdad de condiciones. Como parte del Proyecto, en una primera etapa se realizaron acciones de formación avanzada en la técnica de la Lectura Fácil para el equipo cubano por parte de la Cooperativa Dilee, consistentes en el asesoramiento para la adaptación, validación, diseño y desarrollo de materiales en Lectura Fácil, así como en la creación y fomento de clubes de lectura.

Una vez concluida la etapa formativa, se culminó la adaptación de ocho cuentos de la revista infantil creada por José Martí, *La Edad de Oro*: Tres Héroes, Las Ruinas Indias, El Padre Las Casas, Bebé y el señor Don Pomposo, Nené Traviesa, La Muñeca Negra, El Camarón Encantado y Meñique. Todos fueron validados por públicos con dificultades de comprensión debidas a distintas causas como Síndrome de Down, envejecimiento, trastornos cognitivos, etc. Los emplazamientos de validación han sido

diferentes en cada caso, siendo el predominante los espacios bibliotecarios, aunque también se han realizado en hogares de personas mayores, escuelas y otras instituciones de la Oficina del Historiador que tienen programas específicos de inclusión social como la Quinta de los Molinos.

Actualmente se está trabajando en la creación de un Club de Lectura Fácil en la Biblioteca Infantil Antonio Bachiller y Morales, ubicada geográficamente en el barrio de Los Sitios, del municipio de Centro Habana, un territorio complejo por estar superpoblado y tener una alta incidencia de conflictos sociales de diversa naturaleza que afectan directamente a los niños de la zona.

Este Club, diseñado para una frecuencia semanal, fue concebido para estudiantes de las escuelas cercanas a la Biblioteca previamente identificados, por poseer dificultades cognitivas debidas a situaciones de violencia o las ya descritas. En cuanto tuvieron lugar las primeras acciones del Club, padres de niños/as con autismo y otros sin dificultades se acercaron a la Biblioteca para pedir que sus hijos/as fueran incluidos/as, lo que fue aceptado de inmediato, a pesar de constituir un reto la coexistencia de personas tan diferentes en el mismo escenario.

Los encuentros fueron realizados a través de lecturas de algunas de las obras de José Martí adaptadas como parte del proyecto y de otras como “El Puente de ayuda” de la escritora extremeña Inma Chacón del libro de Textos de autores extremeños en Lectura Fácil de la colección Dehesa, La principita y Don Quijote de la Mancha, estos dos últimos en formato digital.

Las técnicas de los Clubes de Lectura Fácil demandaron gran versatilidad y creatividad del personal bibliotecario que guio los encuentros. A la lectura propiamente dicha, hubo

que agregar otros resortes motivacionales como acciones histriónicas por parte de los niños, composiciones textuales donde se podía comprobar la comprensión de la obra, así como dibujos derivados de la interpretación que habían hecho de las lecturas. La convivencia de personas diferentes fue conducida con éxito por las bibliotecarias y, al cumplimiento del objetivo de comprender las obras trabajadas, se sumó el logro de crear un ambiente de respeto y paz entre las personas participantes.

La Biblioteca Antonio Bachiller y Morales, con el Club de Lectura Fácil, entre otras estrategias, se convierte en un espacio inclusivo donde el acceso a las obras literarias es, efectivamente un patrimonio de toda la ciudadanía.

Como otra de las estrategias exitosas implementadas se concibe que los textos administrativos y otros de información general nazcan editados en lectura fácil, siempre que sea posible.

En este sentido desde la Dirección del Plan Maestro, entidad encargada de garantizar el desarrollo integral de la Zona Priorizada para la Conservación (ZPC) formada por el Centro Histórico y el Malecón Tradicional de La Habana, que elabora entre otras funciones trámites urbanos para el sector estatal y no estatal en pos de preservar los valores patrimoniales de la ZPC, se editaron en lectura fácil dos textos administrativos: Guía de Trámites para el Trabajo por Cuenta Propia en el Espacio Público del Centro Histórico y el Malecón Tradicional de La Habana y Guía de Trámites en Plan Maestro para el Trabajo por Cuenta Propia en el Centro Histórico y el Malecón Tradicional de La Habana.

La aplicación de esta técnica inclusiva posibilita que todas las personas comprendan el proceso de trámites que deben seguir para la obtención del permiso de realización de actividades y obras dentro de los límites de la Zona Priorizada para la

Conservación.

Además, la atención a la población es una de las principales funciones que realiza Plan Maestro, la cual se favorece con la implementación de esta técnica inclusiva y apoya la labor de todas las personas trabajadoras, adiestradas, personal técnico y especialistas. Así viabilizamos una mejor comprensión del proceso de trámites, complicado, en no pocas ocasiones, con lo cual la recepción de las solicitudes resulta más efectiva y se reduce considerablemente el tiempo de duración de cada trámite, lo que potencia el desarrollo integral local.

De la Guía de Trámites además surge la edición en lectura fácil del plegable Trámites en Plan Maestro para el Dictamen de Uso de Suelo y el Dictamen de Obra de la población del Centro Histórico y el Malecón Tradicional de La Habana.

A raíz de los resultados y beneficios de esta metodología, Plan Maestro de conjunto con el Gobierno Municipal, presenta en lectura fácil la Estrategia de Desarrollo Municipal de La Habana Vieja, cuyo propósito es que la ciudadanía conozca, mediante un lenguaje claro, qué debe hacer para desarrollar su territorio en el aspecto institucional, cultural, social, económico y ambiental, para así elevar la calidad de vida de su población. Este documento obtuvo el Premio a Mejor Estrategia de Desarrollo Municipal en la primera Feria de Desarrollo Local de La Habana, ExpoCuba 2022.

Actualmente se encuentra en ejecución el Centro Demostrativo de Energías Renovables (CeDER), primero de su tipo en el país, como parte del proyecto La Quinta de los Molinos, hacia un modelo energético sostenible y de cultura verde. Financiado también por la AEXCID y coordinado por la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana, la ONG Asamblea

de Cooperación por la Paz (ACPP) y Fundación Ciudadanía. Concebido como un espacio de acercamiento a las Fuentes Renovables de Energía y bajo la premisa: «*Un lugar para que todas las personas aprendan a cuidar el medio ambiente*» se editó en Lectura Fácil el plegable informativo del CeDER, para el cual se realizaron varias sesiones de validación con personal técnico de la Quinta de los Molinos en situación de discapacidad intelectual y con el apoyo de especialistas de la propia Quinta.

Con un carácter inclusivo, se prevén además futuras publicaciones sobre Fuentes Renovables de Energías y Economía Verde Circular aplicando esta técnica, que sirvan como materiales de apoyo a las acciones formativas y de sensibilización que se desarrollen en el CEDER.

Por tanto, por su propósito humanista acorde con la filosofía de trabajo de la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana y alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, la técnica de lectura fácil ha promovido la accesibilidad cognitiva como estrategia para facilitar la comprensión de la información y el acceso a la cultura, lo que se evidencia en las distintas acciones que se han desplegado para fomentar la comunicación inclusiva.

Más información:

<http://www.planmaestro.ohc.cu/index.php/noticias/616-lectura-facil-iniciativa-de-impacto-social>

<https://oncubanews.com/cultura/instituciones-espanolas-promueven-la-lectura-facil-en-cuba/>

<https://www.grada.es/web/la-oficina-del-historiador-de-la-ciudad-de-la-habana-participa-en-iniciativas-sobre-lectura-facil/>

5. Perú. “El Quijote para la vida”. Lectura y Arte para los niños y las niñas del barrio.

Entidad promotora: Asociación Pueblo Grande Bibliotecas.

La Asociación Pueblo Grande se fundó en el año 2007, con el firme objetivo de formar una ciudadanía comprometida a través de la lectura y diversas disciplinas como la música, el cine, radio, foros, muralización, danza y deporte, etc. con la comunidad de Santa Rosa, Lima, Perú.

