

**ANEXO I****Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo**

Denominación: Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Construcción gráfica:

Una figura vertical constituida por cuatro elementos de texto e imagen. Las medidas exteriores del conjunto son 69 mm. De ancho por 132 mm. de altura. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm de ancho por 28 mm de altura. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

Debajo, el segundo elemento, sólo texto, figura ESTABLECIMIENTO ADHERIDO, en dos líneas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 100. Tamaño: 21,66. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: normal. La altura total de las dos líneas de texto es de 13 mm situadas a 3 mm del borde inferior del primer elemento y a 3 mm del tercero, debajo.

El tercer elemento consta de un recuadro de 69 x 69 mm. En color naranja, magenta 47% y amarillo 100%. En su interior figura el logotipo de Arbitraje, centrado y calado en blanco. Las medidas del logotipo son 53,4 x 63,7 mm.

El elemento inferior consta del texto ARBITRAJE DE CONSUMO, en dos líneas, la superior ARBITRAJE y la inferior DE CONSUMO, centrado, ocupando un espacio de 51,8 x 13 mm. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita. Separado del tercer elemento por un espacio de 3 mm.

Para su uso en Internet se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, debiendo guardar las proporciones en tamaños superiores.

**ANEXO II****Distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo**

Denominación: Distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

Construcción gráfica:

Una figura vertical constituida por cuatro elementos de texto e imagen. Las medidas exteriores del conjunto son 69 mm de ancho por 132 mm de altura. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm de ancho por 28 mm de altura. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta, en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

Debajo, el segundo elemento, sólo texto, figura ESTABLECIMIENTO ADHERIDO, en dos líneas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 100. Tamaño: 21,66. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: normal. La altura total de las dos líneas de texto es de 13 mm situadas a 3 mm del borde inferior del primer elemento y a 3 mm del tercero, debajo.

El tercer elemento consta de un recuadro de 69 x 69 mm. En su interior figura el logotipo de Arbitraje y un rectángulo vertical a la izquierda con el texto OFERTA LIMITADA, en mayúsculas. Los espacios de dividen de la siguiente forma: situado a la izquierda, un rectángulo vertical de 11 mm de ancho por 67 mm de altura, separado de los bordes por una calle de 1 mm en color blanco y sin líneas exteriores. En su interior el texto OFERTA LIMITADA, en mayúsculas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 76. Tamaño: 27,34. Estilo: negrita. Espaciado: 0. Texto centrado en el espacio. Separación arriba y abajo 1,6 mm, separación por la izquierda y por la derecha 2,2 mm. El texto en color naranja, magenta 47% y amarillo 100%. El resto del espacio con fondo del mismo color y el logotipo calado en blanco, centrado. Las medidas del logotipo son 51 mm de base por 61,3 de altura.

El elemento inferior consta del texto ARBITRAJE DE CONSUMO, en dos líneas, la superior ARBITRAJE y la inferior DE CONSUMO, centrado, ocupando un espacio de 51,8 x 13 mm. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita. Separado del tercer elemento por un espacio de 3 mm.

Para su uso en Internet se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, debiendo guardar las proporciones en tamaños superiores.

**3528**

*ORDEN PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.*

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), asumió una doble estrategia de intervención, relativamente nueva, de lucha contra la discriminación y de accesibilidad universal, al objeto de lograr la plena efectividad de los derechos de las personas con discapacidad.

En esta doble estrategia, y en la medida en que los poderes públicos han de ser los primeros garantes de la igualdad efectiva de derechos de los ciudadanos, fundamentalmente en el ejercicio de los mismos ante las propias Administraciones Públicas, éstas han de ser las primeras que contribuyan a incorporar y facilitar entornos y prácticas accesibles en sus relaciones con la ciudadanía.

A este objetivo responde la propia disposición final quinta de la LIONDAU, relativa a las condiciones básicas

de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las Administraciones Públicas, al encomendar al Gobierno que, en el plazo de dos años desde su entrada en vigor, establezca, entre otras, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que, según lo previsto en el artículo 10, deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y adopte para las personas con discapacidad las normas que, con carácter general y en aplicación del principio de servicio a los ciudadanos, contempla el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Asimismo, este último precepto dispone que la Administración General del Estado desarrollará su actividad y organizará las dependencias administrativas y, en particular, las oficinas periféricas, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.

