



# Compromisos para una atención accesible

- **Diálogo con escucha activa**

Fomentamos el diálogo y la participación de nuestros clientes para conocer sus necesidades y expectativas. Organizaremos un encuentro de diálogo con un colectivo de personas con discapacidad antes de enero del 2026.

- **Equipo de atención al cliente especializado en accesibilidad**

El 100% de nuestro equipo de atención presencial está formado en la atención a personas con discapacidad, con el compromiso de ampliar y actualizar los contenidos específicos en accesibilidad durante los próximos años.

- **Oficinas presenciales sin barreras**

Ofrecemos un espacio físico y mobiliario para facilitar una experiencia accesible a todos los clientes con problemas de movilidad o discapacidad (físicas, sensoriales, cognitivas, etc.).

- **Acompañamiento en la atención presencial**

Disponemos de agentes facilitadores especializados para acompañar a los clientes con alguna discapacidad en las gestiones.

- **Oficinas inclusivas**

Utilizamos un lenguaje inclusivo y no discriminatorio en la cartelería y las comunicaciones.

- **Lenguaje claro y cercano**

Disponemos de un manual de lenguaje claro y cercano para simplificar las comunicaciones orales y escritas con nuestros clientes.

- **Facilitamos la comunicación a todas las personas**

Nuestros clientes tienen la opción de ser atendidos en diferentes idiomas (chino, urdu, inglés y árabe) o a través de herramientas específicas para personas sordas (subtitulación + traducción en lenguaje de signos).

- **Acercamos el servicio al cliente**

Nuestros clientes pueden ser atendidos a distancia por videollamada.

- **Oficina móvil**

Nuestra oficina móvil acerca la atención presencial a todos los municipios donde prestamos servicio.