Esta asociación se ha reinventado basándose en tres factores:

- El impacto del personaje del Quijote, cuya visión utópica, le ha permitido poner en práctica el valor de los sueños.
- Su apuesta por un enfoque multidisciplinario, no solo abarcando lectura y comunicación inclusiva, sino también otras actividades artísticas como festivales, muralización, radios comunales, deporte, danza, teatro y cine, que permiten una formación integral del niño o niña.
- Tener una filosofía ligada al barrio, con el objetivo de impulsar un barrio cultural que permita desarrollar en la comunidad actividades culturales para formar ciudadanos comprometidos desde una perspectiva transversal de inclusión. El barrio es el espacio público que permite la integración, fortalece la historia y la identidad, genera encuentros, fortalece una visión colectiva y promueve valores.

Quijote para la Vida, un espacio que tiene como objetivo primordial, promover la lectura para formar una nueva ciudadanía crítica y comprometida con el desarrollo local, regional y nacional. No era suficiente acercar los libros a niños,

niñas, jóvenes y mujeres. Se necesitaba un esfuerzo mayor, que implicaba usar herramientas como la gestión cultural, la educación comunitaria y la comunicación inclusiva como un derecho.

La iniciativa se basa en cuatro ideas importantes:

- La primera, a raíz de los escasos liderazgos de legitimidad en Perú, desde el Proyecto Quijote para la Vida, se busca colocar en el imaginario del Barrio, la figura del Ingenioso hidalgo Don Quijote. Personaje mundial que a pesar de haber pasado más de 400 años, aún da lecciones de vida, valores y enseñanzas, tales como la justicia, las aventuras, los sueños, las utopías, la solidaridad y la lealtad. En ese sentido, se reinventa un liderazgo para tiempos difíciles, el Quijote, quien emprende un proyecto que no es otro que recorrer el mundo. A través del cual se busca impulsar que los barrios tengan un espacio público que permita integrar a las familias y reconocer su historia.
- Como segunda idea, se logra unificar la promoción del libro y la lectura con la diversidad cultural y artística. Esta fusión de enfoques y miradas ha permitido consolidar los espacios de la Biblioteca Comunal Don Quijote y su Manchita y el Centro Cultural Luis Berger, que fue donde surgieron la constante participación de la comunidad y de manera estratégica se generó un impacto donde la cultura y el arte son también el eje de desarrollo de la comunidad de Santa Rosa.

El proyecto Quijote para la Vida se ubica a una hora y media del Centro Histórico de Lima. En la periferia de la ciudad, donde no existen espacios para el acceso al arte, ni para la promoción cultural. Sin embargo, a pesar de todo, se van

ganando derechos desde la sociedad civil para acceder a la lectura, música, deporte y cine, fuera de las escuelas.

La apuesta es democratizar y descentralizar la cultura, buscando promover barrios culturales, que impulsen la autogestión, la inclusión, la autonomía y la creación local.

- Como tercer punto, se apuesta por la territorialidad barrial, siguiendo la narrativa de la historia local que fortalece su identidad.

El Barrio como el gran escenario para el aprendizaje, donde la libertad, el espacio público y la memoria histórica logren promover a la nueva ciudadanía comprometida y responsable. Se asume la gran tarea de que la práctica educativa logre desarrollar capacidad crítica y reflexiva y producir transformaciones en las formas de pensar de los niños y niñas para que sean personas promotoras activas dentro de su realidad y comunidad.

Por ello en toda actividad se está permanentemente desarrollando la capacidad creativa y transformadora de las personas; la capacidad de asombro, que todos y todas tenemos como derecho principal de transformación social.

Otra característica de la metodología, inspirada en Paulo Freire, es la capacidad de inclusión, entendida desde los derechos humanos y el acceso al libro, a la música, al arte, al deporte que, en Perú, increíblemente son negados a las personas con escasos recursos económicos.

- Y como cuarto aspecto, se encuentra la experiencia de comunicación de radio web: QR19 - Quijote Radio, una

experiencia de comunicación inclusiva, que da espacio a los líderes locales, población infantil, juvenil y mujeres en la búsqueda y construcción para la ciudadanía.

QR19 Quijote Radio es una plataforma radial para fortalecer el proyecto de bibliotecas comunitarias “Quijote para la vida” a través de una programación radial por internet y podcast producidos por población infantil, juvenil y personas adultas y diversos agentes sociales del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú.

Este proyecto, que nació en plena pandemia, en medio de la incertidumbre y desolación, logró usar la tecnología para crear nuestra radio web, gracias a instituciones muy diversas, como el Ministerio de Cultura del Perú, Municipalidad Metropolitana de Lima, Biblioteca Popular La Carcova e Iberbibliotecas.

En este camino por construir “Otra Comunicación” se ha percibido la importancia de escribir y contar las propias narrativas, lejos de los grandes medios de comunicación que siempre tienen una agenda alejada de nuestra realidad. Así, la comunicación en el Proyecto Quijote para la Vida es parte de la sostenibilidad.

La radio comunitaria QR19 – Quijote Radio es un medio de comunicación integrado en la vida y posee un valor incomparable, tanto para la información como para la exposición de mensajes positivos a través de voces de niños y niñas convirtiéndose en una verdadera aliada de la educación popular.

Pensar la radio, dirigida por niños y niñas fuera de la escuela

como una estrategia de formación ciudadana supone promover una experiencia educativa que parte de un modelo de comunicación para el desarrollo cuyo énfasis está centrado en la construcción social de la realidad.

En este espacio se intenta que los niños y niñas desarrollen la oralidad, lean, escriban, declamen, dialoguen, discutan, trabajen en grupo y se expresen con soltura, fortaleciendo su autonomía, así como desarrollando valores de responsabilidad, compromiso y participación en un espacio social alternativo, brindando protagonismo a quienes reciben desde otros ámbitos mensajes de intolerancia, violencia e incompreensión.

Más información:

www.quijoteradio.net

<https://www.facebook.com/QR19Quijoteradio>

<https://www.facebook.com/ProyectoQuijoteparalavida>



ANEXO III

ANEXO III. Experiencias de comunicación inclusiva en Extremadura.

En este apartado se muestran, a modo de ejemplo, algunas experiencias que en materia de comunicación inclusiva se han llevado a cabo. Las mismas se caracterizan por su naturaleza innovadora y por ser experiencias de éxito.

Campaña 12 Razones, 12 Valores. Constelaciones Colectivas.

Entidad promotora: Junta de Extremadura. Dirección General de Accesibilidad y Centros de la Vicepresidencia 2ª y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

La campaña 12 razones – 12 valores. Constelaciones Colectivas pretende dar voz y poner rostro a las personas usuarias de las asociaciones de personas con discapacidad en su reivindicación sobre la necesidad de convertir nuestros entornos, productos y servicios en accesibles, para mejorar su autonomía personal e independencia.

Se desarrolla a través de doce videos que comienzan con un mensaje “en positivo” para continuar con la presentación de las diez asociaciones que forman el “Comité de Entidades de representantes de personas con discapacidad de Extremadura (CERMI), dedicando el último a visibilizar la multidiscriminación, Mujer, Rural con Discapacidad.

Los valores elegidos definen las estrategias de acción de las diferentes asociaciones que emplean sus herramientas y capacidades para defender los derechos de los diferentes colectivos con discapacidad. Por tanto, se establece un punto de unión entre las razones por las que luchar y los valores establecidos.