En cumplimiento de las citadas previsiones legales, se dictó el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, con la finalidad de establecer un conjunto de medidas que definen las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención al ciudadano; todo ello, con objeto de garantizar que la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración sea real y efectiva.

Algunas de las medidas previstas por el citado Real Decreto 366/2007, remiten no obstante a las especificaciones y características técnicas a que se refiere su disposición final segunda, en virtud de la cual, los Ministros de Administraciones Públicas y de Trabajo y Asuntos Sociales, previa audiencia del Consejo Nacional de la Discapacidad, adoptarán mediante orden ministerial conjunta, previa consulta con los Departamentos ministeriales, aprobada por el Ministro de la Presidencia, las especificaciones y características técnicas de concreción y detalle de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en esta norma.

En consecuencia, corresponde ahora establecer las citadas especificaciones y características técnicas con el propósito de concretar y desarrollar las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación previstas por el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

En la elaboración de esta disposición ha sido consultado el tejido asociativo de la discapacidad articulado en torno al Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, que canaliza ante las Administraciones Públicas las demandas de la ciudadanía con discapacidad organizada.

Asimismo, el proyecto ha sido informado por el Consejo Nacional de la Discapacidad, previa consulta con los Departamentos ministeriales.

En su virtud, y a propuesta de los Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, dispongo:

#### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente orden tiene por objeto establecer las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no

discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

2. Las siguientes especificaciones y características técnicas serán de aplicación a las Oficinas de Atención al Ciudadano, impresos y cualesquiera otros medios que, comprendidos en el ámbito de aplicación del citado Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, la Administración General del Estado dedique específicamente y en el ámbito de sus competencias a las relaciones con los ciudadanos.

3. En particular, y en relación con la configuración de los puestos de atención al ciudadano, las áreas higiénico-sanitarias, el pavimento y los sistemas de seguridad contra incendios de las Oficinas de Atención al Ciudadano, las especificaciones técnicas previstas en esta orden únicamente serán exigibles en aquellas oficinas previamente determinadas mediante Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública, en los términos previstos en el artículo 3 del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

#### Artículo 2. *Configuración de los puestos de atención al ciudadano de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

En los puestos de atención al público tales como mostradores o mesas, al menos una parte de 100 cm de longitud deberá cumplir las siguientes condiciones de diseño, con el fin de permitir el acercamiento a los usuarios de silla de ruedas:

- a) La altura de la superficie de apoyo estará comprendida entre 80 y 85 cm.
- b) Dicha parte dispondrá de un espacio inferior libre de obstáculos de, al menos, 68 cm de altura y 60 cm de fondo.

#### Artículo 3. *Accesibilidad en áreas higiénico-sanitarias de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

1. Estos espacios deben permitir el acceso, la movilidad interior y el uso del mismo a todas las personas que puedan utilizar el edificio o espacio donde se encuentran, incluidas las personas con discapacidad.

2. A tal objeto, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, el diseño de las áreas higiénico-sanitarias tendrá en consideración las siguientes características técnicas:

- a) Dotación. Se colocará al menos un área higiénico-sanitaria accesible por Oficina de Atención al Ciudadano. Las instalaciones sanitarias pueden dotarse de unidades o núcleos de aseos accesibles, ya sean compartidos o específicos para cada sexo, pudiendo establecerse una combinación de estos sistemas en diferentes núcleos de aseos de una misma dependencia administrativa.
- b) Utilización. Los espacios higiénico-sanitarios deberán estar permanentemente disponibles para su utilización y no podrán ser destinados a otros usos.

Las distancias de los recorridos hasta los espacios higiénico-sanitarios se reducirán lo máximo posible. Se hará coincidir la ubicación de las cabinas o aseos accesibles con los núcleos de aseos del edificio, de manera que se facilite su localización.

Las puertas deberán tener una anchura de paso suficiente, de al menos 85 cm y una altura no menor de 2,10 m. La apertura de la puerta del aseos adaptado será hacia el exterior o se instalará una puerta corredera.

Dicha puerta dispondrá de un dispositivo de cierre que permita conocer de la disponibilidad del baño desde el exterior. El herraje de apertura de la puerta será de fácil accionamiento y manipulación, el diseño y tamaño de la

muletilla de la cancela de la puerta permitirá su utilización a las personas con problemas de movilidad en las manos. La manilla contrastará cromáticamente con la puerta y la puerta con el paramento en el que esté situada.

