PREMIOS
SOCIEDAD INCLUSIVA

Accesibilidad universal en cajeros automáticos y servicios de atención telefónica



Ibercaja Banco lleva más de tres años trabajando en un modelo de banca inclusiva orientado a garantizar el acceso autónomo a los servicios financieros para personas con discapacidad, personas mayores y otros colectivos en situación de vulnerabilidad. En sus cajeros automáticos ha incorporado mejoras como la operativa guiada por voz en 20 idiomas, ajustes visuales de contraste, un modo de demostración para familiarizarse con el uso, avisos de inactividad con cuenta atrás, y la posibilidad de contactar con el banco en lengua de signos a través del servicio de videointerpretación SVisual. Además, está adaptando de forma progresiva la altura de los cajeros y el entorno físico de las sucursales para garantizar el acceso a personas usuarias de silla de ruedas. En el servicio de atención telefónica, ha habilitado un número específico de atención directa sin contestadores automáticos, con personal formado en accesibilidad, y ha integrado también el servicio SVisual para personas sordas o con discapacidad auditiva, en colaboración con ASZA, la Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón.

La accesibilidad no se plantea como una adaptación posterior, sino como un criterio de diseño desde el origen, alineado con normativas como la Directiva Europea de Accesibilidad o la Ley 11/2023. Antes de su implantación definitiva, las soluciones fueron probadas con personas con discapacidad auditiva y usuarias de lengua de signos. El banco mantiene además un proceso de mejora continua, recogiendo sugerencias a través de sus canales habituales.

DATOS DE LA INICIATIVA

Nombre completo de la práctica inclusiva:

Accesibilidad universal en cajeros automáticos y servicios de atención telefónica

Nombre de la persona física o jurídica que la realiza:

Ibercaja Banco, S.A.

Enlace con informacion sobre la misma publicada en una web o redes sociales:

https://www.ibercaja.es/particulares/declaracion-accesibilidad/

Categoria a la que se presenta:

Accesibilidad y vida independiente

Resumen de los méritos de la candidatura:

La candidatura de Ibercaja Banco se centra en la accesibilidad universal de sus canales de interacción con la clientela. La Entidad ha definido e implantado un modelo de Banca Inclusiva orientado a garantizar el acceso autónomo, seguro y comprensible a los servicios financieros esenciales para todas las personas, con especial atención a personas con discapacidad, personas mayores y otros colectivos en situación de vulnerabilidad, bajo los principios de igualdad y no discriminación.
En este contexto, Ibercaja ha desarrollado una estrategia integral de accesibilidad aplicada de forma sistemática a los principales canales de relación, especialmente los cajeros automáticos y el servicio de atención telefónica. La accesibilidad se integra como un eje transversal desde las fases iniciales de diseño, con procesos de mejora continua, evaluación periódica y alineamiento normativo. La candidatura documenta medidas de accesibilidad sensorial y cognitiva basadas en criterios de diseño universal.

Descripcion de la candidatura:

Dentro del marco del proyecto de accesibilidad en el que trabaja Ibercaja desde hace más de 3 años, se han llevado a cabo una serie de iniciativas que han sido materializadas en los últimos meses, siendo de especial relevancia las acometidas en los canales de cajeros automáticos y la atención telefónica.
Las medidas implementadas en cajeros automáticos han permitido extender este servicio a personas con discapacidad visual y facilitar el uso que podían realizar hasta ahora las personas con discapacidad cognitiva. Las iniciativas que se han implementado serían las siguientes:
• Interfaz multilingüe. Se ofrece la posibilidad de cambiar el idioma de la interfaz y justificantes impresos a hasta 20 idiomas.
• Localizador de cajeros de Ibercaja. Permite consultar cajeros cercanos, su estado en tiempo real, así como sus características operativas. Este localizador se actualiza en tiempo real, permitiendo a los usuarios saber en todo momento si existe un cajero fuera de servicio en una localización determinada.
• Ajustes visuales. Permite cambiar el aspecto visual de interfaz a fondo negro y texto amarillo para facilitar la lectura a personas con discapacidad visual. Adicionalmente, los cajeros de Ibercaja cuentan con un sistema de ajuste automático del brillo que se adapta a las condiciones ambientales y lumínicas en cada momento para mejorar la claridad de visión de la operativa.
• Modo demostración. Se ofrece la opción de simular operaciones con datos ficticios para formación y familiarización del usuario con la operativa.
• Modo guiado por voz. Permite a los usuarios interactuar con el cajero mediante auriculares y el accionamiento del teclado a través de instrucciones auditivas. Este modo de operación auditiva está disponible para los 20 idiomas en los que está disponible la operativa visual y compatible con todas las operaciones básicas.
• Aviso de inactividad y cuenta atrás. En las pantallas en las que existe un límite de tiempo de interacción con el software (e.g. recoger una tarjeta, libreta o efectivo), se ha incluido una cuenta atrás con aviso acústico y visual, que indica los segundos restantes que quedarían para que la sesión expire si no se realiza ninguna acción.
• Atención de incidencias en el cajero en lengua de signos mediante conexión a Svisual. El cajero dispone de una opción de contacto con Ibercaja para solucionar incidencias a través del servicio de videointepretación de SVisual.
(consultar fotos adjuntas en el formulario).