Estos vídeos (subtitulados, signados y audiodescritos) se lanzan durante doce meses (uno al mes), en redes y se acompañan de actividades orientadas a difundir las capacidades de las personas, de sensibilizar a la sociedad en la necesidad de romper las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y psicosociales que existen. Para llevarlas a cabo se ha contado con instituciones y empresas del mundo de la cultura, la educación o el deporte

Relación de vídeos:

1. En positivo (mensaje positivo): lanzamiento todas las asociaciones
2. Autonomía: FEXAS
3. Igualdad de oportunidades: FEAFES
4. Integración: APNABA
5. Eliminación de Barreras: ONCE
6. Participación Activa: DOWN EXTREMADURA
7. Diversidad: FEDER
8. Intervención Social: Mujer, Rural, con discapacidad
9. Inclusión: PLENA INCLUSIÓN
10. Innovación Social: ASPACE
11. Diseño para todas: COCEMFE
12. Cohesión Social: FEDAPAS

Los valores están firmemente ligados a los diecisiete “Objetivos de Desarrollo Sostenible”, herramienta aprobada por las ONU para alcanzar la igualdad real de las personas. La accesibilidad universal está presente en las metas específicas marcadas en los siguientes objetivos de desarrollo sostenible, entre otros: salud y bienestar, educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, ciudades sostenibles y alianzas.

La Dirección General de Accesibilidad y Centros entiende la

accesibilidad como un indicador de la calidad del entorno construido porque posibilita recuperar los espacios perdidos y los pone al servicio de un amplio grupo de población, reconvirtiendo las calles en “salones comunitarios” de encuentro, integradores y democráticos. Además, es testadora de salud. Individual porque mejora la autonomía personal, afianzando la seguridad de la persona y, colectiva porque detrás de una decisión grupal que mejore la accesibilidad, siempre hay un mensaje de solidaridad hacia los más vulnerables.

La accesibilidad universal y el diseño para todas, pone en el centro de todas las acciones, a las personas. Prestando especial atención a las personas con discapacidad, personas mayores y otras que de forma temporal se encuentran con dificultades para relacionarse con el entorno.

El anhelo de esta Dirección General es construir en nuestro territorio, nuestros pueblos y ciudades, la capa de la Accesibilidad Universal, piel integradora de todas las personas, para situar a Extremadura en la vanguardia del humanismo.

Información relacionada, ideario y videos:

<https://www.juntaex.es/w/12-razones-12-valores?inheritRedirect=true>

https://www.youtube.com/watch?v=JoJvs_ztMqQ

<https://saludextremadura.ses.es/web/detalle-contenido-estructurado?content=accesibilidad-campanas-concienciacion-y-sensibilizacion#uno>

Estrategia de Fomento de la lectura fácil en Extremadura.

Entidad promotora: Junta de Extremadura. Dirección General de Accesibilidad y Centros. Vicepresidencia 2ª y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

La Estrategia parte, en el año 2018, de la elaboración de un protocolo de política públicas dirigidas al impulso de la lectura fácil en Extremadura, documento construido desde la participación de agentes implicados como OACEX y todas las asociaciones y empresas dedicadas a la lectura fácil en Extremadura: Fundación Ciudadanía, Cooperativa DILEE, Asociación de Lectura Fácil de Extremadura. A través de este Protocolo, se sientan las bases para construir un sello de calidad y de reconocimiento a través de formación en esta disciplina, que garantice un proceso validado por personas con discapacidad, mayores, migrantes, etc.

Con ese punto de partida, la Dirección General de Accesibilidad y Centros, junto con el Plan de Fomento a la Lectura de Extremadura y la Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Extremadura (OACEX) diseñan las principales líneas estratégicas para el impulso de la lectura fácil en Extremadura que incluye acciones de sensibilización, reivindicación y formación.

Entre los objetivos perseguidos se encuentran:

- Concienciar a la Administración Pública, Entidades públicas y privadas sobre la importancia de esta herramienta en cualquier trámite diario.
- Fomentar la participación de las personas con dificultades cognitivas y/o de comprensión en los procesos de trabajo de la lectura fácil, jóvenes o adultos

en fase de alfabetización, adultos con leves trastornos visuales o de otro tipo que provocan que la tarea lectora sea sumamente costosa, adultos que carecen de hábito lector (analfabetos funcionales), personas mayores, aprendices de español como lengua extranjera, inmigrantes y, en general, a todas aquellas personas que por problemas cognitivos, culturales, económicos o sociales encuentran graves dificultades para ejercer su derecho a tomar parte libremente de la vida cultural, a gozar de las artes y participar del progreso científico.

- Facilitar el acceso a la información a otros colectivos desfavorecidos: inmigrantes, población con bajo nivel formativo entre ellos, el colectivo de mayores, etc. y sensibilizar a la sociedad civil de la necesidad de este medio.

Entre las acciones llevadas a cabo para el Fomento de la Lectura en Extremadura, destaca la campaña **“Lánzate a la Lectura Fácil”**:

Primera fase.

Presentación de la campaña en un Webinar en la que participaron colectivos y asociaciones que utilizan la lectura fácil como herramienta de comunicación eficiente (clubes de lectura de personas mayores, niños y niñas, migrantes...etc.) y fueron protagonistas de un vídeo explicativo de los beneficios de la lectura fácil.

La OACEX impartió cursos de lectura fácil para personal informático y gestor de contenidos de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, como formación complementaria orientada a facilitar los contenidos en las páginas web de la Junta de Extremadura. Con esta formación se pretendía concienciar sobre la importancia de informar y atender adecuadamente a

todas las personas, independientemente de sus capacidades. Además detectar los obstáculos en el acceso a la información escrita, dotando de las herramientas necesarias para eliminar las barreras.

Información relacionada:

Webinar:

<https://www.youtube.com/watch?v=DqFPoGtz85w>

Vídeo reivindicativo:

<https://www.youtube.com/watch?v=mgJlvnO-zAQ>

Segunda fase.

Participación de destacados personajes públicos extremeños de diferentes ámbitos profesionales (cultura, deporte, periodismo, política), en un vídeo que pone el acento en cómo la lectura fácil puede lograr y hacer efectivo el derecho a la información para todas las personas, fue presentado en Naval Moral de la Mata, aunque secundada en numerosas localidades de Extremadura, concretamente en los municipios de 19 entidades del movimiento asociativo de Plena Inclusión Extremadura y 32 bibliotecas de la Red de Bibliotecas de Extremadura, donde se leyó el Manifiesto “Lánzate a la Lectura Fácil” elaborado por la OACEX.

Información relacionada:

<https://www.youtube.com/watch?v=7ZBwunqcXoU>

Todas estas actuaciones refuerzan el impulso a la creación de empresas extremeñas que se dediquen a la lectura fácil con Sello de Calidad y Reconocimiento por parte de la OACEX a través de formación y buenas prácticas. Extremadura cuenta en la actualidad con 14 asociaciones y empresas privadas con este Sello.

Información relacionada:

<https://www.plenainclusionextremadura.org/plenainclusion/reconocimiento-de-entidades-de-lectura-facil>

Adaptación a Lectura Fácil de legislación y documentación administrativa.

Entidades promotoras: Dirección General de Cooperativas y Economía Social de la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio de la Junta de Extremadura. Consejería de Igualdad y Portavocía de la Junta de Extremadura. Diputación de Badajoz. Ayuntamiento de Mérida.

El artículo 49 de la Constitución Española defiende que los poderes públicos deben realizar una política de integración de las personas con discapacidad. Como ejemplo de ello se presenta cuatro experiencias basadas en la adaptación a lectura fácil de: legislación cuyo contenido es de sumo interés que llegue a todas la ciudadanía; la adecuación de los procesos selectivos actuales para atraer más talento a las administraciones públicas, la adaptación del contenido de los Acuerdos que toma el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura cada semana, incluyendo la lengua de signos de sus comunicaciones en rueda de prensa; así como la adaptación de cualquier documento susceptible de contribuir a la difusión de las actividades que lleven a cabo las distintas delegaciones de una entidad local. A continuación se aportan los datos concretos de cada experiencia y enlaces:

- **Adaptación de la Ley 9/2018 de 30 de octubre, de Sociedades Cooperativas de Extremadura.** Dirección General de Cooperativas y Economía Social, Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio de la Junta de Extremadura.