Las dimensiones de las cabinas permitirán inscribir un cilindro, libre de obstáculos de, al menos, 150 cm de diámetro, que garantice al usuario de silla de ruedas realizar una rotación completa.

En el supuesto de contar con duchas, éstas no tendrán bordillos, ni desniveles en el pavimento que impidan el acceso al resto de los aparatos.

Los accesorios se situarán a una altura que permita su fácil alcance y manipulación.

c) Condiciones ambientales. Los aparatos sanitarios se diferenciarán cromáticamente del suelo y de los paramentos verticales. Se recomienda que el suelo sea de color claro, uniforme y con contraste con el resto de elementos y paramentos verticales para distinguir fácilmente los objetos que caigan en él.

La iluminación, los acabados y el color de las superficies son sistemas complementarios para reforzar la percepción de los espacios. La iluminación no producirá reflejos que distorsionen la percepción del espacio u ocasionen deslumbramientos molestos.

Deben evitarse cambios bruscos de luz entre unos espacios y otros que provoquen a los usuarios deslumbramientos y períodos prolongados de adaptación. La diferencia de niveles de intensidad no debe exceder de 100 lux.

La correcta iluminación será aquella que es homogénea y no ocasiona deslumbramientos ni reflejos y puede exigir el uso de iluminación artificial. Ésta deberá garantizar entre 150 y 200 lux.

d) Mecanismos de control ambiental. Los mecanismos eléctricos permitirán un fácil control. Los interruptores serán, preferentemente, del tipo de presión de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.

Los mecanismos de control se ubicarán según un criterio único que facilite su uso y localización y se diferenciarán cromáticamente de la superficie donde se encuentran. Se colocarán en la proximidad del acceso al recinto y de las zonas con iluminación puntual, a una altura de entre 80 y 120 cm, y su ubicación estará normalizada en todo el edificio.

En el caso de contar con enchufes, serán del tipo que facilite el machihembrado y la posibilidad de abrir y cerrar la corriente.

A fin de garantizar la permanencia de la iluminación no serán procedentes los mecanismos de control temporizados, siendo más convenientes los detectores de presencia.

e) Condiciones de seguridad:

Mobiliario: Se evitarán picos y bordes cortantes en el mobiliario, aparatos y accesorios.

Puertas: Las puertas contarán con un sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia, y que además señalice el estado de ocupación.

Alarma: Estos espacios deben dotarse con un sistema de transmisión de alarma desde el interior, de manera que por su localización, su señalización, su modalidad de uso y su forma permita ser utilizado por todos los usuarios desde cualquier punto del recinto.

Barras de apoyo: Las barras de apoyo y otros elementos metálicos llevarán un acabado de material aislante o estarán conectadas a la red equipotencial.

f) Condiciones de señalización. Se tendrán en cuenta los criterios establecidos en el artículo 7 «señalización interior accesible» del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapaci-

dad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

A fin de garantizar la comprensión inequívoca y universal de la utilización por sexos, se señalarán mediante pictogramas normalizados y en relieve y con contraste cromático, a una altura no superior a 140 cm.

g) Condiciones de diseño de aparatos:

1.º Inodoro. La altura del asiento estará comprendida entre 45 y 50 cm.

A fin de garantizar el espacio lateral de aproximación suficiente para usuarios de sillas de ruedas el inodoro dejará, al menos en un lado, un espacio libre de 80 cm de anchura.

Los mecanismos de descarga serán de palanca o de presión de gran superficie, para facilitar su utilización.

El asiento tendrá una fijación firme que impida el movimiento, contará con apertura delantera para facilitar la higiene y se recomienda que sea de un color que contraste con el del aparato.

2.º Barras de apoyo. En los espacios higiénico-sanitarios, las ayudas técnicas físicas se concretan en barras de apoyo.

A ambos lados del inodoro se colocarán dos barras de apoyo laterales separadas entre sí, aproximadamente, 70 cm siendo, al menos, una abatible en el lado por donde se prevea que se va a realizar la transferencia.

