



**AGOSTO 2023**

# Enfoka-Trends

*¿Es mi negocio inclusivo?*

# ¿Es mi negocio inclusivo?

El Consejo de Ministros y Ministras dio luz verde el pasado mes de marzo al Real Decreto por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

El nuevo reglamento aprobado por este Real Decreto, que será de aplicación a todas las relaciones entre personas físicas y entidades, públicas o privadas, que tengan por objeto la provisión de bienes o el suministro o la prestación de servicios, regulará cuestiones esenciales relativas a la accesibilidad en distintas áreas de la vida diaria.

Asimismo, la norma establece expresamente que en ningún caso el ejercicio del derecho de admisión podrá utilizarse para restringir el acceso de ninguna persona por razón de discapacidad, y se contempla la atención preferente y la asistencia personal para personas con discapacidad, que tendrán derecho a acceder acompañadas de acompañantes o personal de apoyo, siempre que así lo requieran, sin que ello suponga un sobrecoste.

En relación con la información y comunicación, el nuevo reglamento establece que los proveedores de bienes y servicios deberán proporcionar a las personas usuarias y clientela con discapacidad información sobre sus bienes y servicios en soportes y formatos accesibles y adecuados a sus necesidades, independientemente del canal que se utilice.

ENFOKA-TRENDS AGOSTO 2023



Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)

# ¿Es mi negocio inclusivo?

La nueva regulación incluye, además, un capítulo dedicado a las normas específicas aplicables a determinados tipos de bienes y servicios, que recoge especificaciones en ámbitos como el del consumo, el comercio minorista, los bienes y servicios de carácter financiero, bancario o de seguros.

Las personas con discapacidad constituyen un gran potencial como consumidores ya que superan la cifra de 4 millones en España (un 8,5% de la población) y viven mayoritariamente en hogares con otros 12 millones de familiares.

En materia de consumo no puede obviarse la perspectiva de género, debiendo considerarse las necesidades específicas de las consumidoras y usuarias con discapacidad. Hay que tener presente que el 59,7% del total de las personas con discapacidad son mujeres. Además, tres de cada cuatro cuidadores principales también lo son.

Tampoco ha de perderse de vista el aspecto referido a la edad. La discapacidad afecta a más del 50% de los mayores de 85 años.

La eliminación de barreras arquitectónicas para favorecer la movilidad de las personas con discapacidad se ha convertido en uno de los grandes retos del urbanismo moderno.

Cada vez son más los empresarios que por iniciativa propia deciden hacer sus negocios más accesibles a los usuarios con diversidad funcional.



Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)

# ¿Es mi negocio inclusivo?

Para disponer de un acceso inclusivo se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Asegurarse de que todas las puertas y pasillos son de fácil acceso y cabida, tanto para las personas sin discapacidad como para las personas con discapacidad.
- Disponer de rampas u otros medios de acceso si hay escaleras.
- Señales evidentes y fáciles de leer para los baños, las salidas o cualquier otra zona importante.
- Iluminación homogénea y sin cambios bruscos que debe ubicarse por encima del campo de visión de las personas, con la finalidad de evitar posibles deslumbramientos a quienes sufran de visibilidad reducida.

Además de este aspecto puramente arquitectónico, el poder acceder a una información clara y precisa es crucial para los consumidores con discapacidad.

La realidad es que la información no llega igual a todos pero con ayuda de las nuevas tecnologías deberíamos poder romper barreras para impulsar un consumo sostenible y a la vez accesible.

