

INFORME DE RESULTADOS

COMUNIDADES
ACCESIBLES



ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Una LLAVE
para la vida en
comunidad



Plena
inclusión

Autoría:

Plena inclusión España



Tipo publicación:

Estudio

Edita:

Plena inclusión España.

Madrid. 2024.

Avenida General Perón, 32. Planta 1.

Código postal 28020. Madrid

info@plenainclusion.org

www.plenainclusion.org

2024

Coordinación:

Red de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión España.

Colaboradores:

Beatriz Cuchí San Millán, experta en metodologías de Pilotajes de innovación social.

Entidades miembro del movimiento asociativo, empresas de transportes locales y Administraciones Públicas locales.

Diseño y maquetación:

Bárbara López de Toledo

Financiación:

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, fines solidarios y Fundación ONCE.



ÍNDICE

1.

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

4

1.1 ¿Quiénes somos?

5

1.2 ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

6

2.

PILOTAJE COMUNIDADES ACCESIBLES

9

2.1 Motivación del proyecto

10

2.2 Metodología

12

- Equipos de trabajo
- Fases del proyecto
- Usos a evaluar

2.3 Herramientas

20

3.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

22

3.1 Participación e impacto

23

3.2 Evaluación del proyecto

30

- Evaluación de entornos. Recomendaciones
- Evaluación general del trayecto
- Evaluación cualitativa

4.

RETOS

58



19:59 TOYOKAWA
TOYOKAWA

¿Quiénes somos?



Plena inclusión es un movimiento asociativo que, desde hace 60 años, lucha en España por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias.

La misión del Movimiento Plena inclusión es contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a **promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho** en una sociedad justa y solidaria.

Desde el movimiento asociativo de Plena inclusión desarrollamos diferentes proyectos que promueven la **igualdad de oportunidades**, y en los que participan:

17

Federaciones
autonómicas

3

Entidades
estatales

2

Entidades en
Ceuta y Melilla



Entre los proyectos que desarrollamos se encuentra el Proyecto Comunidades accesibles:

La accesibilidad cognitiva, una llave para la vida en comunidad.

Con este proyecto nos hemos propuesto **mejorar la comprensión de las líneas de autobús** y conseguir que las redes de transporte público de nuestro territorio sean accesibles para todas las personas.

Este proyecto se ha llevado a cabo gracias a la subvención del 0,7% del IRPF del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y al apoyo de Fundación ONCE.



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

Necesitamos comprender los libros que leemos, las noticias que nos llegan, los productos que compramos y usamos, la tecnología que nos conecta, las gestiones que debemos realizar en las administraciones, los derechos que tenemos... ¡todo!

El entorno es fundamental. Las calles y plazas, las carreteras, los edificios y todos los espacios en general deben ser fáciles de entender para que todas las personas los usemos y disfrutemos en igualdad de condiciones. También los medios de transporte que nos conectan con los servicios de nuestras ciudades y pueblos.



Comprender el mundo es un
derecho de todas las personas

¿Cómo conseguimos que los entornos y los servicios sean fáciles de entender para todas las personas?

La respuesta es la accesibilidad cognitiva. Para explicarla, hacemos referencia a la ley (Ley 6/2022, de 31 de marzo):

“La accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal, entendida como el elemento que va a permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. Estableciendo que la accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin”

Dicho en otras palabras:

La accesibilidad cognitiva es hacer el mundo más fácil de entender

Accesibilidad cognitiva es el término que usamos para designar la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan inteligibles o de fácil comprensión.

La mayor parte de las barreras cognitivas que se encuentran las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo se relacionan con las dificultades que tienen para comprender el entorno que les rodea.

La accesibilidad cognitiva beneficia a:

- Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.
- Mayores con deterioro cognitiva.
- Personas con trastornos mentales.
- Personas con parálisis cerebral.
- Migrantes que no conocen bien el idioma.
- Personas con bajos niveles de alfabetización.
- Cualquier persona, en un momento determinado.





Motivación del proyecto

Queremos explicar cuál es el motivo por el que desarrollamos este proyecto piloto llamado, **Comunidades Accesibles**. Los avances de los últimos años, por un lado, del cambio de paradigma sobre de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, que establece que la persona puede progresar si cuenta con los apoyos adecuados, y por el otro, de la conquista en la defensa y el ejercicio de sus derechos, nos impulsa a crear condiciones que posibiliten que las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo cuenten con **alternativas de vida y apoyos** ajustados a sus metas y expectativas; así como también a generar las herramientas necesarias que faciliten el **mayor grado de autonomía** posible. Además, conforme tenemos entornos más facilitadores, sabemos que la discapacidad se manifiesta en menor grado.

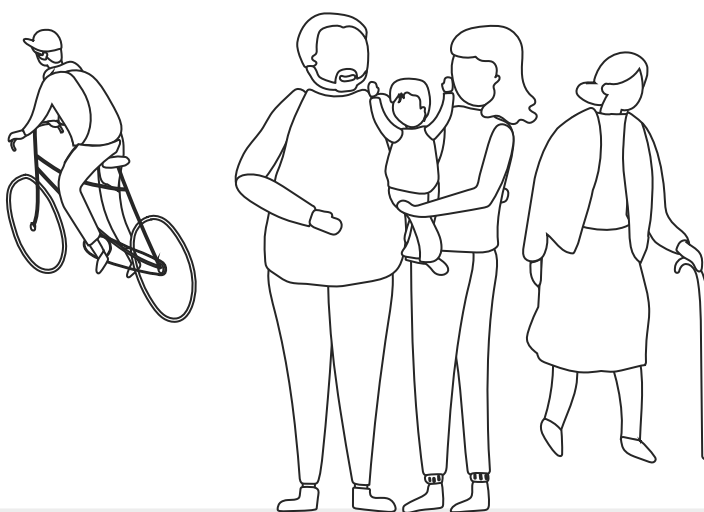
En los últimos años, España ha asumido o ajustado su normativa a la **necesidad de garantizar la accesibilidad cognitiva** para asegurar, así, el disfrute de otros derechos. Entre estas normas se encuentran:

- **La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:** Esta norma, ratificada por España en 2008 recoge tanto en sus principios generales (artículo 3) como en el artículo 9 el derecho a la accesibilidad. El objetivo de dicha accesibilidad es que las personas con discapacidad puedan “vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida”.
- **La Constitución Española de 1978, en sus artículos 9.2, 10, 14 y 49** establece el derecho a la Igualdad de Oportunidades de las personas con discapacidad. Y es en esta igualdad de oportunidades cuando la accesibilidad cognitiva cobra especial relevancia para el colectivo al que se dirige este programa, dando respuesta a su necesidad de contar con entornos más facilitadores que les permitan vivir con mayor autonomía.
- **La Ley 6/2022, de 31 de marzo**, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación. Que supone “incorporar a la definición de accesibilidad universal la consideración de accesibilidad cognitiva, aclarando de forma explícita que la accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal, entendida como el elemento que va a permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. Estableciendo que la accesibilidad cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin”. Y establece los ámbitos de actuación, entre los que se encuentran: telecomunicaciones y sociedad de la información; Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación; Transportes; Bienes y servicios a disposición del público; Relaciones con las administraciones públicas, incluido el acceso a las prestaciones públicas y a las resoluciones administrativas de aquellas; Administración de justicia; Participación en la vida pública y en los procesos electorales; Patrimonio cultural y empleo.

En este sentido, y atendiendo a la Ley 6/2022 ya nombrada, manifestamos que “en la práctica, la accesibilidad cognitiva no ha sido considerada a la hora de desarrollar e instaurar actuaciones relacionadas con la accesibilidad universal. Resulta patente, pues, el **déficit normativo sobre accesibilidad cognitiva** que es menester reparar efectuando modificaciones legales que otorguen un estatuto legislativo a esta dimensión irrenunciable de la accesibilidad universal”, lo que demuestra una **falta de cobertura de dicha necesidad**.

Por todo ello, y dando seguimiento al trabajo realizado por **Plena inclusión España**, como promotora de la accesibilidad cognitiva, el proyecto que presentamos pretende dar **respuesta a la necesidad planteada de manera práctica, útil y replicable**, para avanzar en el cumplimiento de las legislaciones existentes y en la garantía de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Este proyecto tiene una motivación clara. Entendiendo la accesibilidad cognitiva como derecho llave que facilita el cumplimiento del resto de los derechos, se establece una conexión entre el derecho de toda persona a **vivir en comunidad y el derecho a contar con entornos fáciles de entender** para disfrutar de la vida en la comunidad como el resto de las personas. Por eso, **hemos seleccionado el transporte público como entorno a evaluar** y como eje central, para analizar y desarrollar este proyecto. El transporte en una comunidad nos conecta con diferentes puntos importantes de una localidad y nos facilita el consecuente disfrute de los derechos y la vida en comunidad. En este caso, la evaluación de la accesibilidad cognitiva nos ha permitido la identificación de barreras y la detección de las carencias más comunes de los entornos evaluados, para pensar en medidas de accesibilidad como herramientas y buenas prácticas que dan soluciones de accesibilidad, que contribuyen a la mejora del cumplimiento de los derechos en los diferentes entornos.



El objetivo

El objetivo de este proyecto es **promover procesos de transformación e innovación social** a través de la accesibilidad cognitiva para potenciar comunidades más accesibles e inclusivas.

Para llevarlo a cabo, hemos desarrollado un pilotaje. Un pilotaje es una prueba que se hace para poner en marcha nuevas ideas. Si esta prueba tiene éxito se puede repetir en otros entornos parecidos para contribuir a que la sociedad sea más accesible e inclusiva.

En este pilotaje nos planteamos hacer varias evaluaciones de entornos de diferentes líneas de transporte público en varios lugares de España, siguiendo una misma metodología de trabajo para comparar los resultados y proponer medidas comunes de accesibilidad cognitiva.

Este Pilotaje llamado Comunidades Accesibles lo ha coordinado Plena inclusión España junto con sus federaciones y con la participación de sus entidades miembro. Para llevarlo a cabo han contado con **dos metodologías** de trabajo:

Metodología de Pilotaje de innovación social

Metodología de Evaluación de la accesibilidad cognitiva de los entornos

○ Metodología de Pilotaje de innovación social

Hemos trabajado desde la intervención en los entornos comunitarios, identificando mejoras en el ámbito de la accesibilidad cognitiva que redundan en la utilización de estos espacios y la participación en los mismos.

Estas metodologías de innovación social, así como los resultados que se extraen del pilotaje **son escalables a otros colectivos y realidades** que quieran profundizar en la transformación de servicios y comunidades más accesibles e inclusivas.

Para desarrollar esta metodología se configuró un **EQUIPO PROMOTOR** encargado del diseño de la metodología, junto con una profesional, para acometer el diseño de las herramientas de recogida de la información, el seguimiento de los pilotajes, la compilación de datos y su análisis, para la elaboración de un informe final; y la dinamización de un espacio online. Además, se configuraron **equipos de trabajo colaborativos** a todos los niveles, contando con un equipo profesional formado por personas con y sin discapacidad intelectual y del desarrollo, expertas en accesibilidad cognitiva. Además, se han implicado diferentes agentes de la comunidad, como representantes de la administración pública y empresas de transporte público, así como vecinos y vecinas usuarios del transporte público de las localidades participantes.

Asimismo, se han realizado **pilotajes en 10 comunidades autónomas**, a través de esta metodología y el análisis de entornos. Los equipos de trabajo implicados en las diferentes acciones del programa aprenden, de forma colectiva, a través de la experiencia, y desarrollan acciones que les permiten generar las condiciones y el conocimiento necesarios para un futuro desarrollo de lo aprendido.

Una de las comunidades autónomas participante no contaba con un equipo de evaluadores formado previamente. Su objetivo en este proyecto consistió en formar y capacitar a un equipo de personas en ambas metodologías que a partir de este proyecto ya está en disposición de poder realizar evaluaciones de entorno y aplicar las metodologías de intervención en entornos comunitarios a medio plazo en su localidad.