3.º Lavabo. El lavabo se colocará a una altura de 80 cm y dispondrá de un espacio libre inferior de 68 cm de altura y 60 cm de fondo a fin de facilitar la aproximación frontal de los usuarios de silla de ruedas.

Siempre que sea posible, se instalarán lavabos montados sobre un bastidor que permita regular la altura de uso, dotados de tuberías de alimentación y desagües flexibles, aislados térmicamente.

Los accesorios propios de estos espacios se situarán a una altura y posición que permita su fácil alcance y manipulación.

La grifería debe ser tipo monomando de mango alargado o automática.

4.º Urinario. Al menos una unidad por aseo tendrá el borde a 30 cm de altura y un espacio libre inferior de altura mayor o igual a 22 cm, para permitir el uso a los niños y las personas de talla pequeña.

En el caso de que se coloquen mamparas de separación, la distancia entre ellas se determinará en función de la profundidad, que nunca será menor de 80 cm, a fin de facilitar el acercamiento de usuarios de sillas de ruedas.

#### Artículo 4. *Pavimentación de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

1. Las características de los pavimentos que se utilizan en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano deben cumplir con su estabilidad y dureza, su capacidad antideslizamiento en seco y en mojado, ausencia de rugosidades distintas de la propia pieza, ausencia de deslumbramientos y reflejos y correcta transmisión de información. Como característica complementaria debe verificarse su facilidad de limpieza.

2. A tal efecto, los pavimentos de las Oficinas de Atención al Ciudadano tendrán en consideración las siguientes características técnicas:

a) Estabilidad y dureza. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina administrativa debe ser estable y duro, sin contener elementos sueltos y resultar suficientemente resistente como para permitir la circulación y arrastre de elementos pesados, sillas de ruedas o vehículos rodantes para el transporte de personas con discapacidad sin que se produzcan deformaciones.

b) Deslizamiento. Los pavimentos utilizados en las superficies previstas para deambular en la totalidad de la

superficie que comprenda la oficina administrativa no deben ser deslizantes.

Del mismo modo, el pavimento utilizado en escaleras y rampas no debe ser deslizante. Se recomienda que se incluya, en la huella, una banda antideslizante de 5 cm de anchura ubicada a 3 cm del borde, diferenciada en color y textura del resto del pavimento, al menos, en el arranque. Las bandas no deben sobresalir a fin de evitar tropiezos.

Para facilitar la localización y acceso a las escaleras, se debe colocar, antes del primer escalón y después del último, una franja señalizadora de textura y color contrastado de, al menos, 60 cm de fondo.

Todos los elementos utilizados para cubrir pavimentos, como alfombras y moquetas, entre otros, deben permanecer fijos al suelo, de modo que no puedan deslizarse sobre éste. No deben impedir el correcto desplazamiento de elementos rodantes. También debe evitarse la formación de bolsas de aire entre el suelo y estos elementos, así como el levantamiento de sus bordes, con el fin de evitar que los usuarios puedan tropezar y caer.

c) Uniformidad. La superficie del pavimento debe ser uniforme y estar exenta de irregularidades que dificulten las operaciones de andar, rodar o mover objetos preparados para ello (silla de ruedas, carros o similares).

Todas las aberturas y huecos practicados en el suelo (salidas de aire y análogas) deben disponer de los correspondientes elementos de cierre situados al mismo nivel que el suelo contiguo y fabricados con materiales que ofrezcan resistencia suficiente a la deformación bajo la acción de pisadas, elementos de apoyo o ruedas.

Las aberturas y agujeros que pudieran existir en las superficies previstas para andar (tapas, rejillas, entarimados o similares) no deben representar un riesgo frente al atrapamiento, incluidos los elementos habituales de apoyo (bastones, muletas, andadores), ni oponer resistencia a la rodadura. La dimensión de los huecos de estos elementos deberá ser la adecuada para impedir la introducción y encallamiento de conteras de bastones, muletas u otros análogos.

d) Deslumbramiento y reflectividad. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano debe evitar el deslumbramiento indirecto de los usuarios por reflexión de las fuentes de luz existentes y también aquellos reflejos que puedan producir confusión o desorientación. Para ello debe evitarse la utilización de suelos brillantes, espejados o muy pulimentados.

e) Transmisión de la información. El pavimento que se utilice en la totalidad de la superficie que comprenda la oficina de atención al ciudadano debe tener presente, mediante una adecuada elección y ubicación, los criterios establecidos por los comités técnicos vinculados a las organizaciones nacionales de personas con discapacidad con especial relevancia en la visual y en la intelectual, a fin de favorecer la transmisión de información y la mejora de la orientación a través de características como su textura, sonoridad y color.