Más información:

https://proyectoefes.es/wp-content/uploads/2020/07/Ley-Coop-LF_30_6_2020_Interctiva_def.pdf

- **Adaptación de Bases y Exámenes para optar a las plazas de personal de portería, ordenanza y auxiliar de administración, que la Diputación de Badajoz oferta para personas con discapacidad.** Excma. Diputación Provincial de Badajoz.

Más información:

<https://www.dip-badajoz.es/empleo/templeo/doc/portero-ordenanza-bases-2019.pdf>

<https://www.dip-badajoz.es/empleo/templeo/doc/auxiliar-admon-bases-2019.pdf>

- **Adaptación a Fácil Lectura de los Acuerdos tomados por el Consejo de Gobierno de Extremadura cada semana.** Consejería de Igualdad y Portavocía de la Junta de Extremadura.

Más información:

<http://www.juntaex.es/comunicacion/hemeroteca>

(Seleccionar “Consejos de Gobierno” y dar a buscar para que aparezca solo eso. Se selecciona el que interese ver y después pinchar sobre el logo azul (de Inclusion Europe) que aparece arriba a la derecha para acceder a la versión adaptada a lectura fácil)

- **Adaptación a lectura fácil de la documentación que generan las distintas delegaciones municipales del Ayuntamiento de Mérida.** Excmo. Ayuntamiento de Mérida.

Más información:

<https://descargas.merida.es/cultura/2021-feria-libro-programa-lectura-facil.pdf>

<https://descargas.merida.es/festejos/2021-semana-santa-programa-lectura-facil.pdf>

<https://descargas.merida.es/educacion/2021-ayudas-material-escolar-bases-lectura-facil.pdf>

Huriya: Una historia real de mujeres inmigrantes de Campo Arañuelo luchando por la igualdad.

Entidades promotoras: Fundación Mujeres y Excm. Diputación de Cáceres

A pesar de que la inmigración en el Campo de Arañuelo es un fenómeno con dos décadas de existencia, la convivencia entre ambas culturas, la autóctona y la foránea, especialmente marroquí, no ha pasado de mera coexistencia (sin que tampoco haya llegado a hostilidad). En ello influye las diferencias culturales, pero también la permanencia de prejuicios hacía las culturas de raíz islámica, especialmente en lo relacionado con las mujeres que profesan la religión musulmana, así como otros prejuicios vinculados a las migraciones, y que normalmente obvian la realidad global de estos procesos.

En el año 2018, dos grupos de mujeres inmigrantes marroquíes, residentes en Rosalejo y Talayuela, de 30 años de edad media, que se involucraron en procesos de reflexión sobre la igualdad de género y la interculturalidad desde su propia realidad de la mano de Fundación Mujeres y la Diputación de Cáceres, decidieron crear un producto audiovisual para sensibilizar a la población general sobre su situación.

Este producto es un corto que, a través de la vivencia de una mujer, recoge las historias de todo el grupo de mujeres involucradas, sus necesidades, sus luchas, sus anhelos.

Este audiovisual cumple con las características de un producto de comunicación inclusiva ya que da voz a las propias personas agentes del cambio, las mujeres inmigrantes que residen en Campo Arañuelo. Está relatado desde sus propias vivencias, sus necesidades e interés estratégicos de género. Además, utiliza un lenguaje inclusivo, no estereotipa ni ofrece una visión discriminatoria de las mujeres.

El objetivo del mismo es sensibilizar a la población sobre la necesidad de enfocar las migraciones desde una perspectiva intercultural y de género. Estas historias de lucha esperan contribuir a los procesos de fomento de la igualdad de género y la interculturalidad en la provincia de Cáceres, como aspiración para generar una sociedad libre de discriminaciones y donde se garantice la justicia social.

Más información:

https://www.youtube.com/watch?v=h6BBa_v3WWo

Integración de las personas trans en la Universidad de Extremadura

Entidad promotora: Universidad de Extremadura, Unidad de Atención al estudiante (UAE)

La UAE de la Universidad de Extremadura ofrece un servicio de atención para las personas trans, en el cual se les posibilita cambiar el nombre en sus datos de clase, exámenes y trabajos,

además de en el campus virtual, incluso a aquellas personas que aún no hayan modificado sus datos en el DNI, NIE o NIF.

Esta iniciativa supone una innovación para la inclusión de las personas jóvenes LGTBI+ que cursan estudios en la Universidad de Extremadura.

Documental Mujeres 15/10: Luchas diarias de las mujeres del Valle del Jerte.

Entidades promotoras: Fundación Mujeres y Agencia Extremeña de Cooperación Internacional al Desarrollo-AEXCID-.

El documental Mujeres 15/10 nace de la necesidad de dar a conocer las historias de vida, luchas, necesidades e intereses de las Mujeres del Valle del Jerte, Cáceres. Tiene una duración de 30 minutos y narra la historia real de un grupo de mujeres que deciden juntarse el 15 de octubre, día de la mujer rural, para instaurarlo en el Valle como un día conmemorativo de unión y de lucha.

Esta aventura comenzó con la Escuela Rural Feminista del Valle del Jerte, espacio en el que más de 30 mujeres se formaron sobre feminismo rural, derechos humanos de las mujeres, debatieron sobre la importancia de rescatar los “haceres y saberes” que tienen las mujeres rurales y compartieron la importante de tejer redes y luchar juntas contra las opresiones y discriminaciones machistas.

Los talleres sobre audiovisuales se centraron en entender qué es un documental, qué lo diferencia de otro tipo de audiovisual,

cómo definir una sinopsis, cuáles son las partes necesarias para su realización; cómo se construye un guion, cuáles son las escenas principales, cómo definir un calendario de personas claves a entrevistas y elegir los lugares de grabación entre otras cuestiones.

Este proceso formativo culminó, en el año 2021, con el diseño colaborativo de un guion y la grabación de diferentes testimonios y escenas con el objetivo de realizar un documental que visibiliza a las mujeres diversas que existen en el Valle del Jerte, así como sus luchas diarias, sus anhelos y reivindicaciones.

Este producto se ha realizado gracias al apoyo del Proyecto “Tejiendo redes feministas en el Valle del Jerte por los derechos humanos de las mujeres”, financiado por la Agencia Extremeña de Cooperación Internacional al Desarrollo-AEXCID e implementado por Fundación Mujeres.

Más información:

<https://www.youtube.com/watch?v=5zG4xxldtTY&t=342s>

Decálogo sobre la Parálisis cerebral para medios de comunicación.

Entidades promotoras: Movimiento asociativo ASPACE, Federación Extremeña ASPACE.

Decálogo dirigido a profesionales del sector de la comunicación, para que conozcan de primera mano quienes son las personas con parálisis cerebral y todo lo que pueden aportar a la sociedad y así lo tengan en cuenta a la hora de realizar noticias, informaciones, cortometrajes, películas, anuncios, programas o

series...

Con el mismo se pretende que su imagen sea tratada en los medios de comunicación social de forma más ajustada a la realidad y desde los distintos abordajes; y no solo a través de estereotipos y espacios dedicados exclusivamente a la discapacidad.

Más información:

https://aspace.org/assets/uploads/documentos/version_05_decalogo.pdf

Adaptación a Lectura Fácil de la Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura.

Adaptación a Lectura Fácil de diferentes documentos de trabajo: Guías, Protocolos, Lenguaje inclusivo/no sexista,..., relativos a la Igualdad y Violencia de Género.

Entidad promotora: Instituto de la Mujer de Extremadura. Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo.