○ Metodología de evaluación en accesibilidad cognitiva de entornos

Tiene como **OBJETIVO** recoger toda la información posible para conocer si un espacio es comprensible para su uso de forma autónoma por cualquier persona. En este caso, hemos evaluado el recorrido de una línea de autobús en cada uno de los territorios participantes.

La metodología de evaluación de accesibilidad cognitiva de entornos es un método de **trabajo participativo**. Los evaluadores y evaluadoras, que son personas con discapacidad intelectual con formación en accesibilidad cognitiva, están coordinados por personal técnico experto en la materia.

El papel de las evaluadoras y evaluadores: dan información sobre si los elementos del espacio ayudan a la orientación o producen confusión. Se encargan de recorrer el espacio, observar en el recorrido qué ayuda y qué dificulta la orientación, comunicar sus observaciones y opiniones y proponer mejoras y soluciones.

Las técnicas y técnicos acompañan todo el proceso para facilitar el funcionamiento. Se encargan de observar la conducta del evaluador, recoger la información del evaluador, entrenar habilidades con el evaluador, realizar las funciones que el evaluador sea incapaz de llevar a cabo (siempre y cuando no supla sus funciones exclusivas) e indagar acerca de usos del espacio que no aparezcan en los planos o que no hayan sido detectados en la visita previa, a través de la observación directa o de informantes (trabajadores del propio espacio).

Estos equipos de trabajo, llamados **EQUIPOS DE EXPLORACIÓN**, se nutrieron de ambas metodologías y se constituyeron contemplando la diversidad de roles. Cada participante representaba un rol relevante en la comunidad. Todos los equipos han seguido un mismo proceso para desarrollar el pilotaje en su localidad y han seguido los mismos pasos a la hora de realizar la evaluación de la línea de autobús, con el fin de proponer mejoras necesarias y dar soluciones a las barreras encontradas, contribuyendo en el diseño de comunidades inclusivas y más accesibles.

Para llevar a cabo este proyecto se definieron:

- Los criterios de participación para conformar los **EQUIPOS DE EXPLORACIÓN**, estableciendo unos criterios comunes para seleccionar la línea de transporte de autobús a evaluar.
- Las **FASES** a seguir para todos los equipos participantes en el pilotaje.
- Los **USOS** a evaluar, que son los puntos clave que se debían evaluar en todos los pilotajes, desde la adquisición del billete de autobús hasta la llegada al punto de destino de la línea elegida evaluada.

EQUIPOS DE TRABAJO

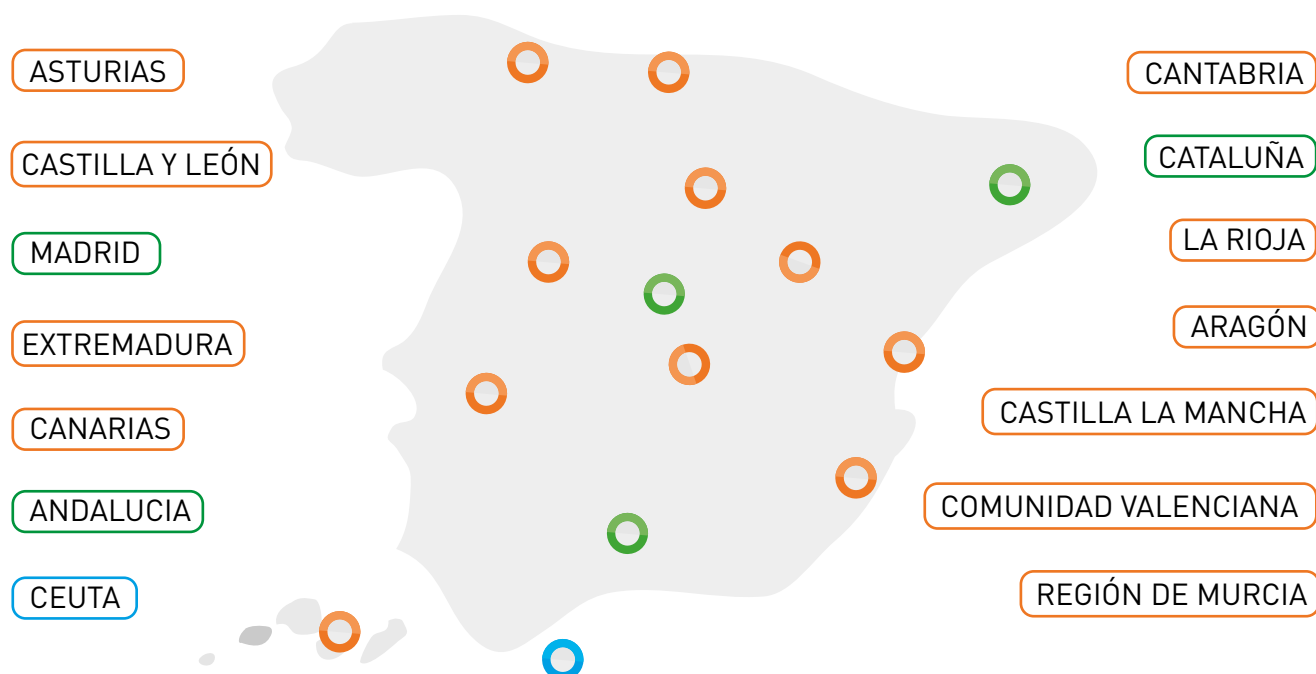
Para llevar a cabo la realización de las FASES y la evaluación de los USOS se formaron varios **EQUIPOS DE TRABAJO**.

El **equipo promotor** del proyecto formado por  **Andalucía, Madrid y Cataluña** junto con Plena inclusión España coordinó el proyecto y elaboró las herramientas de trabajo.

La Ciudad Autónoma de  **Ceuta** participó capacitando a un equipo en la metodología de evaluación de entornos y metodología de innovación social.

Y contamos con  **10 equipos de exploración** con el propósito de mejorar la comprensión de las líneas de bus urbano o interurbano de 10 territorios de 10 Comunidades Autónomas.

Estos TERRITORIOS son:



El equipo promotor de este pilotaje definió quiénes serían las personas participantes de los equipos de exploración y cuál sería el papel de cada uno de ellas.

Cada EQUIPO DE EXPLORACIÓN debía conformarse respetando la paridad entre hombres y mujeres y debería estar formado por:

- **3 personas con discapacidad intelectual y del desarrollo** de la organización de la localidad.
- **2 profesionales:**
1 profesional de la organización de la localidad y 1 profesional técnico de la federación.
- **1 Agente clave de la comunidad:**
por ejemplo, de la administración local o la empresa de transportes.
- **1 persona usuaria de transporte público.**

Todos los participantes contaban con toda la información sobre el proyecto, el calendario que seguir, la duración de las sesiones de trabajo y los tiempos de ejecución de cada una de las fases del pilotaje.

También contaron con un espacio para compartir, conocer las herramientas de trabajo y planificar la evaluación de entornos.

Para elegir el entorno a evaluar se definieron unos **CRITERIOS** a seguir:

Cada equipo debía evaluar al menos, 1 trayecto de 1 línea de bus urbano o interurbano.

Cada equipo seleccionaría el trayecto a evaluar teniendo en cuenta la siguiente información:

- El trayecto contemplará ciertas **complicaciones identificadas** de manera previa: señalización de la parada del autobús, información durante el trayecto u otros.
- El destino del trayecto debía ser un **espacio importante y de impacto** para el desarrollo de la vida en la comunidad. Por ejemplo: lugar en el que se realiza el ocio, donde se encuentran los principales servicios u otros.
- No hay un criterio sobre conocimiento previo del trayecto a evaluar, pero es preferible que el equipo evaluador **no lo conociera o estuviera habituado** a este.
- No se estableció un criterio de duración máxima o mínima del trayecto o el horario en el que se debía realizar, pero todos los equipos debían incluir estos datos en sus informes.



Parte del equipo de exploración de Logroño

Las FASES

El equipo de exploración ha participado en todas las fases del proyecto.

Las FASES son las siguientes:

FASE1

Reunión de detección de necesidades

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: El equipo de exploración mantuvo una reunión de preparación y desarrollo del proyecto con el profesional de la comunidad y otros agentes clave.

Herramientas a utilizar: Presentación de Comunidades Accesibles.

Resultado esperado: Informar del inicio del proyecto y definir los usos a evaluar.

Equipo de exploración de Albacete



FASE2

Preparación de la evaluación

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: El equipo se reunió para organizar la visita técnica de evaluación. Prepararon y revisaron los materiales que debían utilizar para la recogida de información durante la evaluación. Acordaron los detalles de la visita técnica, como la fecha, hora, lugar de encuentro, dónde se inicia la evaluación y dónde finaliza. Los profesionales de la federación y de la entidad desarrollaron una check list para garantizar que se cumplen todas las fases del proceso de evaluación.

Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información.

Resultado esperado: Check list, coordinación de la visita técnica y calendarización.

FASE3

Visita técnica

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: La visita de evaluación se inició en el punto de inicio acordado.

El equipo de evaluación realiza el recorrido marcado detectando las posibles barreras de accesibilidad. Las personas evaluadoras toman fotos y graban vídeos de las cuestiones más significativas encontradas a lo largo del recorrido. Este material audiovisual es muy útil para la sesión de puesta en común (fase 4) y para la redacción y presentación del informe (fases 5 y 7).

Los profesionales dinamizan la evaluación recogiendo los comentarios que hacen las personas evaluadoras en los materiales entregados, como las hojas de recogida de información. Los profesionales estuvieron atentos tanto a la comunicación verbal como no verbal y recogieron los comentarios y los silencios, paradas y observación de las personas evaluadoras. Los profesionales solo intervinieron en caso de que el equipo se desviara excesivamente del objetivo del trabajo.

Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, teléfono móvil con cámara para grabar y tomar fotos, check list.

Resultado esperado: Evaluación de accesibilidad del trayecto.

FASE4

Sesión de puesta en común entre técnicos y evaluadores

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: Después de la visita técnica de evaluación, el equipo de evaluación puso en común la experiencia que vivieron, expresaron sus opiniones e hicieron sus propuestas, llegando a una valoración global respecto de la evaluación. Fue fundamental repasar los puntos más importantes del recorrido y consensuar las propuestas y soluciones.

Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, recursos audiovisuales tomados durante la evaluación, check list.

Resultado esperado: Comentarios consensuados de la experiencia del equipo de evaluación y puesta en común de las barreras detectadas y posibles soluciones técnicas.

FASE 5

Redacción del informe

Roles involucrados: Profesional de la federación y profesional de entidad local.

Descripción: Los profesionales redactan un informe en base al modelo de informe común para todas las federaciones. El informe presenta las barreras detectadas en la evaluación y propone soluciones. Se destacan los elementos positivos encontrados durante la evaluación en el informe.

Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, recursos audiovisuales, check list, modelo de informe de evaluación.

Resultado esperado: Informe de evaluación y resumen ejecutivo del informe de evaluación.

FASE 6

Validación con evaluadores del informe

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: Las personas evaluadoras validan el informe final en una reunión con los profesionales buscando el consenso sobre las propuestas y soluciones de mejora de accesibilidad. Fue fundamental repasar los puntos más importantes del recorrido y consensuar las propuestas y soluciones.

Herramientas a utilizar: Resumen ejecutivo de informe de evaluación.

Resultado esperado: Visto bueno del equipo de personas evaluadoras.

FASE 7

Encuentro estatal online

Roles involucrados: Todos los integrantes del equipo de exploración.

Descripción: Presentación de los resultados del proyecto y transferencia de conocimiento.

FASE 8

Presentación y entrega del informe

El equipo de exploración presenta el informe final al agente de la empresa de transportes y otros agentes clave. Evaluación de la posibilidad de implementar las soluciones y propuestas desarrolladas en el informe.