#### Artículo 5. *Criterios de los sistemas de seguridad contra incendios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.*

1. En las Oficinas de Atención al Ciudadano, además de garantizar el acceso a las instalaciones y servicios que la oficina presta, se debe asegurar la protección de todos los usuarios en una situación de emergencia como es el fuego. Ello se logra con medidas integradas en el diseño y la gestión del inmueble.

2. A tal efecto, las Oficinas de Atención al Ciudadano tendrán en consideración las siguientes recomendaciones y características técnicas:

a) En caso de incendio, la evacuación vertical queda seriamente comprometida para las personas con movili-

dad reducida. Por ello se debe favorecer la evacuación horizontal hacia zonas seguras en espera de asistencia especializada para proceder a la evacuación de estas personas del edificio.

b) Se considera una zona segura cuando se procede a la sectorización horizontal del inmueble, de forma que cada sector tenga al menos dos salidas.

c) Se considera otra opción de zona segura la creación de áreas de refugio que tengan salida a las vías de evacuación vertical protegidas. Estos refugios deben, al menos, estar protegidos frente al fuego, tener capacidad espacial para un número de usuarios acorde con el aforo ideal del edificio o dependencia y contar con un intercomunicador exterior a los servicios de protección.

d) En edificios en los que la altura limite la posibilidad de una asistencia en la evacuación, se deberá prever la existencia de ascensores de emergencia de uso restringido a los servicios de protección, de forma que su uso contemple la evacuación de personas con movilidad reducida.

e) La señalización de emergencia de salidas, vías de evacuación, sistemas de extinción, etc., deberá indicar mediante el símbolo SIA los recorridos y elementos accesibles.

f) Los sistemas de alarma contemplarán la emisión del mensaje en diferentes modalidades sonora y visual (luminoso, rotulación, etc.) para garantizar la recepción a todos los usuarios.

g) Los pulsadores de alarma y extintores deberán estar ubicados de forma que permitan el uso a todas las personas.

h) Los planes de emergencia para gestionar de forma adecuada la evacuación de todas las personas, deben contemplar estas medidas de diseño preestablecidas y además, otras medidas activas, como es la formación del personal, asignación de tareas y simulacros, entre otras.

#### Artículo 6. *Condiciones de accesibilidad de documentos e impresos en soporte papel.*

1. Los materiales impresos y la documentación de cualquier tipo tendrán en consideración las siguientes especificaciones y características técnicas, al objeto de lograr su accesibilidad:

a) Utilizar papel mate, con un gramaje que impida que se transparente lo escrito a la otra cara, facilitando, además su manipulación y de un tono uniforme evitando los papeles con dibujos o fondos.

b) Se recomienda un tamaño de letra entre 14 y 18 puntos siendo, como mínimo, de 12 puntos.

c) El texto debe imprimirse con el mejor contraste posible entre el fondo y los caracteres.

d) El espacio recomendado entre líneas del texto es de un espacio y medio, y no es recomendable utilizar más de dos tipos de letras (uno para los títulos y otro para el cuerpo de texto).

e) El texto debe redactarse de forma directa, con frases sencillas, evitando un lenguaje complejo.

f) El texto debe estar justificado.

g) Utilizar un formato de encuadernación que permita abrir fácilmente el documento, de modo que las personas con dificultades visuales puedan colocar horizontalmente el documento en un dispositivo de ampliación (lupas, televisión o escáneres) y las personas con dificultades de manipulación lo puedan colocar más fácilmente en un atril.

h) Incluir en todos los impresos unas instrucciones de cumplimentación con explicaciones claras, sencillas y fácilmente comprensibles.