En el caso del servicio de atención telefónica y, con el objetivo de garantizar la igualdad de acceso a este servicio a las personas con discapacidad cognitiva y auditiva, se ha definido e implementado un flujo de atención especializada. Este servicio de atención especializada se materializa en 2 líneas de acción diferenciadas:
• Atención telefónica para la comunicación sin barreras. Teléfono dedicado a la atención de personas con discapacidad que garantiza un contacto directo inmediato con personas formadas en pautas de igualdad de trato y accesibilidad sin necesidad de pasar por contestadores automáticos. De esta manera se garantiza una atención y acompañamiento inmediato y cercano a todas las personas que así lo requieran.
• Servicio de videointerpretación con la app SVisual. Se ofrece a los usuarios signantes la posibilidad de contactar con Ibercaja a través de un intermediario conocedor de la Lengua de Signos Española. A través de la web de Ibercaja puede accederse a este servicio que se ofrece a través de la intermediación de la app de SVisual y en colaboración con ASZA (Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón), lo que permite una atención completa a aquellas personas cuyo método de comunicación sea la lengua de signos. En este sentido y, con el objetivo de promocionar este servicio entre la comunidad de personas con discapacidad auditiva, la asociación ASZA realizó una publicación en YouTube exponiendo la iniciativa implementada por Ibercaja.
Ambos métodos de atención al cliente están disponibles a través de la web de Ibercaja (consultar fotos adjuntas en el formulario).

Carácter integral y transversal. El proyecto destaca por su enfoque integral y preventivo, alineado con los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas. La accesibilidad se integra como un elemento estructural de la estrategia corporativa.
Continuidad y sostenibilidad. Las medidas implantadas forman parte de una estrategia consolidada de mejora continua, con seguimiento periódico, actualización tecnológica y alineación permanente con la normativa vigente en materia de accesibilidad.
Alineación con valores de COCEMFE. La iniciativa se alinea plenamente con los valores de COCEMFE, promoviendo la inclusión social, la igualdad de derechos, la vida independiente y la participación plena de las personas con discapacidad

en la sociedad.

Impacto social de la candidatura:

La iniciativa ha generado un impacto social positivo y tangible al mejorar la autonomía, la seguridad y la igualdad de acceso a los servicios financieros para personas con discapacidad y otros colectivos con necesidades específicas. Las medidas implantadas en los cajeros automáticos han permitido extender su uso a personas con discapacidad visual y facilitar la operativa a personas con discapacidad cognitiva, reduciendo barreras de comprensión y uso.
En el ámbito de la atención telefónica, la definición de un flujo de atención especializada garantiza una comunicación accesible para personas con discapacidad cognitiva y auditiva, mediante un teléfono dedicado con atención directa por personal formado y un servicio de videointerpretación en lengua de signos. Estas mejoras aseguran una atención inmediata, cercana y sin barreras.
En conjunto, la iniciativa contribuye a reforzar la inclusión financiera, beneficiando también a personas mayores y a la sociedad en su conjunto, y consolidando un modelo de atención accesible, equitativo y centrado en las personas.