USOS

Cada EQUIPO DE EXPLORACIÓN evalúa los siguientes usos:



Búsqueda de información antes de empezar el viaje a través de página web, aplicación, atención remota y oficina presencial.



Llegada a la parada o estación. Revisar el entorno para detectar posibles barreras y soluciones que ayuden a la orientación. Por ejemplo, cartelería, señalética, información, apoyos naturales, personal de la empresa de transportes.



Compra de billete en el autobús o en ventanilla.
El equipo evaluará cómo sacar el billete, si existe la posibilidad de sacarlo en máquina, en ventanilla o en el mismo autobús.



Espera al autobús:
El equipo debe evaluar la información del lugar donde esperar al autobús y la orientación hasta el mismo.



Acceso al autobús:
El equipo debe evaluar el acceso al autobús.



Viaje en el interior del autobús:
El equipo evaluará cómo es el procedimiento para validar el billete y deberá tener en cuenta si el autobús es accesible y la información complementaria que haya en el mismo (pantallas, apoyo acústico, apoyo visual infográfico).



Llegada a la parada final elegida:
El equipo deberá reconocer cómo solicitar que el autobús pare en la parada seleccionada como fin de trayecto.



Recogida de información y quejas:
El equipo deberá identificar cómo poner una queja o reclamación y sobre qué tema.

Herramientas

Para llevar a cabo todo el desarrollo del proyecto Comunidades Accesibles, tanto de las FASES como de la evaluación de los USOS, el equipo de exploración ha contado con las siguientes herramientas diseñadas específicamente para este proyecto.



Documento 0. Presentación del proyecto Comunidades Accesibles

Descripción del proyecto para agentes externos y su difusión.



Documento 1. Equipos de exploración. Roles y competencias

Descripción de los participantes de los equipos de exploración y roles de cada participante.



Documento 2. Guía paso a paso para el desarrollo de la evaluación

Descripción de la Metodología de trabajo y fases del proyecto



Documento 3. Fichas para la recogida de información

Recogida de información del equipo, trayecto elegido y usos a evaluar en el entorno.





Documento 4. Informe de evaluación

Modelo de informe de evaluación dónde se recoge la experiencia del proyecto en cada territorio.



Documento 5. Evaluación cualitativa del pilotaje

Fichas de recogida de información cualitativa sobre la percepción de los equipos de exploración respecto al desarrollo del pilotaje y utilidad de las herramientas.

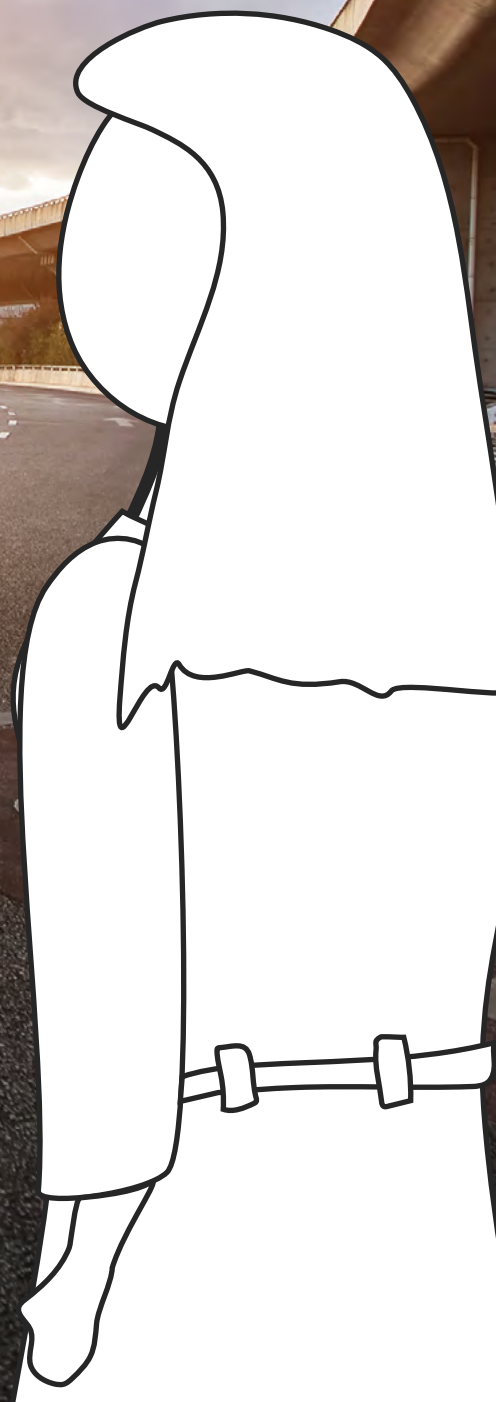


Comunidad de aprendizaje online Comunidades accesibles

Contamos con una Comunidad de aprendizaje online donde las personas participantes pueden compartir, aprender y crear conjuntamente.

Esta es una herramienta que ayuda a la transformación social por el uso de un metodología común e innovadora y desarrollada en equipo.

Se nutre del aprendizaje compartido, las interacciones e intercambio de experiencias de participación de la comunidad.



EL PROYECTO EN DATOS

Una vez llevados a cabo los 10 pilotajes en 10 comunidades autónomas y la capacitación y constitución de 1 equipo en las metodologías de trabajo, queremos destacar los **resultados finales de participación e impacto en la comunidad**.

Para dar a conocer a la comunidad las metodologías de trabajo empleadas hemos implicado en todo el proceso del pilotaje a **diferentes miembros de la comunidad**, entre ellos profesionales de las administraciones públicas, empresas de transporte y usuarios y usuarias de los medios de transporte. Son **nuestros aliados** para transferir los **beneficios del uso de estas metodologías** y contribuir en que estos cambios **trasciendan a las políticas públicas**.

Como resultado, hemos obtenido **propuestas de mejora o soluciones de accesibilidad cognitiva** a las barreras encontradas, esto impacta en la sociedad y ayuda a aumentar el ejercicio del derecho a la accesibilidad de toda la ciudadanía.

A continuación, detallamos quiénes han sido los **PARTICIPANTES** en este proyecto, así como las **organizaciones, empresas, administraciones públicas y vecinos y vecinas de la comunidad sin los que no hubiera sido posible llevar a cabo este proyecto**.



Participantes de los Equipos de Exploración en cada una de las federaciones y el papel que tenía cada uno de ellos.

En algunos casos, el cómputo total de integrantes del equipo no coincide con la suma de los diferentes perfiles, ya que hay personas que por sus características cumplen **2 perfiles**. Para evitar duplicar datos, se ha sumado solo una vez a esa persona en el dato grupal del equipo. Por ejemplo, hay personas que aparecen como participante con discapacidad intelectual y del desarrollo y también como participante profesional, ya que como se explica anteriormente, son personas con discapacidad y profesionales.

Al final del apartado, mostramos los **resultados finales** de las personas que han participado en todo el proyecto y los perfiles de los mismos.





ASPRONA



7 PARTICIPANTES

- 2 Profesionales
- 3 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 1 Profesional empresa transporte
- 1 Vecina de la localidad



PRONISA



Ayuntamiento
de Ávila
Del Rey · De los Leones · De los Caballeros

8 PARTICIPANTES

- 2 Profesionales
- 3 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 2 Profesionales administración pública
- 1 Vecino o vecina de la localidad



Entidad declarada
de Utilidad Pública
15.04.2019



9 PARTICIPANTES

- 6 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 1 Profesional empresa de transportes
- 2 1 vecino y 1 vecina de la localidad



Aexpainba



8 PARTICIPANTES

- 3 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 1 Profesional empresa de transportes
- 1 Vecina de la localidad



ASPRODEMA



Logroño

8 PARTICIPANTES

- 2 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 1 Profesional Ayuntamiento de Logroño
- 1 Vecina de la localidad



7 PARTICIPANTES

- 2 Profesionales
- 3 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 1 Profesional Ayuntamiento de Cartagena
- 1 Vecina de la localidad

TOTALES

Participantes en los pilotajes

72 PARTICIPANTES

- 25 Profesionales
- 35 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 8 Profesionales administración pública o empresa
- 9 Vecinos y vecinas de la localidad



4 PARTICIPANTES

- 2 Profesionales
- 2 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo

TOTALES

Participantes en los pilotajes y capacitación de un equipo

76 PARTICIPANTES

- 27 Profesionales
- 37 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- 8 Profesionales administración pública o empresa
- 9 Vecinos y vecinas de la localidad

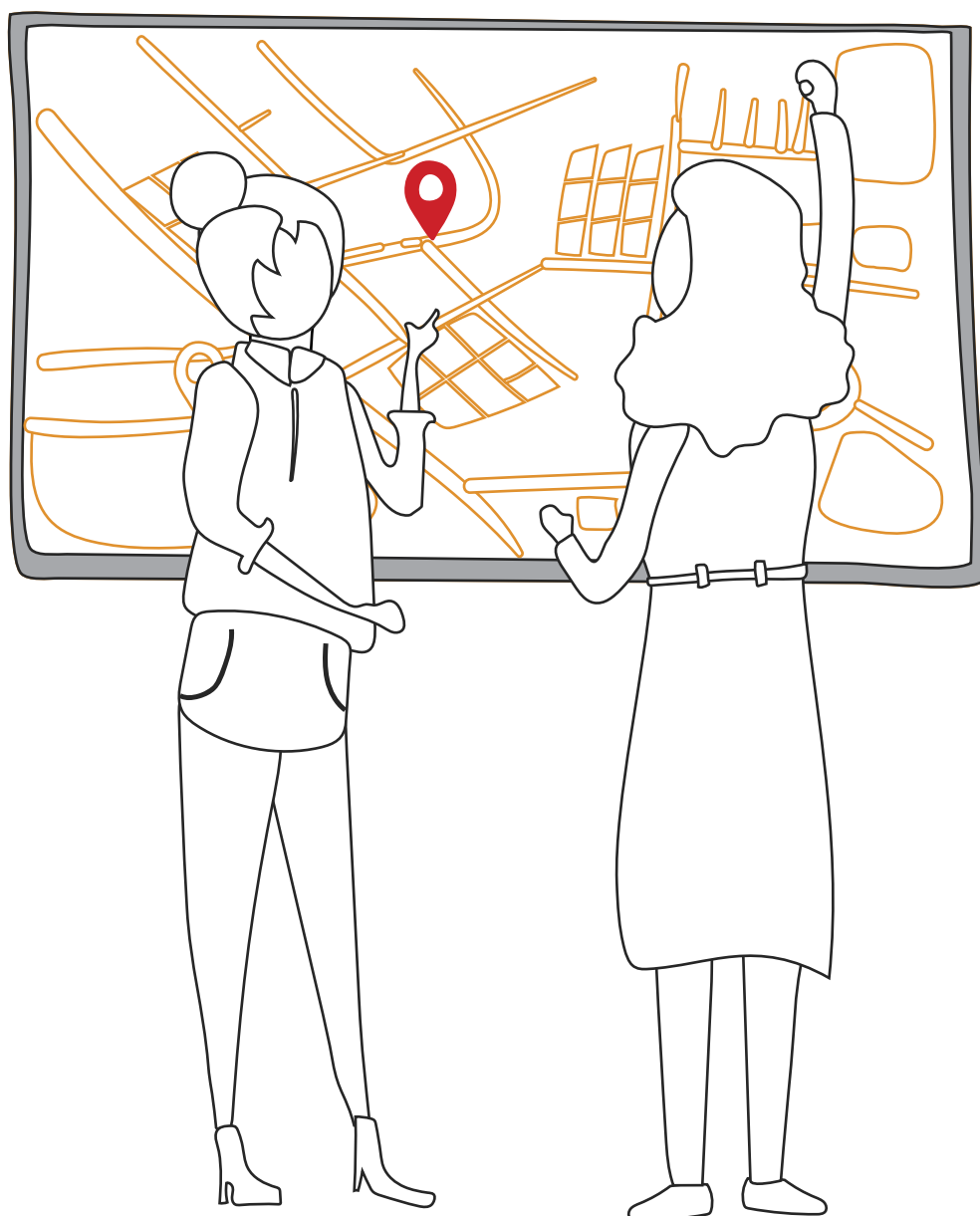
Han participado un TOTAL de:

49 Mujeres

27 Hombres

Es importante destacar el trabajo profesional que desarrollan los equipos de accesibilidad cognitiva formados por profesionales con y sin discapacidad intelectual. En este sentido, es preciso **resaltar el papel que juegan las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo** (a las que se pueden sumar otras personas con dificultades de comprensión) que, además de sus conocimientos técnicos, **aportan en primera persona** la detección de dificultades.