ENFOKA-TRENDS AGOSTO 2023

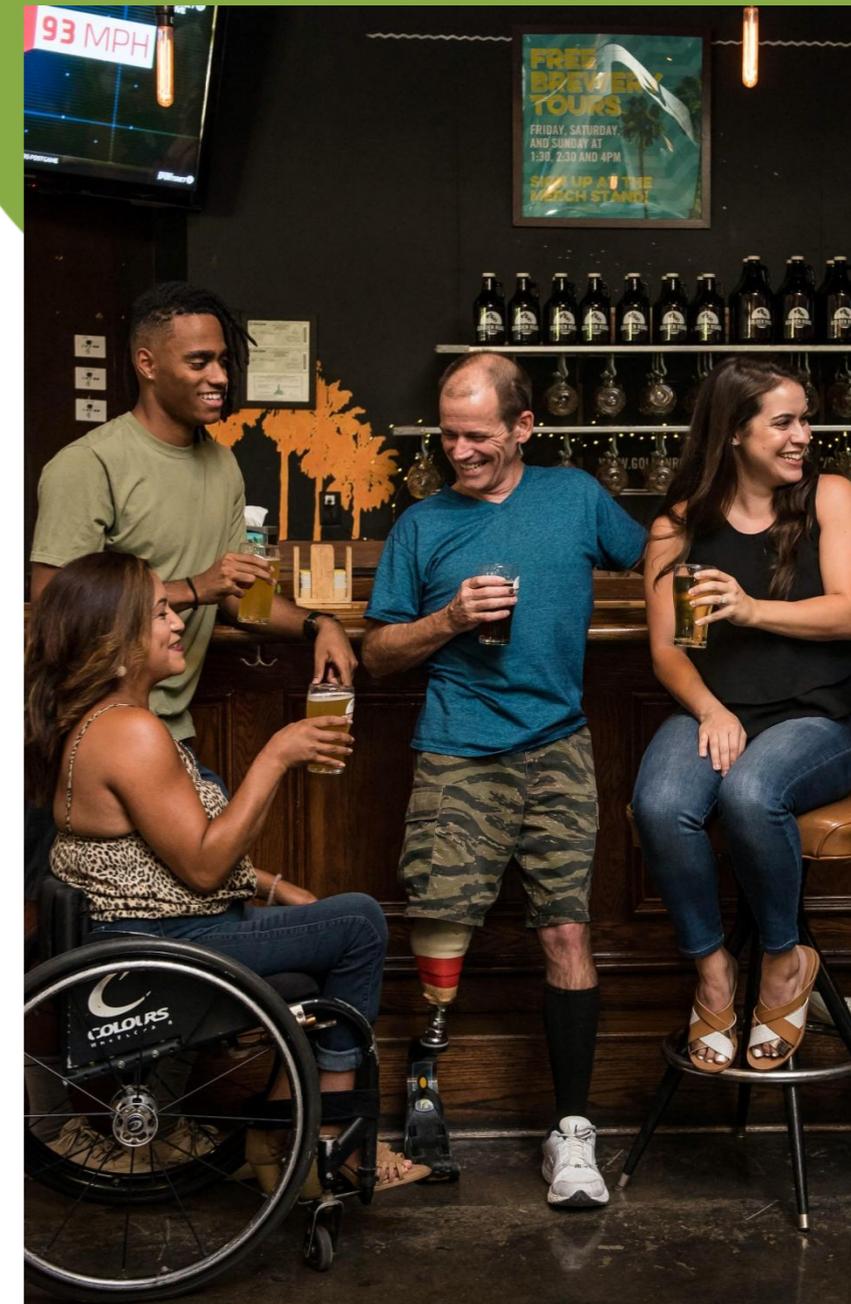


Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)



# ¿Es mi negocio inclusivo?

Actualmente se están desarrollando algunas soluciones inclusivas basadas en las nuevas tecnologías, que en el futuro probablemente nos parecerán cotidianas, algunos ejemplos son:

- Audionotificaciones, audiofactura, audiocontratos (otorgándole fuerza contractual), videonotificaciones, videocontratos, videofacturas: Todos estamos acostumbrados al sistema de IOT (Inteligencia de las cosas), a que Alexa o Siri nos hablen y casi formen uno más de la familia. Entonces ¿por qué no usamos la tecnología para acercar trámites, contratos y notificaciones a las personas con visión limitada o reducida? Lo mismo para las personas sordo mudas, que se les pudiera notificar por medio de videos con lenguaje de signos. ¿Por qué apostar sólo por una modelo de factura o notificación cuando hay muchas otras soluciones con las que llegar al 100% de los clientes?
- Etiquetas inteligentes. Una vez más la tecnología sería nuestro aliado. Las etiquetas de los productos con la información que incluyen deberían poderse extraer mediante un QR en formato audio, video con lenguaje de signos y de lectura fácil para facilitar la interacción y la información al consumidor.
- Programas de Inteligencia Artificial: Estos pueden dar soluciones rápidas a problemáticas cotidianas. Una app o un software basado en IA que permita interactuar a un vendedor con un cliente que necesite lenguaje de signos podría mejorar la experiencia de compra a este colectivo, que se ve con la necesidad de acudir con un acompañante o solicitar un intérprete. Esto serviría tanto para tramites con las administraciones, incluida la de Justicia como para la vida diaria en sí.

ENFOKA-TRENDS AGOSTO 2023



Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)

# ¿Es mi negocio inclusivo?

Otro aspecto a mejorar para permitir una inclusión real, es el de la accesibilidad en los terminales de pago.