Participación:

Las iniciativas benefician aproximadamente al 20% de la base de clientes de Ibercaja de manera directa, ya que, según datos de la Comisión Europea y del Instituto Nacional de Estadística Español, es el volumen de personas con algún tipo de discapacidad o de limitación funcional sobre la población total. No obstante, estas iniciativas benefician también a la población general al estar fundamentadas sobre principios de accesibilidad universal.

Marco temporal:

Accesibilidad:

El proyecto incorpora de manera explícita criterios de accesibilidad y diseño para todas las personas, integrándolos de forma transversal en la concepción, desarrollo y evolución de los servicios. Estos criterios de accesibilidad universal que incorpora la Entidad en los productos y servicios que ofrece están basados en leyes y normativas técnicas tales como la Directiva EAA, Ley 11/2023, EN301549, EN17161, entre otras.
La accesibilidad no se aborda como una adaptación posterior, sino como un requisito desde las fases iniciales, con el objetivo de garantizar un uso autónomo, seguro y comprensible para toda la clientela, especialmente para personas con discapacidad, personas mayores y otros colectivos en situación de vulnerabilidad.

APORTACIONES DE IBERCAJA PARA GARANTIZAR LA IGUALDAD DE ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA

1. EN EL ÁMBITO DE LOS CAJEROS**

En relación con las actuaciones que se están acometiendo en cajeros destinadas a mejorar la experiencia de las personas con discapacidad física en este ámbito nos encontraríamos con las siguientes:

• Adaptabilidad de la presión que es necesaria ejercer sobre los elementos accionables del cajero.** Ningún elemento (e.g. pantalla, unidad de tarjetas, billetes, recibos...) requiere de una fuerza de accionamiento superior a 22,2N.

• Entorno construido alrededor del cajero.** Actualmente, Ibercaja está realizando actuaciones de forma gradual para adaptar el entorno construido con el que el usuario interactúa desde que entra en una sucursal de Ibercaja hasta que llega al cajero. Estas actuaciones incluyen la eliminación de obstáculos físicos.

• Adaptación de la altura de los cajeros.** De forma paralela a la revisión del entorno construido, se está haciendo una valoración de la altura de los elementos accionables de los cajeros para garantizar que todos ellos se encuentran a una altura que permitan el alcance frontal y lateral de personas que utilizarían una silla de ruedas. Se está garantizando que, como máximo, el teclado esté ubicado a una altura de 800mm medidos desde el suelo y que las unidades de recibos y libretas (que están ubicadas encima de la pantalla) no estén en ningún caso ubicadas a una altura superior a los 1.220mm.

• Acciones simultáneas.** Se ha garantizado que todos los cajeros automáticos de la Entidad no requieren en ningún caso de realizar acciones simultáneas, por lo que se simplifica también el uso que pueden hacer de él las personas con discapacidad física.

• Formación al personal de atención.** Se ha formado al personal de oficinas en pautas de trato a personas con discapacidad física, así como en las características de los cajeros que favorecen su uso a estas personas, con el objetivo

de mejorar la atención que reciben las personas usuarias en las oficinas.

2. EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN IBERCAJA (CONTACT CENTER)**

En lo referido a los avances que se están implementando en los canales de atención al cliente de Ibercaja que mejoran la experiencia de las personas con discapacidad física nos encontraríamos con:

• Canal Inclusivo – Comunicación sin barreras.** Se ha incluido un servicio de atención telefónica (a través de un número específico) que no cuenta con contestadores automáticos que requieran de pulsaciones de teclas para la selección de opciones. El usuario que llama a este teléfono es derivado directamente a un operador para que pueda expresar su consulta, queja, reclamación o incidencia, sin necesidad de interacciones físicas adicionales.

• Adaptaciones del IVR.** Actualmente, se están valorando adaptaciones en los números de atención al cliente de la Entidad que tienen contestadores automáticos para añadir opciones de control por voz que se ofrecerán como alternativa a las de selección manual actuales para facilitar la experiencia de personas con problemas de motricidad fina en la interacción con estos flujos.