Por ello, queremos poner de manifiesto que su **participación**, además de ser **imprescindible**, resulta en una gran contribución para la sociedad en su conjunto que se beneficia de estas mejoras.



Algunos datos sobre el IMPACTO EN LA COMUNIDAD



Huesca

Línea de transporte: AVANZA , circular 3 del autobús urbano.

Puntos de interés del recorrido: ciudad deportiva, c. comercial, estación de autobuses...

Organización: Valentia Huesca.

Equipo Profesional: Creando Espacios Accesibles.



Oviedo

Línea de transporte: TUA , C1 Facultades-Lugones.

Puntos de interés del recorrido: hospital, núcleo comercial, estación de autobuses.

Representantes: de administración pública y empresa de transportes.

Organización: Ateam integra.



Las Palmas de Gran Canaria

Línea de transporte: GUA GUA, L12 Puerto-Hoya de la Planta.

Puntos de interés del recorrido: Cono sur, puerto, acceso a zonas comerciales, etc...

Representante: Ayuntamiento de Gran Canaria.

Organización: Plena inclusión APROSU.

Equipo Profesional: Servicio de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión Canarias.



Torrelavega

Línea de transporte: TORREBUS, L1 Sierrallana-Sierrapando.

Puntos de interés del recorrido: hospital, Ayuntamiento, Centro de salud...

Representante: Oficina de movilidad del Ayuntamiento.

Organización: Centro Educativo Dr. Fernando Arce Gómez.



Albacete

Línea de transporte: VECTALIA, LB Campus-Centro comercial.

Puntos de interés del recorrido: campus, Avenida de España, centro comercial Imaginalia.

Representantes: Alcalde de Albacete.

Organización: Asprona.



Valencia

Línea de transporte: EMT Línea 99.

Puntos de interés del recorrido: Palacio de congresos, playa de la Malvarosa, hospitales...

Representantes: Director General de discapacidad del Ayuntamiento.

Organización: Mira´m.

Equipo Profesional: Facilito, servicio de accesibilidad cognitiva de Plena inclusión Valencia.



Logroño

Línea de transporte: GRUPO JIMENEZ , Línea 2, Yagüe - Varea.

Puntos de interés del recorrido: Barrio Vareo, Ayuntamiento...

Representantes: Concejal de movilidad del Ayuntamiento y técnico consistorio.

Organización: Asprodema.

Equipo profesional: Servicio de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja.



Cartagena

Línea de transporte: ALSA, Línea 18, Cartagena - Hospital de Santa Lucía.

Puntos de interés del recorrido: Paseo Alfonso XIII, ONCE, hospital...

Representantes: Ayuntamiento de Cartagena.

Organización: Asido.

Equipo Profesional: Servicio de Información Accesible de Plena inclusión Murcia.



Badajoz

Línea de transporte: TUBASA Línea 9 Universidad- Hospital Universitario.

Puntos de interés del recorrido: Plaza de la Libertad, Mercadillo, Centro cultural...

Representantes: Director de la empresa de transporte.

Organización: Aexpainba.



Ávila

Línea de transporte: AVANZA L1 urbana.

Puntos de interés del recorrido: Estación RENFE.

Representantes: Ayuntamiento de Ávila.

Organización: Pronisa.



Ceuta Capacitación de Equipos de Exploración.

Han colaborado:



Han participado:

5 servicios de accesibilidad cognitiva de 5 federaciones, son equipos **formados por profesionales** expertos y expertas en accesibilidad cognitiva, con y sin discapacidad intelectual y del desarrollo. Su trabajo es:

- Adaptación y validación de textos a Lectura fácil.
- Evaluaciones de entornos y espacios físicos y digitales.
- Sensibilización y formaciones.
- Orientación y asesoramiento sobre accesibilidad cognitiva.

Estos servicios siguen las normas y metodologías de accesibilidad cognitiva. En este pilotaje, en particular, se ha trabajado en base a la metodología de evaluación de entornos de Plena inclusión.

Puedes consultar los servicios de Accesibilidad cognitiva de Plena inclusión [aquí](#).

El presente informe recoge las conclusiones más importantes del pilotaje, tras la realización de **10 evaluaciones de accesibilidad cognitiva de 10 líneas de autobús, en 10 localidades de España y la configuración de 1 equipo de evaluadores** en la ciudad autónoma de Ceuta.

Una vez finalizada la evaluación de entorno, cada equipo de exploración realizó un informe de evaluación sobre la experiencia en su territorio. Este informe, lo presentaron a la empresa de transporte y/o a la administración pública implicada en el proyecto, con la finalidad de **compartir los resultados y las recomendaciones de mejora** de accesibilidad cognitiva planteadas. Es por este motivo, que se han realizado 10 informes finales.

Uno de los objetivos más importantes de compartir la experiencia y presentar un informe en cada territorio, fue la de poder **adquirir un compromiso** por parte de las empresas y administraciones públicas participantes, que actúan como agentes de cambio, para facilitar la implementación de las medidas recomendadas. Gracias la participación en este proyecto de todos los agentes implicados en el mismo, **caminamos juntos en la construcción de comunidades más accesibles e inclusivas para todos los ciudadanos y las ciudadanas.**

En la ciudad autónoma de Ceuta, la experiencia fue distinta, este territorio no contaba con un equipo formado, experto en accesibilidad cognitiva evaluando entornos. Por tanto, las acciones realizadas en este proyecto han sido:

- Conformar un equipo de aprendizaje compuesto por perfiles diversos:
 - 2 profesionales de la federación
 - 2 personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.
- Capacitar al equipo en las metodologías de evaluación de entorno e innovación social.
- Conocer las herramientas diseñadas para el pilotaje.
- Tener una experiencia práctica de evaluación del recorrido de una línea de transporte seleccionada, para poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- Realizar un informe de la experiencia como buena práctica.

Como resultado final, la Ciudad Autónoma de **Ceuta, cuenta actualmente con un equipo de evaluadores con conocimientos**, para formar a otros compañeros y para beneficiar a la comunidad de esta localidad, estando capacitados para realizar evaluaciones de entornos en un futuro, a corto plazo.

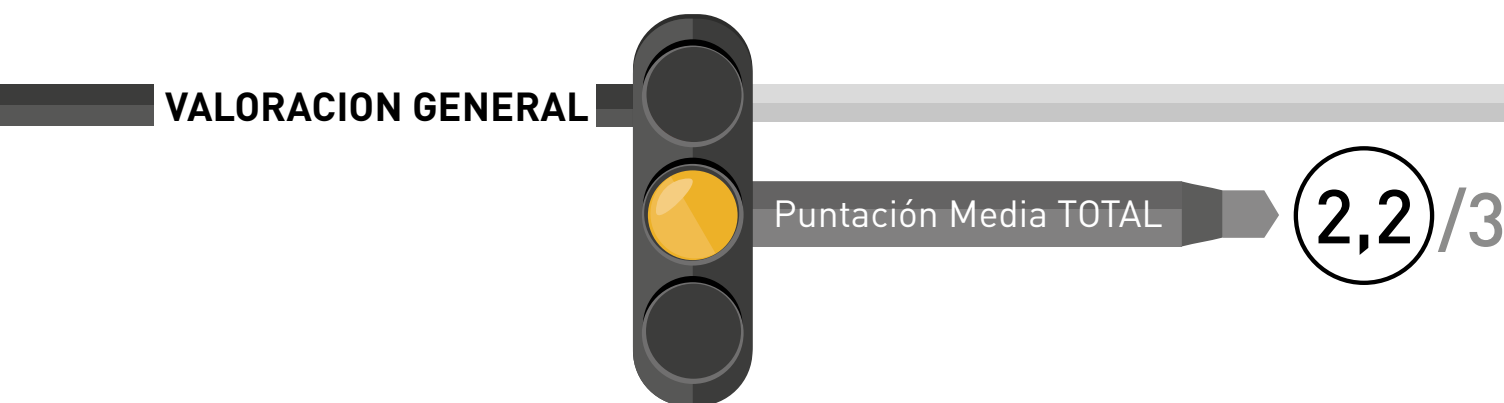
A continuación, se exponen los resultados de las **EVALUACIONES DE ENTORNOS** realizadas por los equipos de exploración y de la **EVALUACIÓN CUALITATIVA** del proyecto.

Evaluación de **ENTORNOS** y recomendaciones

Los datos se muestran de la siguiente manera:

○ **La puntuación general del uso evaluado** resulta de la realización de la media de todas las puntuaciones generales de los todos los territorios participantes.

Esta puntuación se muestra con un semáforo y una puntuación numérica. Por ejemplo:



○ **La puntuación de cada uno de los indicadores** es la puntuación media de las valoraciones de todos los territorios participantes que se muestra con la siguiente escala de colores.

● VALORACIÓN BAJA ● VALORACIÓN INTERMEDIA ● VALORACIÓN ALTA

Algunos indicadores no nos dan información numérica, sino información sobre las opciones de elección de un determinado ítem. Estos se destacan con **un punto en color blanco**. ●

Para el conocimiento de los datos diferenciados, las personas interesadas deberán ponerse en contacto con las Federaciones de Plena inclusión participantes en el pilotaje.

○ **Todos los territorios utilizaron las mismas herramientas** para el pilotaje. En el caso de las fichas de evaluación de entornos, se tuvieron en cuenta las diferentes realidades, ofreciendo un abanico de indicadores amplio, por lo que algunos territorios no cumplieron dichos indicadores al no encontrarse con esas opciones en el pilotaje. Por ejemplo, un territorio no realizó la búsqueda de información a través de aplicación móvil, al no contar con esta opción. Esto se ha trasladado a las tablas de resultados con un 0, que no se tiene en cuenta para la realización de medias o puntuaciones totales.

○ **La escala de medición** se realizó de la siguiente manera:

○ **0** No responde ○ **1** Imposible ○ **2** Muy difícil o difícil ○ **3** Fácil

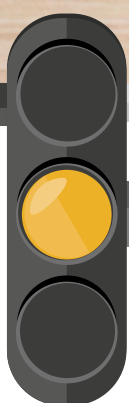
○ Al final de cada USO se destacan los **puntos positivos**, así como algunas **carencias y barreras**, y **recomendaciones**.



