

NETMANAGEMENT®

Libro Blanco

Accesibilidad en el comercio minorista y en el punto de venta (POS) – Requisitos, realidades y perspectivas

Version 1.00
Septiembre de 2025
Español

Resumen ejecutivo

El presente documento analiza las exigencias, oportunidades y desafíos relacionados con la accesibilidad en el comercio minorista, con especial atención a los procesos de pago en el punto de venta (POS). Examina la interacción entre los marcos jurídicos, la evolución tecnológica y las expectativas sociales, y define las medidas que los comercios deben aplicar para mantenerse conformes, orientados a la clientela y preparados para el futuro.

La conclusión principal es clara: la accesibilidad no es un coste adicional, sino un activo estratégico. Amplía el potencial de clientela, optimiza los flujos de trabajo y reduce riesgos legales. Su aplicación exitosa requiere ajustes técnicos y organizativos, así como un compromiso firme y estructurado.

Introducción

En los últimos años, la accesibilidad ha pasado de ser un aspecto secundario a convertirse en un elemento central de las estrategias comerciales modernas. Con la entrada en vigor de la Directiva Europea de Accesibilidad de Productos y Servicios (**European Accessibility Act – EAA**) a partir de junio de 2025, y su transposición en Alemania mediante la **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**, las empresas deben cumplir obligaciones concretas. Normativas equivalentes existen en otros países:

- **Estados Unidos:** Americans with Disabilities Act (ADA)
- **Canadá:** Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)
- **Reino Unido:** Equality Act 2010
- **Australia:** Disability Discrimination Act (DDA)
- **Nueva Zelanda:** Human Rights Act

Todas estas normativas comparten un principio común: las interfaces físicas y digitales deben ser accesibles. En el comercio, esto implica que el acceso a las tiendas y las interacciones en el POS —físicas o digitales— sean utilizables por cualquier persona.

La inclusión como factor de éxito

La inclusión no se limita al cumplimiento legal; es un proceso activo que garantiza la participación igualitaria de todas las personas en la vida económica y social. Los comercios que incorporan la accesibilidad de manera genuina no solo generan confianza y fidelidad, sino que también se posicionan como actores responsables y orientados al futuro. El envejecimiento de la población incrementa la proporción de personas con limitaciones motoras, visuales, auditivas o cognitivas. Las soluciones accesibles son, por tanto, un imperativo social y una ventaja competitiva.

Accesibilidad como motor de eficiencia y calidad

Un sistema diseñado para ser utilizado “a ciegas” minimiza errores, agiliza transacciones y aumenta la satisfacción de la clientela. Funciones como alto contraste, iconografía clara, mensajes sonoros y retroalimentación háptica benefician no solo a personas con discapacidad, sino también a cualquier persona en situaciones de estrés, con iluminación deficiente o con las manos ocupadas.

La accesibilidad, bien aplicada, puede incluso reducir costes operativos y mejorar la productividad.

Desafíos técnicos y practicidad diaria

Las soluciones SoftPOS y SmartPOS, basadas en teléfonos inteligentes o tabletas, presentan retos específicos:

- Ausencia de referencias táctiles por la falta de teclas físicas
- Tamaño reducido de las pantallas
- Interfaces gráficas no estandarizadas
- Uso parcial o tardío de tecnologías de asistencia (lectores de pantalla, etc.)

Estos aspectos subrayan la necesidad de integrar la accesibilidad desde el diseño del producto. Las adaptaciones posteriores suelen ser más costosas y menos eficaces.

Además, muchas de estas decisiones de diseño afectan también a personas mayores o con limitaciones temporales, por lo que la simplicidad y la usabilidad universal deben ser prioridades.

Autonomía e independencia

La accesibilidad garantiza el derecho a la autonomía, incluso en contextos delicados como la introducción del PIN. Las personas con discapacidad deben poder efectuar un pago sin la ayuda de un acompañante. Esto requiere sistemas POS que se puedan utilizar de forma independiente, con entornos físicos y organizativos apropiados.

El papel de la formación del personal

Las medidas técnicas solo alcanzan su pleno potencial si se acompañan de una formación adecuada del personal. Esta formación debería incluir:

- Sensibilización hacia distintos tipos de discapacidad
- Asistencia garantizando la privacidad de la clientela
- Conocimiento de las tecnologías de asistencia
- Capacidad para ofrecer soluciones rápidas y adaptadas

Es recomendable que, en todo momento, haya al menos una persona formada en accesibilidad presente en el establecimiento.

Requisitos específicos según el sector

Supermercados y gran distribución

- Pasillos amplios y libres de obstáculos
- Cajas a doble altura o ajustables
- Anuncio sonoro de los precios
- Carritos adaptados a ayudas de movilidad

Moda y boutiques

- Probadores accesibles y amplios
- Espejos a distintas alturas
- Catálogos digitales compatibles con lectores de pantalla

Peluquería y estética

- Lavacabezas accesibles
- Reducción del ruido ambiental
- Pagos móviles en el propio puesto de servicio

Hostelería y restauración

- Menús en letra grande, braille o formato audio
- POS móviles con asistencia por voz
- Mesas adaptadas a sillas de ruedas

Bares y cafeterías

- Iluminación con alto contraste
- Barras con secciones bajas
- Señal acústica para recogida de pedidos

Farmacias y establecimientos sanitarios

- Mostradores de atención accesibles
- Sistemas de llamada visual y sonora
- Espacios para transacciones confidenciales

Estaciones de servicio

- Surtidores accesibles desde silla de ruedas
- Terminales con referencias físicas
- Señalización clara y legible

Transporte público y venta de billetes

- Máquinas con asistencia por voz
- Controles táctiles accesibles
- Billetaje sin contacto utilizable sin visión directa

Otros sectores

- **Museos y cultura:** audioguías, recorridos táctiles
- **Estadios:** zonas de asientos accesibles, puntos de pago adaptados
- **Banca:** cajeros con guiado por voz y teclas en relieve

Ventajas y desventajas

Para los comercios

- ✓ Ampliación de la base de clientes
- ✓ Mayor satisfacción y fidelización
- ✓ Reducción de riesgos legales y de reputación
- ✗ Inversión inicial
- ✗ Necesidad de formación continua

Para la clientela

- ✓ Acceso equitativo a los servicios
- ✓ Uso autónomo y respetuoso
- ✗ Implementación desigual según establecimientos

Plan de acción en 10 pasos

1. Analizar las obligaciones legales aplicables (EAA, BFSG, ADA, etc.)
2. Realizar una auditoría de accesibilidad
3. Seleccionar sistemas POS conformes a la normativa
4. Incorporar funciones de audio, contraste y retroalimentación háptica
5. Formar regularmente al personal

6. Garantizar comunicación accesible con la clientela
7. Adaptar soluciones a cada sector
8. Colaborar con asociaciones representativas
9. Establecer un canal de retroalimentación
10. Comunicar públicamente el compromiso con la inclusión

Perspectivas de futuro

En los próximos años, la accesibilidad pasará de ser una exigencia legal a convertirse en una expectativa básica. Los comercios que actúen ahora obtendrán ventaja competitiva, reducirán riesgos y reforzarán su imagen de marca.

Los sistemas POS evolucionarán hacia soluciones modulares y personalizables, donde accesibilidad, eficiencia y experiencia del cliente se integren de forma natural.