• Formación a operadores.** Tal y como se ha realizado con las personas que atienden en sucursales, se han desarrollado formaciones dirigidas a que los operadores interioricen pautas de trato a personas con discapacidad física. Esta formación incluiría también información sobre las características de accesibilidad de todos los canales de Ibercaja destinadas a facilitar su uso por personas con discapacidad física.

Trabajo en red:

Tal y como se comentaba en apartados anteriores, Ibercaja ha trabajado estrechamente con ASZA (Agrupación de Personas Sordas de Zaragoza y Aragón) para la implementación de la app de SVisual tanto en los cajeros como en la atención a personas usuarias para la gestión de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias. A su vez, cuenta con distintos proveedores que le ayudan a diseñar e implementar la accesibilidad en la entidad.

Transversalidad:

El proyecto de Ibercaja adopta un enfoque inclusivo centrado en garantizar el acceso a los servicios financieros a personas con discapacidad y a personas de edad avanzada (+65 años), reconociendo que la edad puede implicar limitaciones cognitivas, sensoriales o físicas. Las iniciativas se diseñan para asegurar un uso autónomo, seguro y comprensible, evitando barreras y promoviendo la igualdad de trato para estos colectivos. No obstante, las iniciativas pretenden garantizar la igualdad de acceso y trato a toda la clientela, promoviendo la participación plena y evitando cualquier forma de exclusión o discriminación.

Innovación:

Ibercaja se posiciona como Entidad bancaria pionera al integrar la plataforma SVisual, ofreciendo un canal de intermediación único entre personas con discapacidad auditiva que utilizan lengua de signos y los gestores del banco, tanto en cajeros como en el servicio de atención al cliente. Este servicio innovador garantiza una comunicación plena y accesible, apoyándose en tecnologías de videollamada de última generación, incluyendo subtítulos y chat en tiempo real, para ofrecer una experiencia completa, autónoma y sin barreras.

Transferibilidad:

El proyecto sigue una metodología estructurada que permite su adaptación a otros contextos:
• Diagnóstico inicial. Se identifican barreras de accesibilidad en los distintos canales donde debe atenderse al cliente, considerando necesidades de personas con discapacidad y personas mayores.
• Implementación de soluciones. Se integran herramientas y tecnologías accesibles (como SVisual en cajeros y atención telefónica), con formación específica para los gestores y pruebas piloto con usuarios finales.
• Evaluación y mejora continua. Se recogen métricas de uso, incidencias y satisfacción, permitiendo ajustes periódicos y escalado de soluciones.
• Documentación y guía de replicación. Se registran en normativa interna los procedimientos y guías de las soluciones implementadas para que puedan ser aplicadas en otros canales.

Evaluación:

Antes de la implementación de las soluciones de forma definitiva, se han realizado pruebas piloto con usuarios con discapacidad auditiva y personas conocedoras de la lengua de signos española para comprobar la funcionalidad y accesibilidad de los servicios que pretendían implementarse.
Adicionalmente, Ibercaja se mantiene abierta a la incorporación de mejoras relacionadas con la accesibilidad de los

servicios implementados derivadas de sugerencias realizadas por personas con discapacidad a través de los canales de presentación de sugerencias.

Trayectoria:

Ibercaja ha sido reconocida en medios por su labor de adaptación a la accesibilidad de canales bancarios:
- Noticia Servimedia – Ibercaja y la mejora de la accesibilidad en cajeros - https://www.servimedia.es/noticias/ibercaja-mejora-accesibilidad-cajeros-automaticos/1410247203
- Heraldo – Ibercaja refuerza la accesibilidad de sus canales de pago para personas con discapacidad - https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2025/07/16/ibercaja-refuerza-accesibilidad-canales-pago-personas-discapacidad-1839843.html
- 20minutos – Ibercaja aumenta la accesibilidad de tarjetas, cajeros y TPVs con nuevas funcionalidades - https://www.20minutos.es/lainformacion/economia/ibercaja-aumenta-accesibilidad-tarjetas-cajeros-tvp-con-nuevas-funcionalidades-5731852/

Más info:

https://www.ibercaja.es/particulares/declaracion-accesibilidad/

FOTOGRAFÍAS