Búsqueda de información antes de empezar el viaje a través de página web, aplicación, atención remota y oficina presencial



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL

Búsqueda de información

2,2/3

Indicadores

La empresa de transporte o línea de bus tiene web

- Encontrar la web y entrar a ella
- Encontrar en la página web la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda
- Encontrar en la página web un mapa del recorrido del viaje
- El mapa
- Buscar información por el menú de opciones
- Entender los textos de la página web
- Encontrar información sobre el recorrido y las paradas
- Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta según la zona por las que pasa el recorrido del viaje
- Encontrar información sobre los horarios del autobús
- Encontrar información sobre cómo comprar el billete y pagarlo
- Encontrar información sobre los apoyos que se ofrecen a las personas con discapacidad
- Descargar material con información importante
- Volver a la pantalla de inicio
- Encontrar videos, imágenes o carteles que ayuden a comprender la información
- Encontrar información sobre dónde está la oficina información

La empresa de transporte o línea de bus tiene una aplicación

- Encontrar la aplicación en la tienda de aplicaciones y descargarla
- Encontrar la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda
- Volver a la pantalla de inicio
- Buscar información por el menú de opciones
- Entender los textos de la aplicación
- Encontrar información sobre el recorrido y las paradas
- Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta según la zona por las que pasa el recorrido del viaje
- Encontrar información sobre los horarios del autobús
- Encontrar información sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo
- Encontrar información sobre los apoyos que se ofrecen a las personas con discapacidad
- Descargar material con información importante
- Encontrar en la página web un mapa del recorrido del viaje
- El mapa
- Encontrar información sobre dónde está la oficina de información

Evaluación USO 1 en Huesca



Atención remota

- Hemos encontrado la manera de comunicarnos con una persona de apoyo para consultarle algo que no quedaba claro
- El trato del personal ha sido correcto
- El lenguaje utilizado por el personal fue claro
- El personal dejó exponer la duda sin interrupciones
- La duda planteada se resolvió de manera satisfactoria

Puntos u oficinas de información presencial

- Encontrar la oficina de información
- Encontrar información sobre los beneficios para personas con discapacidad
- Encontrar información sobre el recorrido y las paradas del viaje
- Encontrar información sobre los horarios del autobús

-  Encontrar información sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo
-  Encontrar información sobre los apoyos que se ofrecen a las personas con discapacidad
-  Encontrar un mapa del recorrido de nuestro viaje
-  Encontrar un mapa del recorrido del viaje
-  El trato del personal ha sido correcto
-  El lenguaje utilizado por el personal fue claro
-  El personal dejó exponer la duda sin interrupciones
-  La duda planteada se resolvió de manera satisfactoria
-  La oficina facilita folletos informativos y su contenido es fácil de entender
-  La oficina de información está bien señalizada

Otros indicadores que nos dan pautas sobre las diferentes formas de buscar información:

- ☐ Para buscar información antes de empezar el viaje hemos usado ordenador, móvil y otros dispositivos
- ☐ En cuanto a la página web, hemos podido comunicarnos con esa persona a través del teléfono, mail o no ha sido posible
- ☐ En cuanto a la aplicación, hemos podido comunicarnos con esa persona a través de mail o teléfono
- ☐ En cuanto a la atención remota, hemos podido comunicarnos por teléfono, mail o cuestionario on-line

Puntos positivos

- En general, la navegación web resulta fácil.
- Tanto en la atención por teléfono como la atención en los puntos de información presencial ha sido positiva.
- El trato del personal ha sido correcto y el lenguaje utilizado ha sido claro.
- Las personas evaluadoras han podido exponer sus dudas sin interrupciones.

Barreras o carencias

- Encontrar mapas fáciles de comprender.
- No hay suficiente información sobre cómo llegar y dónde están los puntos de información presenciales.
- Es difícil encontrar información sobre los horarios de los autobuses en la página web, la aplicación y en el punto de información.

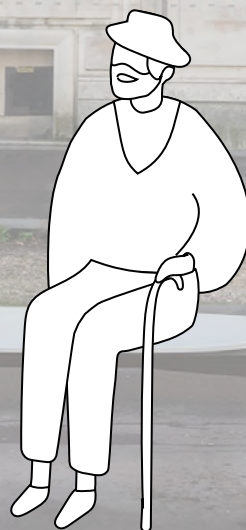
Recomendaciones

- Contar con textos en **lectura fácil** en las páginas web y aplicaciones.

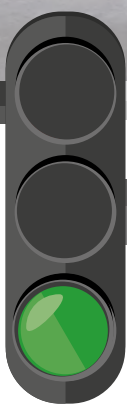
- Tener la **información de contacto** en un lugar más **fácil de localizar**, tanto en las páginas web como en las aplicaciones.



Llegada a la parada o estación y revisión de la información



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL

2,6 / 3

Llegada a la parada o estación y revisión de la información

Indicadores

- La parada de autobús está bien señalizada con pictograma y cartel que la identifica
- La parada de autobús está señalizada en google maps
- La parada de autobús dispone de caminos o carriles de peatones accesibles que llegan a la parada de autobús
- La parada de autobús dispone de plaza de aparcamiento para personas con discapacidad cerca de la parada
- La parada de autobús dispone de señalización que permite identificar de manera fácil el sentido y el destino al que van los autobuses

Puntos positivos

- Para llegar a las paradas o estaciones, la mayoría de los equipos buscaron la parada a través de Google Maps y encontraron que todas están señalizadas en la aplicación.

Barreras o carencias

- En la calle, las paradas no están bien señalizadas con pictograma y cartel identificador.
- La mayoría de las paradas evaluadas no dispone de plaza de aparcamiento para personas con discapacidad cerca. Solo uno de los equipos localizó dos cerca.

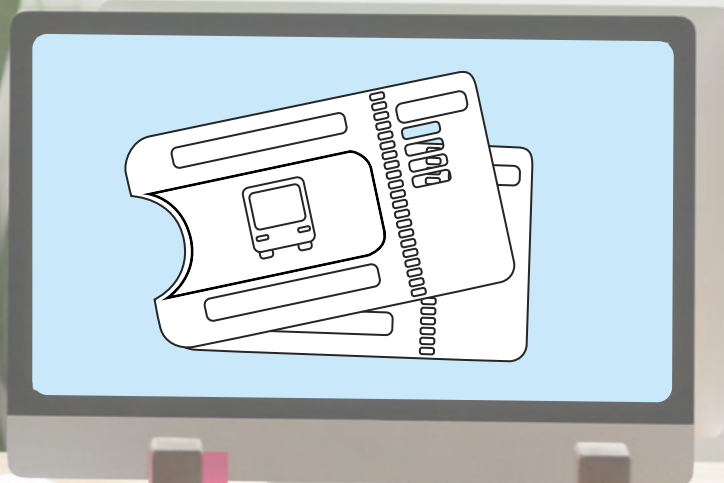
Recomendaciones

▪ **Señalizar la parada** para una mejor localización.

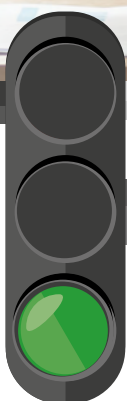
▪ **Aumentar la información** en la parada y que esta sea más clara.



Compra del billete



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL
Compra del billete

2,9 / 3

Indicadores

- Existe información suficiente sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo
- Compra del billete de autobús
- Ha sido posible comprar el billete
- El trato del personal ha sido correcto
- Posibilidad de comprar el billete con tarjeta del banco o con billetes y monedas
- Ha sido fácil de entender cómo pagar el billete con tarjeta de del banco y también con billetes y monedas
- Se puede pagar el billete del autobús con billetes de cualquier cantidad de dinero
- Es necesario contar con una tarjeta de transporte
- Existen alternativas de compra si no se tienes la tarjeta de transporte
- Es posible conseguir la tarjeta de transporte en el mismo lugar y momento de la compra del billete

Otros indicadores que nos dan pautas sobre las diferentes formas de buscar información:

- Las opciones disponibles para comprar un billete fueron en el bus o en ventanilla
- La opción que hemos utilizado de compra de billete del autobús fue en el interior del bus
- La opción evaluada para comprar el billete ha sido pago en efectivo
- Para las personas con discapacidad el billete de autobús es gratis o tienen un descuento

Puntos positivos

- En el caso de no contar con tarjeta de transporte, existen alternativas de compra. Esto se valora de forma positiva, al facilitar el acceso a este servicio a personas que no lo utilizan de manera habitual o que no cuentan con este abono.
- En todos los casos en los que la compra del billete se ha realizado en el autobús, se destaca que el trato del personal ha sido correcto.
- Para 9 de los 10 territorios, la compra del billete resulta fácil para. 8 de los territorios realizaron la compra directamente en el autobús. Los otros 2 territorios utilizaron otros puntos de venta.

Barreras o carencias

- No existía información suficiente para comprar el billete y han debido consultarla.
- No se puede conseguir la tarjeta de transporte en el mismo lugar y momento de la compra de billete.



Evaluación USO 3 en Logroño

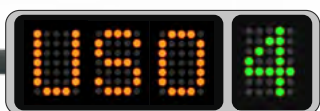
Evaluación USO 3 en Oviedo



Recomendaciones

- **Aumentar el número de puntos de venta** y de recarga, así como agregar la opción de **pago con tarjeta bancaria** en el mismo autobús.

- Tener **más información** sobre los precios y las formas de pago.
- **Formar al personal** del transporte en autobús con el objetivo de sensibilizar sobre las necesidades de accesibilidad cognitiva.

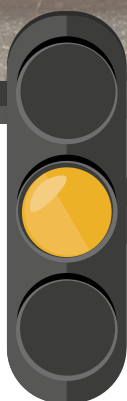


Espera del autobús

El equipo evalúa la información del lugar donde esperar al autobús y la orientación hasta el mismo



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL
Espera del autobús

2,4 / 3

Indicadores

- La parada o estación dispone de un mapa que indica en qué parte de la ciudad está la persona que espera el autobús
- La parada o estación dispone de carteles donde indica el nombre y el código de la parada de manera clara
- La parada o estación dispone de carteles donde indica las líneas de autobús que paran en esta parada
- La parada o estación dispone de carteles donde indica en qué punto del recorrido está la persona que espera el autobús
- La parada o estación dispone de imágenes que explican cuál es el recorrido y el sentido de circulación de cada una de las líneas
- La parada o estación dispone de indicaciones, cuadros, directorios o carteles donde indican los horarios y el tiempo del recorrido de cada una de las líneas y son (fáciles o no) de entender
- La parada de autobús es un espacio cómodo y seguro
- La parada o estación dispone de información actualizada en pantallas o carteles de luces sobre el tiempo que hay que esperar hasta que llegue el autobús
- La parada o estación dispone de pantallas o audios que informan sobre cambios del servicio y avisos de emergencia

Puntos positivos

- Las personas que esperan el autobús suelen encontrarse cómodas y seguras.
- Las marquesinas de los autobuses disponen de información diversa, sobre líneas que paran, mapas de la ciudad, los recorridos de las líneas u horarios, entre otros.

Barreras o carencias

- Mejorar el confort durante la espera, no en todas las paradas existe marquesina o espacios para sentarse y apoyarse. Se echa en falta el espacio reservado para personas con movilidad reducida y que utilizan silla de ruedas.
- Si bien existe información en las paradas de autobús, esta es difícil de comprender. En este sentido destaca:
 - El exceso y dispersión de la información
 - En relación con los horarios de las líneas, la información se presenta mediante cuadrículas que indican horas y minutos de manera separada
 - Letra pequeña
 - Falta de lectura fácil, información sonora y sistema braille
 - Ausencia de información sobre cambio en los servicios, avisos de emergencia o parada en obras. Esta información suele facilitarse a través de la web o aplicación, pero no todo el mundo accede a través de este medio
 - Los mapas no son fácilmente interpretables y no siempre indican el lugar de la ciudad en el que se encuentra la persona
- El paso del carril bici delante de la parada de autobús genera inseguridad a las personas que esperan en la parada.
- Falta una buena identificación de la parada. Normalmente suele estar identificado solo con un código de parada.