La revisión, adaptación y redacción de textos de cualquier clase a los criterios correspondientes al estándar de Lectura Fácil, aplicable a cualquier clase de textos, es una necesidad innegable para varios colectivos muy bien delimitados, entre otros: personas con discapacidad intelectual o algún tipo de trastorno del desarrollo cognitivo o dentro del espectro del Autismo; personas inmigrantes que presentan un profundo desconocimiento respecto a nuestra lengua y cultura, sea cual sea su formación académica; personas mayores con un nivel o grado de estudios escaso o limitado, por distintas circunstancias

y personas en riesgo de exclusión social por diferentes razones y con restricciones en el acceso a la cultura y/o formación.

El Instituto de la Mujer de Extremadura (IMEX), es un organismo autónomo de carácter administrativo, creado por la Ley 11/2001, de 10 de octubre, y adscrito actualmente a la Consejería de Igualdad y Portavocía de la Junta de Extremadura. Como fin esencial tiene encomendada la promoción de las condiciones para que la igualdad entre los sexos sea real y efectiva, impulsando la participación y presencia de la mujer en la vida política, económica, cultural, laboral y social en nuestra comunidad, dentro del ámbito de la Junta de Extremadura.

Las situaciones de exclusión o discriminación que viven muchas mujeres pueden intentar solucionarse procurando una buena información, que sea más fácil de leer y entender. La buena información permite que todas las personas se enteren bien de lo que pasa en el mundo que les rodea y ayuda a prevenir conductas discriminatorias y desventajas, fruto de la combinación de desigualdades.

Para el IMEX, se hace necesario hacer uso de los múltiples recursos de los que dispone nuestra lengua, sin olvidar que el principio fundamental del lenguaje es que la comunicación sea efectiva. La lengua no sólo es un vehículo de comunicación que transmite ideas, pensamientos, sentimientos e información, sino que contribuye a transmitir la ideología y las relaciones de poder de la sociedad que le es propia. Por ello el IMEX ha adaptado a Lectura Fácil algunos documentos como la Ley 8/2011 de 23 de marzo de Igualdad entre Hombres y Mujeres y Contra la Violencia de Género y otros documentos de trabajo como Guías y Protocolos.

Más información:

<https://ciudadano.gobex.es/web/mujer-e-igualdad>

Actuaciones de Detección, Atención, Prevención, Intervención y Protección de los colectivos más vulnerables, para poder revertir las situaciones de vulneración de los derechos más fundamentales de las mujeres con discapacidad que se produce en las situaciones de violencia de género.

Entidades promotoras: Instituto de la Mujer de Extremadura. Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo. Plena Inclusión.

Actuaciones de Detección, Atención, Prevención, Intervención y Protección de los colectivos más vulnerables, para poder revertir las situaciones de vulneración de los derechos más fundamentales de las mujeres con discapacidad que se produce en las situaciones de violencia de género, para lo que es necesario desarrollar acciones que contribuyan de forma eficaz a la lucha contra todos los tipos de violencia contra las mujeres incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio de Estambul.

Para poder revertir estas situaciones de vulneración de los derechos más fundamentales de las mujeres con discapacidad que se producen en las situaciones de violencia de género, el IMEX ha desarrollado acciones que contribuyen de forma eficaz a la lucha contra todos los tipos de violencia contra las mujeres incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio de Estambul. Para ello, a través de asociaciones/organizaciones del tercer Sector, se asume el compromiso de desarrollar proyectos que tienen por finalidad dotar a las mujeres con discapacidad

intelectual, de conocimientos que les sirvan para detectar las diferentes manifestaciones de la violencia de género y, a su vez, concienciar a las familias y profesionales sobre la necesidad de abordar de manera integral los casos que sean detectados con el fin de que las mujeres con discapacidad intelectual dispongan de los apoyos necesarios que les garantice su derecho a una vida libre de violencia. El objetivo general de estos proyectos es capacitar a mujeres con discapacidad intelectual, familias y profesionales en la prevención, detección e intervención de la violencia de género en mujeres con discapacidad intelectual con objeto de garantizar su protección en cuanto a sus derechos, integridad, libertad y seguridad.

Más información:

<https://ciudadano.gobex.es/web/mujer-e-igualdad>

Guía de lenguaje no sexista en la Administración Pública de Extremadura

Entidades promotoras: Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales, Dirección General de Asistencia Sanitaria. SES. Consejería de Cultura e Igualdad Instituto de la Mujer de Extremadura (IMEX).

La Guía de lenguaje no sexista en la Administración Pública de Extremadura nace en el 2019, fruto del trabajo conjunto entre la Consejería de Cultura e Igualdad (Instituto de la Mujer de Extremadura) y la Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES, con la finalidad de incorporar soluciones no sexistas en el lenguaje administrativo de la Comunidad Autónoma, a partir de la normativa básica desarrollada en Extremadura y mediante

los mecanismos de los que dispone nuestra lengua para evitar la discriminación de las mujeres en el uso del lenguaje.

Esta Guía pretende ser una herramienta útil, abierta a todos los departamentos e instancias administrativas y desde ellas, al conjunto de la población.

Más información:

https://saludextremadura.ses.es/filescms/smex/uploaded_files/CustomContentResources/GUIA-LENGUAJE-NO-SEXISTA-IMEX.pdf

Pictogramas en las recetas impresas desde Jara.

Entidad promotora: Servicio Extremeño de Salud.

Jara es el nombre del Programa de Transformación de los Sistemas de Información que el Servicio Extremeño de Salud puso en marcha con el fin de informatizar los servicios tanto asistenciales como administrativos del sistema sanitario público. Jara ha informatizado el SES de una forma integrada, confluyendo en el proceso informático no sólo el nivel asistencial, sino también de Recursos Humanos y económicos.

Cada vez que el personal facultativo del SES imprime desde el Sistema Informático Jara una receta, aparecen en la misma pictogramas relacionados con los momentos del día en los que la persona usuaria debe tomar el fármaco (desayuno, comida, merienda y cena) acompañados de un cuadro en blanco bajo cada uno de ellos, para que la o el Facultativo escriba el número de comprimidos, sobres, etc. pautados en cada momento del día.

Adaptación metodológica del programa “99 razones para ser SEPADCTIVOS” al colectivo de personas mayores.

Entidades Promotoras: SEPAD Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Junta de Extremadura y AUPEX (Asociación de Universidades Populares de Extremadura).

“99 razones para ser SEPADCTIVOS” es un programa del SEPAD Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Junta de Extremadura) diseñado y desarrollado por AUPEX con el objetivo de favorecer la promoción de la autonomía de las personas mayores, mediante procesos que favorecen un envejecimiento activo, optimizando las oportunidades de participación, seguridad, relación y salud de las personas mayores de nuestra región a fin de contribuir a la prevención de estados de dependencia y mejorar su calidad de vida.

Dicho programa se ha desarrollado durante 2019, 2020 y 2021. Durante el año 2019 el programa se desarrolló en su totalidad de modo presencial, pero en el año 2020 se impuso forzosamente la modalidad online debido a las restricciones provocadas por la situación pandémica y en el año 2021 se ha desarrollado con una metodología híbrida (online y presencial) con el objetivo de hacerlo más accesible al colectivo de personas mayores de nuestra región ya que permitía participar a:

- Personas mayores que no residían en las localidades con Centros de Mayores.
- Personas mayores que no podían desplazarse entre localidades.

- Personas mayores en situación de aislamiento o cuarentena.
- Personas mayores en situación de enfermedad, ingreso hospitalario o dificultad para la movilidad física personal.

La adaptación metodológica ha permitido el desarrollo del programa mediante actividades presenciales y actividades online, favorecido con ello, la inclusión y participación de personas mayores en el mismo.

Fruto de esta adaptación metodológica se ha elaborado desde un equipo de profesionales procedentes de AUPEX, de las Universidades Populares de Extremadura, del SEPAD y de los centros de mayores del SEPAD una guía: Manual de intervención Social on line con personas mayores.

Más información:

<https://www.aupep.org/publicaciones.php>

App pAPPeleo para facilitar trámites a las personas inmigrantes.