Cuando una persona con discapacidad necesita hacer un pago en un terminal, es fundamental que el hardware y el software de esa solución hayan sido diseñados tomando en cuenta a esta población. Esto puede verse de diferentes maneras: hay terminales, por ejemplo, que ofrecen asistencia por voz para ayudar a las personas con discapacidad visual a introducir su PIN para que puedan concluir su compra o venta. Una vez finalizada la transacción, esta función se desactiva y puede utilizarse siempre que sea necesaria.

Asimismo, hay accesorios que facilitan y democratizan el uso, con dispositivos que se pueden acoplar a la pantalla, que simulan un teclado tradicional. De esta manera, cuando el comprador inicie el pago, contará con teclas en alto relieve para que pueda ubicar los números y seleccionar los dígitos correctos para introducir su contraseña. La transacción se realiza de forma segura y transparente.

Ya empiezan a ser abundantes las empresas que prestan servicios de pago inclusivos, un ejemplo es la fintech española [PaynoPain](#), especializada en dar cobertura de pagos a escala global, que ha creado, junto a la empresa española Accessit Inclusivo, la primera plataforma de pago segura online: Acctua, adaptada a las necesidades de todas las personas, independientemente de cuál sea su discapacidad.



Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)

# ¿Es mi negocio inclusivo?

Su interfaz de usuario se ha diseñado para garantizar que personas con discapacidad visual, auditiva o motora puedan llevar a cabo transacciones de forma sencilla y segura.

Los comercios que tengan integrada la pasarela de pago de PaynoPain, Paylands, podrán ofrecer, sin coste adicional, sus productos a personas que cuenten con todo tipo de discapacidades, así como para personas mayores que tengan dificultades con las nuevas tecnologías.

La evolución de la tecnología está contribuyendo a mejorar y complementar la cobertura de las necesidades básicas de los consumidores discapacitados gracias al uso de herramientas tan cotidianas como un teléfono móvil.

Así se ha desarrollado la aplicación [Navilens](#) con el fin de que las personas con discapacidad visual puedan moverse con total autonomía por cualquier espacio de un Centro Comercial, a la vez que reciben información que les permite disfrutar de su estancia en el mismo.

Otro ejemplo de desarrollo tecnológico es [Visualfy](#), pensada para la seguridad de las personas con discapacidad auditiva.

ENFOKA-TRENDS AGOSTO 2023



Imagen de [Elevate](#) en [Unsplash](#)



# Bibliografía

- **Ministerio de derechos sociales y agenda 2030 (2023)** *El Gobierno aprueba una norma para asegurar la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad en su vida cotidiana.* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/actualidad/noticias/0-49361.htm>
- **Comité español de representantes de personas con discapacidad - CERMI (2022)** *Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad.* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de [http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2017/09/61\\_Folleto\\_Derechos\\_Consumidores\\_Accesible.pdf](http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2017/09/61_Folleto_Derechos_Consumidores_Accesible.pdf)
- **Más movil negocios(2022)** *Cómo preparar tu local para personas con discapacidad.* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://blogempresas.masmovil.es/como-preparar-tu-local-para-personas-con-discapacidad>
- **Movistar Prosegur (2022)** *¿Qué medidas de accesibilidad tiene que tener un negocio?* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://blog.prosegur.es/medidas-de-accesibilidad-negocio>
- **Alexandria Flores (Wiser, 2022)** *Cómo mejorar la experiencia del cliente en las tiendas minoristas.* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://blog.wiser.com/es/how-to-improve-customer-experience-in-retail-stores>
- **Icablog (2023)** *Discapacidad y consumo accesible.* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://icablog.icab.cat/es/discapacidad-y-consumo-accesible>
- **Ingenico (2023)** *Accesibilidad: ¿Cómo proporcionar una experiencia de pago más inclusiva?* Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://ingenico.com/latam-es/noticias/blogs/accesibilidad-como-proporcionar-una-experiencia-de-pago-mas-inclusiva>

# Bibliografía

- **Inma Elizalde (TPVnews, 2023)** *Plataforma de pago segura online para personas con discapacidad*. Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://tpvnews.es/actualidad/plataforma-de-pago-segura-online-para-personas-con-discapacidad-2023082217492.htm>
- **Clemente Huerta (Implaser, 2022)** *La accesibilidad en los centros comerciales*. Recuperado el 30 de agosto de 2023 de <https://www.implaser.com/la-accesibilidad-en-los-centros-comerciales>