Evaluación USO 4 en Oviedo



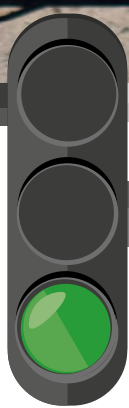
Recomendaciones

- **Evitar el paso del carril bici** por delante de la parada.
- Disponer de **marquesinas en todas las paradas**, con espacio suficiente para sentarse y para que las puedan utilizar personas que utilizan silla de ruedas o movilidad reducida. Deberían disponer de material adecuado para que evite el calor en verano, proporcionando sombra y proteja de la lluvia.
- Colocar **encaminamiento podotáctil** desde la marquesina hasta la calzada, para acceder a la puerta de entrada del autobús.
- Revisar qué **información** es necesaria facilitar y cómo está organizada, de tal forma que sea más **accesible**.
- **Señalar** en el mapa **el recorrido** de la línea **y la ubicación** de la parada con materiales duraderos.
- **Identificar la parada en tamaño grande**, ubicarlo en un lugar visible y que aparezca señalado en el mapa que contiene el recorrido de la línea de autobús, así como en el panel de información si lo hubiera. Recomendamos **incluir el nombre de la calle o nombre** de la parada.
- Usar de **itinerarios fáciles de comprender**, que indiquen la parada en la que se encuentra la persona, además del sentido del recorrido con flechas direccionales. Esta información debe tener un tamaño lo suficientemente visible y emplear un tipo de letra comprensible. La utilización de **códigos QR sería útil** para obtener información adicional.
- Mostrar los **horarios de las líneas usando texto** como por ejemplo “Entre semana el autobús de la línea x pasa cada x minutos”, “los fines de semana pasa cada x minutos...”, así como incluir la duración del recorrido.
- Usar **pantallas led luminosas** informativas en todas las paradas para gestionar los tiempos de espera. Las pantallas indican el tiempo de espera en minutos, incluyendo la palabra minutos o letra m, para diferenciarlo del código de parada o de la línea de autobús. La información debería ser **también sonora**. El tiempo de visualización debe ser suficiente para que la persona pueda leerlo.
- Facilitar la **información sobre cambios de servicios** en las pantallas informativas situadas en las paradas, reforzando con otros **sistemas sonoros**.



Acceso al autobús

VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL
Acceso al autobús

2,9 / 3

Indicadores

- La subida al autobús se realiza de manera cómoda, segura y autónoma
- Las personas con discapacidad pueden acceder al autobús de manera prioritaria y lo pueden hacer de forma accesible
- El autobús cuenta con el Símbolo Internacional de la Accesibilidad o SIA
- El autobús tiene señalizado en el suelo la zona donde está la puerta accesible con el símbolo SIA en un tamaño mayor a 0,50m x 0,50m
- El autobús tiene señalizado de manera clara la puerta de acceso para entrar en el autobús
- El autobús dispone de sistemas de encaminamiento y orientación podotáctil o no podotáctil. La orientación podotáctil son diferentes indicaciones de colores en el suelo que tienen salientes. Estos salientes te dan diferentes sensaciones al pasar por encima de ellas y orientan el camino.



Símbolo Internacional de la Accesibilidad o SIA

Puntos positivos

- Las personas que acceden al autobús consideran que la subida se realiza de manera cómoda, segura y autónoma.
- El autobús cuenta con el Símbolo Internacional de la Accesibilidad o SIA.
- La buena atención de los profesionales que conducen el autobús ha sido destacada por varias comunidades autónomas. Valoran que esperen a que las personas estén acomodadas en el autobús antes de iniciar la marcha.

Barreras o carencias

- Ausencia de señalización de las puertas. Los accesos no suelen estar señalizados.
- Ausencia de información de cómo suben al autobús de personas con discapacidad o movilidad reducida y qué prioridad se les da.
- Ausencia de sistemas de encaminamiento y orientación podotáctil.
- Ausencia de señalización en el suelo con el símbolo SIA en la puerta accesible.

Evaluación USO 5 en Badajoz



Recomendaciones

- **Señalizar puertas** de entrada y salida por dentro y por fuera del autobús.
- **Indicar de manera clara** por dónde pueden subir y bajar personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida, por ejemplo, cuando utilizan muletas, andadores o carritos de bebé.
- **Acceso preferente** para personas con discapacidad o movilidad reducida. Que todos los autobuses dispongan y utilicen, siempre que sea preciso, rampas automáticas o sistema de arrodillamiento "Kneelling" y piso bajo, que faciliten la subida y la bajada. Recomendamos la **elaboración de una guía de acceso** para personas con movilidad reducida o discapacidad.

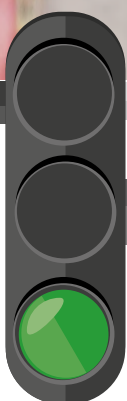
- **Implantar el uso de tarjeta bancaria o móvil como forma de pago** del Billete de autobús, para agilizar la entrada.
- **Evitar que los carriles bici** estén situados delante de paradas de autobús, ya que dificultan que el acceso al autobús se realice con seguridad y comodidad.
- **Implantar sistemas de encaminamiento** que faciliten el acceso al autobús y la deambulación dentro de él para personas con discapacidad visual.
- **Incluir el SIA** en el interior del autobús, tanto volado en el techo frente a la puerta accesible, así como en el suelo, frente a la puerta accesible y en tamaño 0,50m x 0,50m.



Viaje en el interior del autobús



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL

2,7 / 3

Viaje en el interior
del autobús

Indicadores

- Validar el billete
- Facilidad al validar el billete
- El autobús cuenta en su interior con carteles o pantallas con el número que identifica la línea
- El autobús cuenta con normas o pictogramas sobre las normas de uso o conductas permitidas y prohibidas en el autobús. Concretamente con leyendas y/o pictogramas que refieren a [prohibido comer o beber, prohibido fumar, prohibido abrir las ventanillas en invierno, prohibido subir apoyar los pies en los asientos, prohibido hablar en voz alta, prohibido escuchar música sin auriculares, prohibido usar el teléfono sin auriculares, prohibido subir con mascotas o animales de compañía, prohibido subir con patinetes y bicicletas, prohibido viajar sin billete o tarjeta de transporte, ceder el asiento a personas mayores, personas con discapacidad o embarazadas]
- El autobús dispone de una señalización clara de cuáles son los asientos reservados a personas con discapacidad
- El autobús dispone de espacios reservados para personas que usen silla de ruedas
- Estos espacios reservados están correctamente señalizados
- El autobús dispone de señalización o información clara del plan de evacuación en caso de emergencia con claridad
- El autobús dispone en su interior de pantallas que indican el momento del recorrido en que se encuentra
- El autobús transmite información de la próxima parada y cualquier aviso importante mediante sonido

- El autobús dispone de la misma información por escrito en paneles luminosos interiores o pantallas a la vez
- La información que se facilita en carteles y pantallas es correcta
- En el autobús existen dispositivos que indican cuándo debe bajarse la persona usuaria
- Para bajarse del autobús es necesario solicitar la parada (indicar cómo se solicita la parada)
- La solicitud de parada se indica con algún mensaje visual o un sonido que confirma que se ha solicitado la bajada en la próxima parada
- La salida para bajar del autobús está identificada
- La bajada del autobús se realiza de manera cómoda, segura y autónoma

Puntos positivos

- Los autobuses cuentan con espacios reservados para personas que utilizan silla de ruedas y asientos reservados para personas con movilidad reducida al principio de los autobuses.
- Los autobuses disponen de normas sobre el uso o conductas permitidas y prohibidas.
- Los autobuses disponen de sistemas de aviso al conductor/a del autobús de la intención de bajar en la próxima parada, indicándolo a través de mensaje visual y/o con sonido.
- Los autobuses disponen de información del plan de evacuación en caso de emergencia.

Barreras o carencias

- Dificultad de comprensión de la información en el interior del autobús. Hay mucha información dentro del autobús y, en muchas ocasiones, se encuentra dispersa, con pictografía diversa o inexistente o ubicada en lugares de escasa visibilidad.
- Existen diferencias en los criterios de señalización de todos los autobuses.
- Falta de información en Lectura fácil y en otras formas de comunicación.
- Faltan pantallas de información dentro de los autobuses para saber las paradas por las que va el recorrido.



Evaluación USO 6 en Cartagena



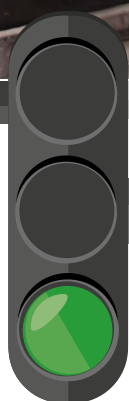
Recomendaciones

- **Aumentar la frecuencia** de paso de autobuses para evitar aglomeraciones de pasajeros.
- **Unificar criterios de señalización** en todos los autobuses y mejorar la organización de los pictogramas interiores, utilizar **pictografía universal y estandarizada**, que sea homogénea y coincida con la ubicada en marquesinas u otros espacios y ubicada en lugares visibles. Se deben **homogeneizar los códigos de color** (teniendo en cuenta los significados que se atribuyen a los colores y la población con otras características). **Evitar el exceso de señalización** o la repetición indebida. Indicar en el interior del autobús el número de la línea y su recorrido, preferentemente en las puertas de salida.
- Disponer de información escrita en **Lectura fácil** y otros formatos disponibles.

- **En el caso de las comunidades que tienen dos lenguas cooficiales presentar la información en ambas lenguas.**
- **Colocar pantallas informativas** de apoyo en todos los autobuses para visibilizar el **recorrido del autobús en tiempo actual**. Ofreciendo información sobre la parte del recorrido en la que se encuentran, así como sobre las próximas paradas. Esta información debe mostrarse con **anticipación suficiente**. También se sugiere incluir información sobre **los enlaces disponibles con otras líneas de autobús**. Estas pantallas deberían ser visibles desde los asientos reservados.
- Disponer de **información** facilitada en varios formatos, **tanto visual como sonora**.



VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL

2,7 / 3

Llegada a la
parada final

Indicadores

- La llegada a la parada de destino se realiza de manera cómoda, autónoma y segura
- La persona usuaria sabe que ha llegado de manera correcta a la parada de destino porque encuentra información que le indica que ha llegado
- Existe señalización de los edificios públicos y de interés que hay alrededor de la parada

Puntos positivos

- La existencia de aviso sonoro y visual simultáneo de la próxima parada a través de pantallas informativas y paneles luminosos que indiquen en qué momento del recorrido se encuentra la persona.
- La señalización del nombre de la parada de forma clara y visible en la marquesina.
- La cercanía de la parada a puntos de referencia importantes, como hospitales o centros comerciales, facilitó la identificación del lugar de destino.

Barreras o carencias

- Falta de información clara sobre el trayecto en el interior del autobús: ubicación actual en el trayecto, dificultad para identificar las paradas desde dentro del autobús y falta de avisos de voz o pantallas que indiquen la próxima parada. En muchos casos si bien existían pantallas, estas se encontraban apagadas.
- Señalización deficiente en la parada, tanto del nombre o referencia de la parada como de la información sobre los edificios públicos cercanos o espacios de interés.
- Incertidumbre sobre el procedimiento para solicitar la parada y bajar del autobús ya que genera confusión o se requiere ayuda para entender cómo solicitar la parada y asegurarse de bajar en el lugar correcto.



Recomendaciones

- **Verificar el estado de las pantallas** antes de comenzar el servicio para asegurarse que se encuentren encendidas y en buen funcionamiento.
- **Incorporar pantallas y avisos sonoros** simultáneos que avisen sobre la próxima parada y cuando se llega a la parada. Estas deben estar en un **lugar visible** desde todos los puntos del bus, teniendo en cuenta los asientos y evitando que las personas que están de pie la tapen. El **sonido se debe oír desde todos los asientos**, incluso cuando hay gente hablando en el autobús.
- **Avisar con tiempo cual será la próxima parada.**
- **Señalar con letra grande el nombre de la parada en la marquesina**, de manera que **sea visible** desde el autobús.

- **Escoger el nombre de la parada cuidadosamente** para indicar el lugar preciso en que se está dentro de un complejo con varias paradas.
- **Señalar los puntos de referencia cercanos.** No obstante, se recomienda que los lugares de interés **estén correctamente señalizados** en cada parada.
- **Señalar correctamente los pulsadores** para solicitar parada, unificando estos en todos los autobuses. **Uso preferente del castellano** y valorar la posibilidad de **incluir un pictograma universal** que facilite la comprensión y uso del pulsador.



Recogida de información y quejas

VALORACION GENERAL



Puntuación Media TOTAL

Recogida de información y quejas

2,3 / 3

Indicadores

- La empresa dispone de un sistema de recogida de quejas y reclamaciones por parte de las personas usuarias
- Proceso para poner una reclamación, queja o sugerencia

Otros indicadores que nos dan pautas sobre las diferentes formas de buscar información:

- La reclamación, queja o sugerencia puede ponerse a través de la Web o solicitando hoja de reclamaciones

Puntos positivos

- Variedad de canales para realizar reclamaciones. En general, se valoró positivamente la posibilidad de realizar reclamaciones a través de diferentes canales, como la página web, la aplicación móvil, el teléfono, el correo electrónico o de forma presencial. Además, se destaca la existencia de información sobre la existencia del resto de los canales disponibles para realizar la reclamación.
- Atención personal amable y cercana. En algún caso, se destacó la atención personal positiva en la oficina de atención al cliente.