Entidades promotoras: Junta de Extremadura y AUPEX (Asociación de Universidades Populares de Extremadura).

En el marco de la actuación Laboratorio Social Digital, que desarrolla AUPEX desde el Plan de Alfabetización Tecnológica, en el año 2018 un grupo de participantes del NCC de Navalmoral de la Mata, formado por personas de diferentes nacionalidades han desarrollado una aplicación móvil, tanto en español como en árabe, que facilita la realización de trámites administrativos vía Internet: pAPPeleo, y ha sido creada a través de la herramienta AppInventor.

Pero hasta llegar a este producto final, los participantes han debido cubrir una serie de etapas: la primera ha sido analizar y programar aquellas tareas que desarrollan en su día a día, ver en cuáles de ellas surgían determinados problemas y evaluar de qué manera las TIC podrían hacer frente a la hora de resolver dicha problemática. Del trabajo grupal entre todos los participantes, cobró especial valor los trámites administrativos que pueden o deben hacerse vía online. Localizado el problema, buscaron la solución: desarrollar una aplicación móvil que facilite, agilice y reduzca el coste de tiempo y dinero para llevar a cabo los trámites identificados entre todos.

La app está compuesta por varias ventanas, con acceso a las webs del SEPE, Extremadura trabaja, Salud Extremadura, Agencia Tributaria y Seguridad Social. Además cuenta con un apartado de ayuda con los pasos que deben seguir a la hora de solicitar una vida laboral, un certificado tributario o para renovar la demanda de empleo.

Sistema de traducción simultánea del SES.

Entidad Promotora: Servicio Extremeño de Salud. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

El Servicio Extremeño de Salud tiene habilitado un sistema de traducción simultánea en 5 idiomas y a través del teléfono, que permite comunicar de manera más cercana y efectiva desde el punto de vista de la relación asistencial, en función de dónde sea su procedencia. Mediante marcación de un número telefónico, se activa una persona traductora del idioma elegido a disposición del personal profesional que lo solicite.

Importante es que el personal sanitario pueda entenderse en el transcurso de una visita programada. Igualmente esto es trascendental en casos de atención a urgencias de cualquier tipo: hospitalarias, accidentes de tráfico, catástrofes, etc. Por lo que las unidades que responden a estas situaciones, incluidos los helicópteros, disponen de este servicio.

Del mismo modo, y en el caso de necesitar la intervención de una tercera persona en el transcurso de la visita o atención sanitaria, existe dentro de las características del sistema la posibilidad de “conferencia A3”.

Programa de Capacitación de “Tuatención”.

Entidad promotora: Consejería de Hacienda y Administración Pública. Secretaría General de Administración Digital.

Este Programa, que forma parte de la prioridad 1 del Plan de Modernización Digital, ha sido diseñado para que los empleados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos, excepto el Servicio Extremeño de Salud, puedan sensibilizarse y adquirir conocimientos sobre los nuevos servicios de información y asistencia a la ciudadanía, su función o rol, los procesos, funcionalidades o capacidades de las aplicaciones que lo soportan.

“Tuatención” es el término que utilizamos para referirnos al nuevo servicio de información y asistencia a la ciudadanía de la Junta de Extremadura soportado en un sistema omnicanal. Esta denominación tiene un doble objetivo: por un lado, que la ciudadanía identifique un punto de interacción o contacto en

el que encontrar ayuda en el acceso a todos los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos excepto los que corresponden al Servicio Extremeño de Salud y por otro lado, comprender a todos los servicios y unidades administrativas que generan contenidos de interés para la ciudadanía.

Para garantizar su puesta en producción se han programado acciones formativas dirigidas al personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos, excepto los que corresponden al Servicio Extremeño de Salud, para que puedan sensibilizarse y adquirir conocimientos sobre los nuevos servicios de información y asistencia a la ciudadanía, su función o rol, los procesos, funcionalidades o capacidades de las aplicaciones que lo soportan.

Dentro de este proyecto de cambio en el modo de asistir a la ciudadanía se ha elaborado una guía de estilo gramatical, que contempla el lenguaje inclusivo, para su uso por parte de quienes trabajan en la administración regional, tanto en la redacción de documentos como en la comunicación verbal con los ciudadanos.

La implicación de todos los servicios y unidades administrativas de la Junta de Extremadura conseguirá que el ciudadano pueda encontrar ayuda en el acceso a todos servicios y generar contenidos de su interés.

Más información:

<https://ciudadano.gobex.es/novedades/-/novedad/ficha/9985677>



ANEXO IV

ANEXO IV. Entidades y personas colaboradoras.

GRUPO MOTOR:

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
Presidencia	Blanco Fernández	Fernando	Secretario General
Vicepresidencia 2ª, Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	López Amado	M.ª Ángeles	Directora General de Accesibilidad y Centros
Consejería de Educación y Empleo	Venera Valenzuela	Juan Pablo	Director General de Innovación y Educación Inclusiva
Consejería de Igualdad y Cooperación al desarrollo	Contreras Asturiano	Estela	Directora General del IMEX (Instituto de la Mujer de Extremadura)
Portavocía	Luis Martínez	Concepción	Directora de Comunicación
Ayuntamiento de Mérida	Fuster Flores	Julio César	Concejal RR.HH., Formación, Empleo, Universidad Popular y ODS
AUPEX	Calurano Vellarino	Mónica	Presidenta
	Moreno Campos	Josefa	Directora
	Cabanillas Diestro	Carmen	Directora Área

GRUPO DE TRABAJO 1. INSTITUCIONES:

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
Consejería de Cultura, turismo y Deportes. Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Patrimonio Cultural	Aizkorbe Vivas	Virginia	Coordinadora del plan de Fomento de la Lectura de Extremadura
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes. Secretaría General de Turismo	Arias Pastrana	Enrique	Coordinador de proyectos de la Secretaría General
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital. Dirección General de Agenda Digital	García Rodríguez	Pablo	Director general de agenda digital
	Ramos Hornero	Begoña	Jefa de sección de estrategia de agenda digital
Consejería de Educación y Empleo. Dirección General de Innovación e inclusión educativa	Murillo Gómez	Carmen	Asesora técnica docente
Consejería de Educación y Empleo. Dirección General de Formación Profesional y Formación para el Empleo	López de Ayala	Ana María	Asesora técnica docente
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública. Secretaría General de Administración Digital	Pinilla Piñero	Pedro	Jefe de servicio de transparencia y calidad de los servicios
	Fuentes Molero	José Manuel	Jefe de sección de evaluación e innovación
Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AEXCID)	Martínez Pacheco	Julio Manuel	Técnico
	Toral Pulido	Beatriz	Técnica
	Triviño Nieto	M ^ª Aurora	Técnica
	Rodríguez Labrador	Encarnación	Técnica
Consejería de Igualdad y Cooperación para el Desarrollo Instituto de la Mujer (IMEX)	Contreras Asturiano	Estela	Directora General
	García Fernández	M. ^ª del Mar	Jefa de Sección

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Accesibilidad y Centros	López Amado	M.ª Ángeles	Directora General de Accesibilidad y Centros
	Conejero Vidal	Sagrario	Jefa de Servicios
	Parejo González	Antonio	Jefe de Sección
	Osorio Escudero	M.ª Eulalia	Secretaria alto cargo
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Planificación, Formación y Calidad Sanitaria y Sociosanitaria	Caballero Pajares	Vicente	Ex Director General
	Vicente Torrecilla	José Luis	Director General
	Risco Solanilla	José Carlos	Médico Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria
	Vas Falcón	Antonia María	Jefa de Servicio de Participación Comunitaria en Salud
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección Gerencia del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia (SEPAD)	Zambrano Llamazares	Manuel	Coordinación Técnica Relaciones Institucionales de Ámbito Municipal
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Servicios Sociales, Infancia y Familias	Garrido Lexent	Eulalia	Jefa de Sección de Proyectos y Programas
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Secretaría Técnica de Adicciones, Servicio Extremeño de Salud.	Morcillo Sánchez	Mª del Pilar	Secretaria Técnica
	Castillo Sánchez	Mª Magdalena	Trabajadora Social
	Cortés Mancha	Mercedes	Médico
	Gallardo Becerra	Antonia	Psicóloga
	Santos Cansado	Jose Antonio	Psicólogo