**Artículo 7. Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.**

1. La prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, tendrá en consideración las siguientes especificaciones:

a) Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la conversación.

b) Las explicaciones por parte del personal deben ser claras y asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje.

c) La atención deberá ser lo más personalizada posible y el suministro de la información se dará de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean necesarios, como la escritura, las gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación, según el caso, y comprobando que la persona entiende todo lo que se le dice, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesita saber.

d) Se han de prever sistemas de bucles de inducción magnética y señalar su ubicación adecuadamente, para facilitar la comunicación a las personas usuarias de prótesis auditivas.

e) Se procurará tener establecido un servicio de intérprete de lengua de signos española y a disposición de la persona sorda signante que lo solicite.

f) En relación con las personas sordas o con discapacidad auditiva que comuniquen con lengua oral y/o hábiles en lectura labial, es recomendable no gritar, mantener la tranquilidad, hablar con un ritmo medio, vocalizar correctamente, mirar a los ojos del interlocutor y manteniendo la zona de la boca limpia de «obstáculos» y ayudarse de los gestos y de la escritura.

g) Se han de permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados a fin de garantizar un tiempo superior para la comprensión o el diálogo a aquellas personas con determinadas discapacidades intelectuales, psíquicas, del habla o de desconocimiento del idioma.

h) Cuando la comunicación sea a través de vía telefónica, se recomienda hablar sin prisa, de forma pausada, y vocalizando correctamente de manera que el mensaje sea lo más claro posible. Se permitirán tiempos más dilatados de reacción y comunicación.

i) Los servicios telefónicos de atención al ciudadano deben estar dotados de telefonía de texto y de fax y el personal deberá conocer el manejo y funcionamiento de estos sistemas para permitir el acceso a la comunicación de las personas sordas o con discapacidad auditiva.

j) El personal deberá prestar ayuda en caso de que la persona necesite apoyo para orientarse por el edificio, rellenar formularios o asistencia personalizada en los procesos más complejos.

k) Si la persona utiliza ayudas técnicas para comunicarse, se permitirá siempre su uso, facilitando la interacción comunicativa entre el usuario y el personal de atención al público.

l) En los casos en que la persona que tiene que realizar el trámite, gestión o consulta, necesite o desee estar acompañado, se debe dejar pasar al acompañante. Algunos casos de especial consideración son el de las personas mayores acompañadas de un familiar o conocido o persona de confianza y las personas con discapacidad acompañadas de su asistente personal.

m) En los casos en que la información, trámite o gestión comporte el acceso o la difusión de datos confidenciales, se advertirá a la persona de esta circunstancia y se preguntará, en caso de ir acompañada, si quiere que su acompañante esté o no presente.

n) Los perros-guías y los perros de asistencia para personas con discapacidad serán siempre admitidos, no podrán ser separados de la persona que los necesita y no serán molestados ni distraídos.

ñ) Se debe promover la integración de los servicios de atención, implementando el sistema de «ventanilla única de servicios», para evitar desplazamientos y facilitar la realización de gestiones administrativas.

Disposición final primera. *Plazos.*

Las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidas en esta orden ministerial serán exigibles en los términos y con los plazos previstos en la disposición transitoria única del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden ministerial entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 20 de febrero de 2008.—La Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, María Teresa Fernández de la Vega Sanz.

## MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

**3529** *CORRECCIÓN de errores de la Orden MAM/85/2008, de 16 de enero, por la que se establecen los criterios técnicos para la valoración de los daños al dominio público hidráulico y las normas sobre toma de muestras y análisis de vertidos de aguas residuales.*

Advertidos errores en la Orden MAM/85/2008, de 16 de enero, por la que se establecen los criterios técnicos para la valoración de los daños al dominio público hidráulico y las normas sobre toma de muestras y análisis de vertidos de aguas residuales, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 25, de 29 de enero de 2008, se procede a efectuar la siguiente rectificación:

En la página 5242, artículo 14, último párrafo del apartado a), donde dice: «...valores que se indican en el Anexo 3.», debe decir: «...valores que se indican en el Anexo III.»

En la página 5242, artículo 14, en el apartado b), donde dice:

$$U = \frac{Vr + Vr + Vm}{Vr}$$

Debe decir:

$$U = \frac{Vr + |Vr - Vm|}{Vr}$$

En la misma página y artículo, en el apartado d), donde dice:

$$U = \log Vm - Vr$$

Debe decir:

$$U = \log |Vm - Vr|$$

En la página 5242, columna izquierda, en el artículo 16, donde dice: «El valor del coeficiente relacionado con la