Barreras o carencias

- Dificultad para encontrar la información o el formulario de reclamación: Algunos usuarios reportaron no poder encontrar la información o el formulario necesario para poner una reclamación.
- Falta de accesibilidad en la página web o la aplicación: Se mencionó la falta de un apartado claro y accesible para realizar reclamaciones en línea, así como la necesidad de mejorar la accesibilidad web en general.
- El proceso para poner una reclamación era difícil de comprender o poco claro en casi todos los casos.

Evaluación USO 8 en Gran Canaria



Recomendaciones

▪ En el caso de aquellas que cuenten con pocos canales para la tramitación de quejas y recogida de información, se recomienda **ampliar los canales** incluyendo medios como el teléfono o de manera presencial, en cualquier oficina de la empresa de transporte.

▪ **Mejorar la atención al cliente, capacitar al chófer y al personal de venta** de pasajes sobre el proceso de reclamación para **poder informar al respecto**. Además, se recomienda ofrecer soporte personalizado telefónico o por chat sobre el proceso para realizar la reclamación. Asimismo, se recomienda ofrecer **formación en trato accesible** para mejorar el servicio a las personas con discapacidad intelectual.

▪ **Mejorar la accesibilidad web**, incluir en el menú de la web y de la aplicación **un botón con el nombre “Reclamaciones”**, que dirija a un formulario que cumpla con el nivel **AA de las normas de accesibilidad WCAG 2.1**. Se debe validar la accesibilidad web. Asimismo, ofrecer los datos de contacto y puntos para realizar dichas reclamaciones por otras vías no necesariamente telemáticas.

▪ Analizar el **proceso de reclamación** paso a paso para asegurarse de que sea **fluido** desde la búsqueda de los canales, hasta el envío de la reclamación.

▪ **Explicar el proceso para realizar** la reclamación y los canales para hacerlo **dentro del autobús**.

Evaluación general del TRAYECTO del autobús

○ Sentimientos de las personas evaluadoras:

En general, se puede decir que la **experiencia fue positiva y valiosa**, ya que les permitió aprender y tomar conciencia de las necesidades de accesibilidad cognitiva en un servicio tan importante como el transporte público.

○ Valoración general de la experiencia:

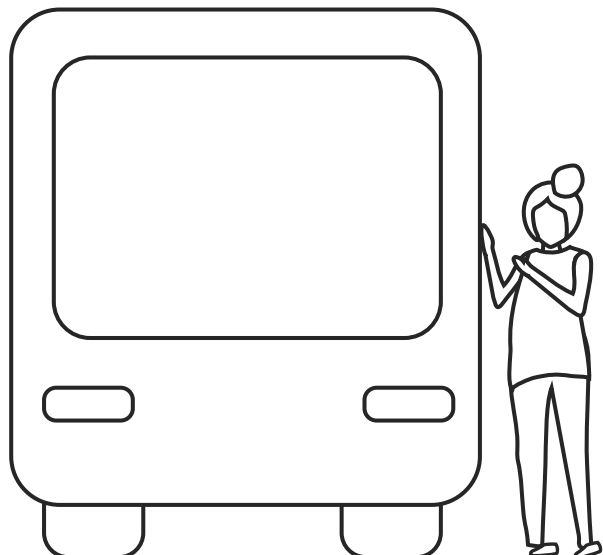
La valoración general de la experiencia fue positiva con la mayoría de las comunidades **reportando una experiencia “buena”**. Sin embargo, también se presentaron algunas valoraciones “regulares”, especialmente en aquellos casos donde las personas evaluadoras encontraron **dificultades en la búsqueda de información o en la comprensión de los paneles informativos**.

○ Valoración de la duración del trayecto:

En la mayoría de las comunidades, **la duración del trayecto fue la esperada**, con algunos casos de retrasos menores. Se destaca la importancia de la **información en tiempo real** sobre los horarios de llegada, lo que permite a las personas usuarias planificar su viaje de manera más eficiente.

○ Conclusión:

En general, la evaluación de la accesibilidad cognitiva de trayectos de autobús en las diferentes comunidades autónomas ha permitido **identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora** en el transporte público. Se resalta la importancia de seguir trabajando en la **accesibilidad cognitiva para garantizar un servicio de transporte inclusivo y accesible para todas las personas**.



Evaluación CUALITATIVA

El objetivo de esta evaluación era conocer la **satisfacción** de cada uno de los participantes con el pilotaje y valorar si la experiencia fue exitosa y es susceptible de transferir.

La realización de estos pilotajes de innovación social impacta positivamente en los entornos de la comunidad y actúan como impulso para el aumento del ejercicio de derechos de todos los ciudadanos y las ciudadanas.

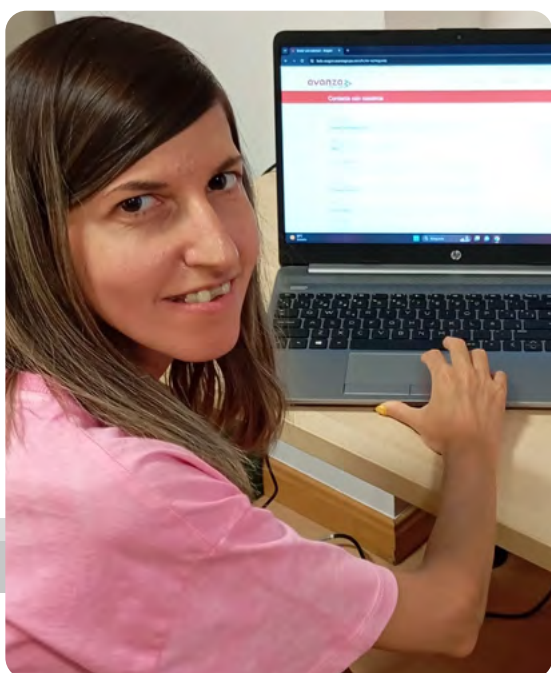
Para evaluar el pilotaje de forma cualitativa se establecieron **5 criterios** de evaluación:

1. La participación diversa
2. La accesibilidad
3. Los apoyos personalizados
4. La innovación: son las ideas nuevas que hemos usado
5. La planificación y evaluación

A continuación, se muestran las **puntuaciones medias** de los resultados de esas evaluaciones, así como las **conclusiones generales y opiniones** de la experiencia de los participantes.

Previamente, cada federación ha presentado una evaluación cualitativa de cada uno de los participantes del equipo de exploración.

La herramienta que han usado ha sido Evaluación cualitativa.



Evaluación en Huesca

1. PARTICIPACIÓN DIVERSA

Cuando contamos con un equipo con personas diversas los proyectos se enriquecen. Estas personas piensan juntas nuevas ideas que ayudan a mejorar las cosas.



Indicadores

- ¿Participaron personas diversas en el equipo?
- ¿Todas las personas han tenido espacios para dar su opinión?
- ¿Han participado las personas que usan el transporte público?
- ¿Han participado algún trabajador de algún servicio público?
- ¿El funcionamiento del grupo valoraba lo que aportaba cada persona del equipo?
- ¿Todos los compañeros del equipo han podido decir su opinión y ser escuchados?

2. ACCESIBILIDAD

Piensa en cómo ha sido tu experiencia: cómo te contaron el proyecto, qué información usabas, tenías un plan o calendario fácil de entender, cómo eran los materiales que has usado, qué apoyos tenías.



Indicadores

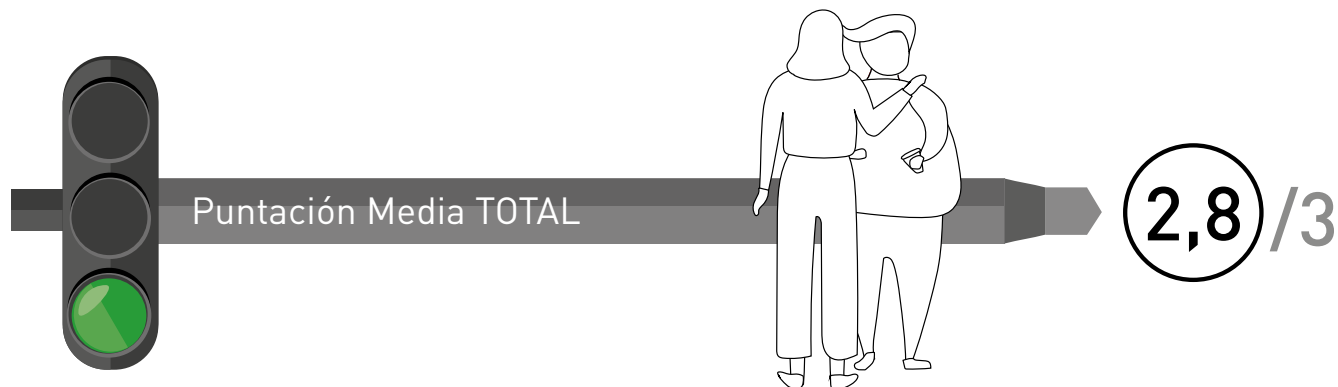
- ¿La información era fácil de entender?
- ¿Puedes consultar en algún lugar dónde está toda la información del proyecto?
- ¿Has podido ir de forma fácil a los espacios de encuentro?
Por ejemplo: a las reuniones o a los encuentros con el equipo
- ¿Cómo ha sido el trato recibido desde que entré en el equipo y durante toda mi participación?

3. APOYOS PERSONALIZADOS

Los apoyos personalizados son todos los apoyos que una persona necesita para participar en igualdad que las demás personas.

Estos apoyos son individuales para cada persona y te ayudan a participar en todos los momentos.

Contar con apoyos personalizados ayuda a dar tu opinión, expresarte con libertad y tomar decisiones.



Indicadores

- ¿Tenías la información necesaria antes de empezar a participar?
 - ¿Pudiste contar cuáles eran tus gustos o ideas para participar?
 - En caso de necesitar una persona de apoyo de tu confianza ¿Ha podido estar?
 - ¿Tuviste todos los apoyos que necesitaste?
- Por ejemplo: si usas una tablet para comunicarte, pictogramas o imágenes.
- ¿Te faltó tener algún apoyo tanto de alguna persona como algún material?

Evaluación en Oviedo

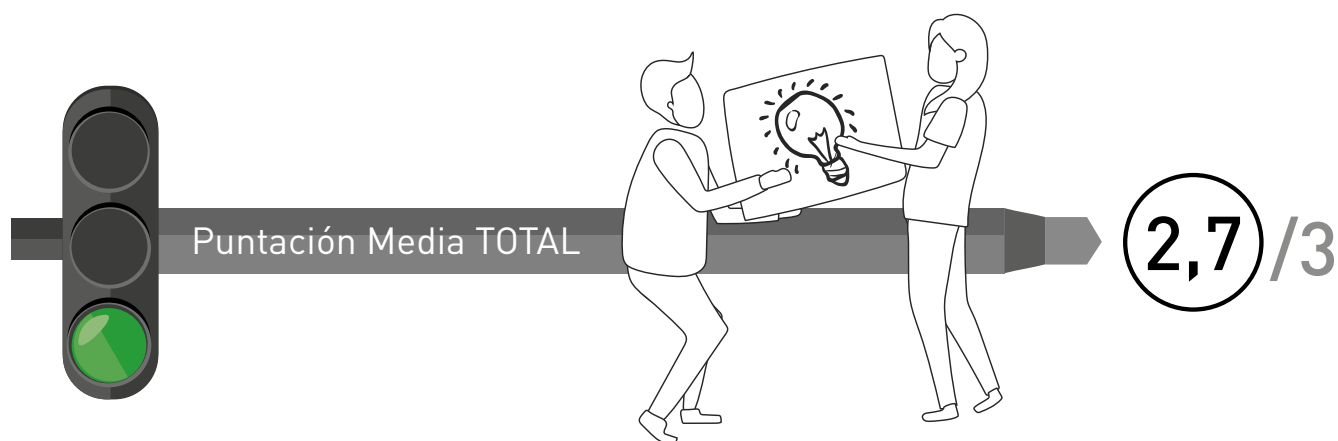


4. INNOVACIÓN

Hemos evaluado 10 recorridos de 10 líneas de autobuses con la **misma metodología**.