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de asistencia sanitaria. Subdirección de cuidados y Humanización	Bobadilla del Pozo	Manuela	Subdirectora
	Bajo López	Esther	Técnica
	Carracedo Molina	Magdalena del Mar	Técnica
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de asistencia sanitaria. Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales	Gragera Becerra	Laura	Psicóloga clínica
	Martin Morgado	Beatriz	Facultativo Especialista de Área, Psiquiatra
	Rebollo Higuero	Esther María	Enfermera especialista en salud mental
	Torres Solís	Ignacio	Facultativo Especialista de Área, Psiquiatra
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX)	Agudo Ballesteros	M.ª Carmen	Jefa de Sección de Información, Formación y Educación
Oficina de Accesibilidad Cognitiva y Lectura Fácil de Extremadura (OACEX)	Tejeda Tena	José Mª	Coordinador
	González Caro	Ana Isabel	Técnica
Oficina de Accesibilidad Sensorial de Extremadura (OAS)	Ordoñez Flores	Raúl	Técnico
Servicio de Intérprete de Lengua de Signos (SILS)	Hernández Galán	Leticia	Gerente
Consejo de la Juventud de Extremadura	Tostado Calvo	Olga	ex Presidenta
	Sánchez	Maribel	ex Vocal
Diputación de Cáceres	Perales Fernández	Pilar	Técnica en servicios Sociales, área de Política Social.
Diputación de Badajoz	Horrillo Pino	Francisco José	Jefe Gabinete de prensa
	Martínez Ramos	M.ª Dolores	Jefa de Sección Técnica de Bienestar Social

Federación de Municipios y Provincias de Extremadura (FEMPEX)	Fajardo Bautista	Susana	Representante
	Martín Sánchez	Manuel	Técnico
Ayuntamiento/Universidad Popular de Ahigal	García Paniagua	M.ª Isabel	Concejala Cultura - Responsable UP
Ayuntamiento/Universidad Popular de Siruela	Gallego Sánchez	Vanesa	Directora Universidad Popular
Ayuntamiento/Universidad Popular de Zafra	Martín Aguza Carrasco	José	Técnico de Formación y Proyectos
Gabinete de Iniciativas Transfronterizas	Barrientos Blanca	Elisa	Asesora
	Hernández Martínez	Montaña	Directora
Presidencia. Dirección General de Administración Local	Delgado Fernández	Marta	Jefa de Servicio de Régimen Jurídico y Administración Local
	Fernández Cortes	Soledad	Jefa de sección de Administración Local
Centro Español de Documentación e Investigación sobre Discapacidad (CEDID) del Real Patronato sobre Discapacidad.	Martín Blanco	Jesús	Director General de derechos de las personas con discapacidad
	Tafur	Aima	Técnica de Comunicación
	Ochoa Hueso	Marta	Responsable de Comunicación
	Ortega Alonso	Elena	Directora
Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.	Equipo técnico		
Tribunal Superior de Justicia de Extremadura	Gutiérrez Escobedo	Patricia	Jueza titular del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Trujillo (Cáceres)

GRUPO DE TRABAJO 2. ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR:

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
Asociación de Derechos humanos de Extremadura (ADHEX)	Fondón Salomón	Flor	Presidenta
	Márquez Duque	Purificación	Asesora Jurídica
Asociación de Escritores Extremeños	Pineda Pizarro	Consuelo	Secretaria
Asociación de Lectura Fácil de Extremadura	Salado Sánchez	Juan José	Vicepresidente
Asociación Malvaluna	Angulo Sanchis	Gloria	Coordinadora
Asociación de Mujeres progresistas Victoria Kent	Franco Cabrera	Marta	Coordinadora
	Morillo Barquero	Raquel	Psicóloga
Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAM)	González Cordero	Carla	Trabajadora Social
	Pinheiro de Almeida	Luciana	Coordinadora
	Torres Garrido	Melania	Psicóloga
Asociación de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX)	Bermejo Rosillo	Jesús M ^a	Coordinador
	Cabanillas Diestro	Carmen	Directora Área Investigación, Intervención Social y Universidades Populares.
	Corchero Castillo	Esther	Administración
	Cuevas Prado	Marta	Técnica
	González Corrales	Jose	Coordinador de programas
	Martín de la Vega Manzano	M. ^a Isabel	Miembro Comisión de Igualdad AUPEX

Asociación de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX)	Pilo García	Marco Antonio	Director del Plan de Competencias Digitales para la Empleabilidad
	Rodríguez Ordaz	Alicia	Gestora de Equipos
	Rodríguez Parra	Patricia	Responsable de comunicación
	Romero Vaz	M.ª Carmen	Coordinadora
	Ruiz-Moyano Seco de Herrera	Esmeralda	Gestora de Equipos
	Venegas Ramos	José Manuel	Técnico IT
Cáritas Diocesana de Mérida-Badajoz	Márquez López	Eduardo	Técnico responsable de comunicación y responsabilidad social corporativa
Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (FEAFES)	Merchán Borrell	Tamara	Educadora
Confederación Española de Asociaciones de atención a las personas con parálisis cerebral (ASPACE Extremadura)	Fernández Pastor	Isabel	Técnica
	Lozano Caracol	Mª José	Trabajadora Social
Cooperativa Lectura Fácil (DILEE)	García Gallego	Ángela	Socia-Cofundadora
	Pajuelo Benítez	Ángela	Socia-Cofundadora
Cruz Roja Extremadura	González Peinado	José Aurelio	Coordinador Autonómico
Extremadura Entiende	García Castrillo	Laura	Técnica
Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales (FADEMUR)	Guisado Rubio	M.ª Fernanda	Técnica
Fundación Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (CEPAIM)	Domínguez Alfageme	Virginia	Formadora del área de acogida y protección internacional
	Romo Bedate	Virginia	Coordinadora

Fundación Ciudadanía	Pulido Carrasco	Esther	Coordinadora de Proyectos
	Salado Sánchez	Juanjo	Director
Fundación Mujeres	Casco Casas	Carmen	Coordinadora Delegación en Extremadura
	Sanz Grados	Ana	Técnica
	Valverde Choren	Ana	Técnica
Fundación ONCE Extremadura	Cortés Guerra	Alfonso	
Fundación Triángulo	Corraliza García	Elena	Técnica
	Hernández Rodríguez	Emiliano Jose	Técnico
	Viciano Gómez	Cristina	Técnica
Asociación de Mujeres en zona de Conflicto en Extremadura (MZC Extremadura)	Gordo Martín-Mora	M.ª Magdalena	Coordinadora de Sedes de MZC. Delegada de la ONGD-Badajoz
Plena Inclusión De Extremadura	Serra Peña	María	Técnico de Comunicación
Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN)	Herrera Sánchez	M.ª del Mar	Coordinadora

GRUPO DE TRABAJO 3. UNIVERSIDAD Y PROFESIONALES DEL DISEÑO Y LA COMUNICACIÓN

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
Asociación de Comunicación Política de Extremadura (ACOP)	Gómez Quintanilla	Maica	Coordinadora
Asociación Extremeña de Comunicación Social (AECOS)	Pintiado Jimeno	Verónica	Representante
Asociación de la prensa de Badajoz	Almeida Lorences	M.ª Jesús	Presidenta
Consultora Inexsos	Barrena Mera	Patricia	Cofundadora y Directora de proyectos
Emprendedores	Barrena Mera	Fernando	Director de proyectos
Grada Ocio y Deporte	Trabadela Robles	Enrique	Gerente
Universidad de Extremadura Departamento Ciencias de la Educación	Deocano Ruiz	Yolanda	Personal Docente e Investigador
	Suárez Lantaron	Belén	Profesora del Departamento de Ciencias de la Educación en la Facultad de Educación
Gabinete de Comunicación Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad de Extremadura	Pagador Otero	Isabel	Gabinete de Comunicación