Con una misma idea hacemos lo mismo en 10 lugares diferentes y demostramos que con las medidas de accesibilidad podemos cambiar la comunidad y mejorarla para todos los ciudadanos y ciudadanas.

Estos cambios son para que la participación de todas y todos sea inclusiva y accesible.



Indicadores

● ¿Estamos dando soluciones diferentes que no existían antes?

● ¿Se ha creado algo nuevo?

● ¿Se ha mejorado algo que ya existía?

Por ejemplo: hacer aportaciones a la empresa de transporte sobre cómo mejorar la accesibilidad en los recorridos y los autobuses.

● ¿Las actividades hechas dan respuesta a un problema, necesidad u oportunidad?

● ¿Las actividades que hicimos producen cambios que se mantienen en el futuro?

● ¿Las actividades que hicimos ayudan a colaborar con los servicios públicos o con la comunidad?

Exploración en Logroño



5. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

La planificación es organizar el trabajo y seguir unos pasos. Por ejemplo: contar con un calendario de reuniones y participación, saber los lugares dónde tenías que ir y cuando o saber lo que tienes que hacer y cuándo.

La evaluación es conocer valorar cómo ha sido la experiencia, por ejemplo: conocer todas las fichas que tenía para recoger la información, compartir la información en equipo, participar en la elaboración de un informe final, saber cómo y cuándo tenías que hacer la evaluación y evaluar cómo estuviste en todo el proyecto.



Indicadores

- ¿Hemos tenido tiempo para ponernos de acuerdo sobre las cosas que íbamos a hacer?
- ¿Te contaron el proyecto antes de empezar a participar?
- ¿Teníais un plan de trabajo?
- ¿Habéis hablado de las dificultades que os habéis encontrado?
- ¿Contabais con los materiales para evaluar la experiencia y toda la participación en el proyecto?

Evaluación en Badajoz



Opiniones y conclusiones de los participantes en la evaluación cualitativa

Lo que mas me ha gustado es aprender a subir al autobús y **elegir los recorridos** que nos apetecía

Me ha encantado dar **soluciones a problemas** para muchas personas

Cuentan conmigo para aportar mis conocimientos

He participado con personas diferentes que **respetan mi opinión** y me han hecho sentir muy bien

He participado en un proyecto para mejorar un servicio importante **para la comunidad y beneficiar a muchos vecinos**

Espero que tomen en serio nuestro trabajo y no se quede en el papel

Necesitamos **más tiempo** para analizar más líneas de autobuses

El pilotaje ha estado **organizado y estructurado** adecuadamente

En el equipo promotor debería haber **representación de comunidades pequeñas** para dar esa dimensión

Un proyecto muy interesante que tiene que seguir desarrollándose en el futuro para obtener **resultados y objetivos más ambiciosos**

Propongo **disponer de dispositivos** como tablets para realizar los cuestionarios en las visitas

Implicar a **más colectivos** con dificultades de comprensión

Sería interesante que este primer pilotaje abra el camino a **trabajar de forma más fluida con empresas de transportes y Ayuntamientos**

Quiero poder **repetir**
y con más gente

Que hubiera **más espacio** en
las fichas de observaciones, las
casillas eran muy pequeñas

Disponer de espacios públicos
accesibles para todas las
personas **es el primer paso**
para el cambio de paradigma

Me gustaría que
se pueda hacer en
más sitios

Debemos mirar luego
si de verdad han
hecho los cambios
que les hemos dicho

Lo mejor: aprender como
funcionan los autobuses
y que hayan contado conmigo

**La diversidad de
participantes**
ha sido muy buena para
tener en cuenta los
diferentes puntos de vista

Me gusta que se
centre en una realidad
que es **mejorable y
es muy funcional**

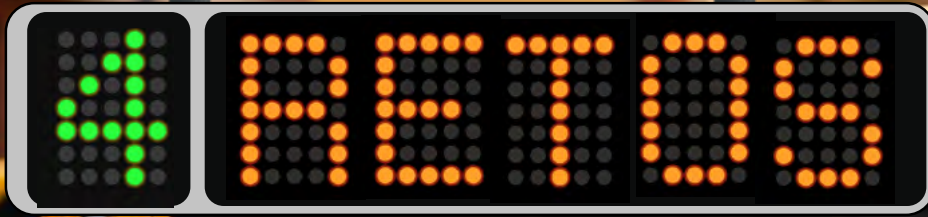
Estaría bien una
mayor **adaptación a
las realidades** de los
diferentes lugares
donde se evalúa

Contribuir a mejorar
la accesibilidad del
transporte de la
ciudad, **aprender
nuevos usos**

Esa doble vertiente de sensibilizar a uno
mismo y a los que te rodean,
así como empoderar y lograr mejorar la
accesibilidad de un entorno habitual en tu
día a día es estupenda de **hacer desde
dentro** como integrante del equipo de
exploración

Lo mejoraría incluyendo a las
empresas de transportes
desde el principio

El proyecto lo veo
bien organizado



La accesibilidad cognitiva es un derecho fundamental que permite a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad intelectual y del desarrollo, comprender y utilizar entornos, productos y servicios de **manera sencilla**.

En el caso del transporte público, especialmente el autobús, este principio se convierte en una pieza clave para **garantizar la conexión de las personas** con su entorno, ya sea para acceder a servicios, disfrutar del ocio o mantener relaciones sociales. Por ello, es imprescindible que la accesibilidad cognitiva esté integrada de manera transversal en las políticas públicas, permitiendo que estos retos se aborden de forma efectiva y coordinada.

La importancia de la transversalidad en las políticas públicas

Incluir la accesibilidad cognitiva como eje transversal en las políticas públicas **no es solo una medida inclusiva, sino una necesidad** para garantizar el derecho a la movilidad de todas las personas.

En este sentido, las Administraciones Públicas enfrentan retos específicos:

- Planificación integrada: Es crucial que la accesibilidad cognitiva no se limite a proyectos específicos, sino que forme parte de las políticas de transporte, urbanismo, tecnología y desarrollo social.
- Conexión con otros derechos: El transporte accesible no solo facilita la movilidad, sino que es un medio para ejercer otros derechos fundamentales, como el acceso a la educación, la sanidad, el empleo o el ocio.
- Participación ciudadana: La inclusión de personas con discapacidad intelectual en el diseño y evaluación de políticas garantiza que las medidas adoptadas respondan a necesidades reales.

Los autobuses como puentes hacia la inclusión

El transporte público, especialmente el autobús, desempeña un papel esencial en la vida diaria, conectando a las personas con sus comunidades y servicios.

Su importancia radica en que:

- Facilita el acceso a servicios esenciales: Centros de salud, colegios, supermercados y otros servicios básicos dependen de un transporte accesible y comprensible para todas las personas.
- Promueve la vida social y el ocio: La posibilidad de desplazarse de manera autónoma permite que las personas participen en actividades culturales, deportivas o sociales, mejorando su calidad de vida y bienestar emocional.
- Fomenta la autonomía personal: Para muchas personas con discapacidad intelectual, contar con un sistema de transporte fácil de usar es clave para desarrollar su independencia y reducir la dependencia de terceros.

Sin embargo, cuando el sistema de transporte no es cognitivamente accesible, se convierte en una barrera que limita la participación en la sociedad, acentuando la exclusión y la desigualdad.

Retos para los actores clave

Para garantizar que el transporte sea una herramienta de inclusión, es necesario que los principales actores **trabajen de manera coordinada y alineada** con una visión inclusiva y transversal.

○ Administraciones Públicas

Incorporación normativa: Las leyes y reglamentos deben reflejar la accesibilidad cognitiva como un criterio obligatorio en el diseño, construcción y gestión del transporte público. Además, esta debe aparecer como criterio en licitaciones y contratos públicos.

Fondos específicos y sostenibles: La inversión en accesibilidad debe ser una prioridad presupuestaria para garantizar la implementación y mantenimiento de medidas inclusivas.

Evaluación continua: Desarrollar indicadores para medir cómo las mejoras en accesibilidad impactan en la calidad de vida de las personas usuarias.

○ Tercer Sector

Sensibilización y formación: Promover campañas que resalten la importancia de la accesibilidad cognitiva y capaciten a los responsables de su implementación.

Voz activa: Participar en el diseño de políticas públicas, aportando la perspectiva de las personas con discapacidad y sus familias.

Innovación comunitaria: Impulsar proyectos piloto que puedan ser escalados e incorporados en las políticas públicas.

Coordinación entre organizaciones y personas expertas: Trabajar de manera coordinada para crear proyectos que partan de los principios de la accesibilidad universal y que tengan en cuenta las diferentes necesidades.

○ Empresas de transporte y servicios

Más allá de las recomendaciones sobre accesibilidad cognitiva que se proponen en el informe y sobre las que no se abunda en este apartado, los retos que se identifican son:

Formación continua: Capacitar a conductores y personal en atención inclusiva, promoviendo un trato respetuoso y proactivo.

Garantizar el mantenimiento y calidad de las medidas de accesibilidad: Las empresas y sus profesionales deberán garantizar el mantenimiento de las medidas de accesibilidad cognitiva a fin de que los elementos de señalización e información se mantengan en buenas condiciones de inteligibilidad.

Sociedad en general

- Cultura inclusiva: Promover actitudes de respeto y apoyo hacia las personas con discapacidad.
- Colaboración activa: Participar en procesos de validación y mejora de servicios de transporte, junto a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y otras, para garantizar que sean verdaderamente accesibles.
- Beneficio compartido: Entender que la accesibilidad cognitiva no solo favorece a las personas con discapacidad, sino que mejora la experiencia de todos los usuarios del transporte.

CONCLUSIÓN

El transporte público es mucho más que un medio para desplazarse; es el puente que **conecta a las personas** con sus derechos, su entorno y sus oportunidades de desarrollo personal y social. Sin embargo, para que sea verdaderamente inclusivo, **es imprescindible que la accesibilidad cognitiva sea un eje transversal en las políticas públicas**. Esto garantizará no solo la movilidad, sino también la participación plena de todas las personas en la sociedad.

Proyectos como este demuestran que la innovación y el trabajo conjunto pueden **transformar las barreras en oportunidades**.

La apuesta por una accesibilidad cognitiva efectiva en el transporte no solo beneficia a las personas con discapacidad intelectual, sino que **construye una sociedad más justa, igualitaria y cohesionada** para todas las personas.





PARA SABER MAS...

[Constitución Española de 1978](#)

[Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2008](#)

[Metodología de evaluación de accesibilidad cognitiva de los entornos, 2018, Plena inclusión.](#)

[Catálogo de Servicios de Accesibilidad Cognitiva, 2021, Plena inclusión.](#)

[La Ley 6/2022, de 31 de marzo](#), de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre,

[Normas de accesibilidad WCAG 2.1](#)

[Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web \(WCAG\)](#), incluidas las WCAG 2.0, WCAG 2.1 y WCAG 2.2. Cómo hacer que los contenidos web sean más accesibles para las personas con discapacidad.

[Real Decreto 193/2023](#), de 21 de marzo, 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.

[Ley 11/2023, de 8 de mayo](#), de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.

[La accesibilidad cognitiva en el transporte](#), Plena inclusión Castilla y León.

[Catálogo de Pilotaje de innovación social 2024](#), Plena inclusión.



**Comunidades
Accesibles**