GRUPO DE TRABAJO 4. AGENTES SOCIALES Y ECONÓMICOS:

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
CCOO de Extremadura	Blanco Macarro	Beatriz	Secretaría de Políticas Sociales
	Manzano Acedo	Manuela	Secretaria de mujeres e igualdad
Confederación Regional Empresarial Extremeña (CREEX)	Masa Gragera	Consuelo	Técnica
	Salgado Vaquerizo	M.ª José	Técnica
UGT	Ladera Baena	M.ª José	Secretaria de Igualdad, salud laboral y política social

OTRAS PERSONAS COLABORADORAS:

ASESORAMIENTO DE PERSONAS EXPERTAS:

ENTIDAD	APELLIDO	NOMBRE	CARGO
Universidad de Zaragoza	Ibarretxe Antuñano	Iraide	Catedrática de Lingüística General



ANEXO V

PROTOCOLO COMUNICACIÓN INCLUSIVA EN LOS ÁMBITOS INSTITUCIONALES Y DE LA COMUNICACIÓN EN EXTREMADURA

Este protocolo de comunicación inclusiva fue aprobado por unanimidad en el Consejo extremeño para la promoción de la accesibilidad universal, el día 20 de diciembre de 2022.

Además, ha sido objeto de Concertación Social entre la Junta de Extremadura y los agentes económicos y sociales, a través de la mesa de accesibilidad universal constituida el 27 de febrero del 2023, en el marco de la Comisión Sectorial de Sanidad, Políticas de Protección Social e Igualdad, cuyo texto se expone a continuación.



Con el objetivo de que la accesibilidad universal se convierta en sello de identidad de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en un verdadero proyecto de región que favorezca la inclusión de las personas, es necesario establecer una política coherente de comunicación. Crear una red humana a través de los agentes que participan en la sociedad para una buena comunicación y un trato digno a las personas para una región más solidaria y humanizada a través de la palabra y la acción.

Por tanto, es interés de la Junta de Extremadura edificar una comunicación que evite discriminaciones en la sociedad y promueva la igualdad entre las personas.

Es la primera vez que se trata la comunicación desde el paradigma de la accesibilidad universal, con un enfoque integrador y desde todos los ámbitos de manera transversal, yendo más allá del desarrollo sectorial que componen las experiencias previas desarrolladas hasta ahora, por ejemplo, desde la perspectiva de género, de las personas con discapacidad y desde la diversidad en general.

Es necesario visibilizar a las personas como sujetos de derecho que deben sentirse, no solo representadas y nombradas desde la dignidad y el respeto, sino también protagonistas de sus propias vidas y decisiones. Esta necesidad hace imprescindible la existencia de un protocolo que marque el camino a seguir en comunicación inclusiva.

Se trata, en definitiva, de una iniciativa de cambio que viene a reforzar y a visibilizar la apuesta de la Administración Autónoma por ejercer la acción política en colaboración con las propias personas y siempre poniendo el punto de referencia

en el derecho a recibir un trato adecuado para todas y de manera concreta para determinados colectivos, como el de las personas con discapacidad, según recoge el artículo 2 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006):

La “comunicación” incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

El presente acuerdo tiene como primer objetivo validar el **Protocolo de comunicación inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación** llevado a cabo desde la Junta de Extremadura con la participación de numerosos agentes, entre los que se encuentran los agentes económicos y sociales firmantes de este acuerdo.

Este “Protocolo de comunicación inclusiva”, es un estudio necesario en el que se fundamenta líneas de acción que incluye un plan de comunicación con los siguientes valores:

- Acceso universal a la información pública.
- Igualdad de oportunidades para todas las personas.
- Igualdad entre mujeres y hombres.
- Inclusión de todas las personas.
- Diversidad como característica enriquecedora de la sociedad.
- No discriminación.
- Justicia social.
- Participación de todas las personas en la esfera pública y política.

Este protocolo ha sido desarrollado, a partir de una metodología multisectorial, multidisciplinar y transversal, a través de la configuración de 5 Grupos de Trabajo: un Grupo Motor, encargado de supervisar y validar y 4 Grupos de Trabajo, responsables de elaborar el Protocolo. Este proceso no ha consistido, por tanto, sólo en construir un Protocolo, sino en recorrer un camino participado, seguro y justo.

El mismo es fruto del trabajo colaborativo que han llevado a cabo más de 131 profesionales procedentes de diferentes ámbitos: administraciones públicas, universidad de Extremadura, profesionales del diseño y la comunicación, agentes económicos y sociales y entidades del tercer sector que representan a las personas con discapacidad, de mujeres y del colectivo LGTBI, entre otros.

El Protocolo de comunicación inclusiva en los ámbitos institucionales y de la comunicación, hace referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y contiene los siguientes **objetivos generales:**

- Proporcionar una herramienta, que aborda, desde una visión holística, los aspectos positivos y relevantes del lenguaje inclusivo.
- Edificar un lenguaje inclusivo sólido e integrado en la sociedad.
- Contribuir a establecer una política coherente de comunicación inclusiva.
- Poner a disposición instrumentos para implementar la comunicación inclusiva.
- Entender y respetar la diversidad como un valor social y comunitario.

- Comprender la evolución del lenguaje como una transformación natural, nunca rígida, que debe ir unida al avance social.
- Cuidar las imágenes y los mensajes que se transmiten, dando visibilidad a todas las personas como parte de una sociedad global y unitaria.
- Además del lenguaje oral, fomentar otros canales y otros tipos de comunicación multimodal que garanticen una comunicación efectiva.
- Huir de términos y etiquetas con connotaciones negativas que provocan que las personas se sientan en condiciones de desigualdad con respecto a las demás.

La apuesta debe ser llevada a todos los ámbitos siendo clave la política institucional y social, la comunicación, la salud, la educación, los servicios de empleo, sanitarios, deporte y cultura entre otros.

Los **ámbitos comunicacionales** de aplicación son:

- Comunicación inclusiva para las personas con discapacidad.
- Comunicación inclusiva con impacto de género.
- Comunicación inclusiva intercultural.
- Lenguaje sin sesgos.
- Comunicación digital inclusiva.
- Comunicación multimodal inclusiva.

Algunas de las medidas para la incentivación y la promoción de la accesibilidad universal desde el lenguaje inclusivo, son:

- Reactivación de los grupos de trabajo para avanzar en comunicación inclusiva.

- Establecimiento de una comisión de personas expertas.
- Divulgación de buenas prácticas.
- Formación a profesionales clave.
- Fomento de alianzas entre administraciones, entidades y empresas.

Este protocolo que abarca un periodo de 2023 al 2030, contiene un plan de comunicación en el que se incluyen acciones divulgativas, elaboración de materiales y campañas de concienciación que permiten la mejora de su implementación.

La evaluación se realizará mediante los indicadores definidos en el protocolo. A través de mesas colaborativas en las que participarán los grupos de trabajo que lo han elaborado y personas expertas en la materia se garantizará la implementación del documento.

El presupuesto anual para llevarlo a cabo cubrirá el desarrollo formativo de al menos 200 personas de diferentes ámbitos profesionales y entidades. No obstante, se pretende estableciendo alianzas la transferencia del conocimiento que permita aumentar el número de personas formadas.

La Dirección General de Accesibilidad y Centros deberá informar anualmente a la Mesa de accesibilidad universal constituida en el marco de la Comisión Sectorial de Sanidad, Políticas de protección Social e Igualdad para la Concertación Social en Extremadura.

