

Comunidades Accesibles

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



Informe de Resultados

Evaluación de Accesibilidad Cognitiva en el Transporte Público de Andalucía

Programa Más Fácil de Entender

Autoría:

Plena inclusión Andalucía

**Tipo de Publicación:**

Estudio

Edita:

Plena inclusión Andalucía.

Sevilla 2025.

Avenida alcalde Luis Uruñuela, 19 local 10 1ª planta

41020 Sevilla

www.plenainclusionandalucia.org

Colaboradores:

A Toda Vela

AFAMP

APROSMO

Fundación Asprodisis

Inclusión Activa

ANIDI

Empresas de transportes locales y Administraciones Públicas locales

Difusión:

Se permite la difusión y reproducción de esta obra siempre que sea sin fines comerciales y mencionando a los autores y al editor.

**Financiación:**

Este documento está subvencionado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía, con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre Sociedades



Índice

1. Presentación del proyecto	4
1.1 ¿Quiénes Somos?	4
1.2 ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?	5
2. ¿Por qué realizamos este Informe?	7
2.1 Marco Normativo	7
2.2 Antecedentes.	11
2.3 Metodología de trabajo.	12
3. Informe de Resultados	23
3.1. Participación e Impacto	23
3.2. Evaluación del Proyecto	32
Uso 1. Búsqueda de información previa.	35
Uso 2.- Llegada a la parada o a la estación	41
Uso 3.- Compra del billete.	43
Uso 4.- Espera del autobús en la parada o estación	49
Uso 5.- Acceso al autobús.	54
Uso 6.- Viaje en el interior del autobús.	59
Uso 7.- Llegada a la parada final elegida.	63
Uso 8.- Recogida de información y quejas.	67
3.3. Evaluación general de los trayectos.	70
4 Conclusiones	72

1. Presentación del proyecto

1.1 ¿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”.

En Plena inclusión participan 17 federaciones autonómicas, 3 entidades estatales y 2 entidades en Ceuta y Melilla.

Plena inclusión Andalucía es entidad miembro de Plena inclusión y la entidad más representativa de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias desde 1.979 en Andalucía, y en la que a su vez participan 119 entidades miembro.

Datos de contacto:

- Nombre de la entidad: Plena inclusión Andalucía
- Teléfono: 954 52 51 99
- Web: www.plenainclusionandalucia.org

Desde Plena inclusión Andalucía desarrollamos diferentes programas que promueven la igualdad de oportunidades, y en los que participan diferentes entidades miembros de nuestra Comunidad.

Entre ellos, se encuentra el Programa de Accesibilidad Cognitiva Más Fácil de Entender, con el que nos hemos propuesto apoyar, asesorar y fomentar procesos de transformación social en accesibilidad que favorezcan comunidades más accesibles e inclusivas. Para ello, hemos realizado una identificación de mejoras de la accesibilidad cognitiva en los servicios públicos de transporte urbanos y/o interurbanos de la comunidad andaluza, para conseguir que las redes de transporte público de nuestro territorio sean accesibles y para todas las personas.

Este proyecto se realiza gracias a la subvención de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad a través de la Convocatoria del 0,7% del IRPF e Impuesto de Sociedades.

1.2 ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

Comprender el mundo es un derecho de todas las personas.

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.

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

La respuesta es la accesibilidad cognitiva.

Para explicar la accesibilidad cognitiva, tendremos como referente la Ley 6/2022, de 31 de marzo, donde se indica 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”.

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 nivel de alfabetización.
- Cualquier persona, en un momento determina

2. ¿Por qué realizamos este Informe?

2.1 Marco Normativo

Los avances de los últimos años, por un lado, del cambio de paradigma sobre 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, el desarrollo de normativa que responde a la defensa y el ejercicio de sus derechos nos impulsa a crear condiciones que posibilitan que las personas con discapacidad

intelectual y del desarrollo cuenten con alternativas de vida y apoyos ajustados a sus metas y expectativas. Según tenemos entornos más facilitadores, sabemos que la discapacidad se manifiesta en menor grado.

En los últimos años, España ha 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. 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.

Desde el movimiento asociativo Plena inclusión entendemos la accesibilidad cognitiva como el 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.

2.2 Antecedentes.

Dando seguimiento al trabajo iniciado y realizado por Plena inclusión España, como promotora de la accesibilidad cognitiva, el proyecto que presentamos pretende dar continuidad a sus acciones y seguir dando respuesta a la necesidad planteada de manera práctica, útil y replicable en Andalucía, 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 de nuestra Comunidad.

Este proyecto como indicamos pretende replicar un camino iniciado por Plena inclusión España junto al movimiento asociativo en 2024 promoviendo procesos de transformación e innovación social a través de la accesibilidad cognitiva para potenciar comunidades más accesibles e inclusivas. Fue a través de un pilotaje, es decir, una prueba que se hace para poner en marcha nuevas ideas. Se configuró entonces un equipo promotor encargado del diseño de la metodología para acometer el diseño de las herramientas de recogida de la

información, el seguimiento de los pilotajes, la compilación de datos y su análisis, entre otras acciones. Plena inclusión Andalucía formó parte de este equipo promotor. Por otro lado, se configuraron 10 equipos de trabajo colaborativos en 10 comunidades autónomas que realizaron el despliegue de estas herramientas diseñadas. Plena inclusión Andalucía no formó parte de estos equipos colaborativos y es por ello, que, dada la importancia y resultados obtenidos entonces, optamos por desarrollarlos en nuestra comunidad autónoma en 2025.

2.3 Metodología de trabajo.

La evaluación en accesibilidad cognitiva de entornos y/o edificios tiene como objetivo recoger toda la información posible para conocer si un espacio o edificio es comprensible para su uso de forma autónoma por cualquier persona.

En este caso, hemos evaluado el recorrido de 6 líneas de autobús en cada uno de los territorios en el que se encuentran las entidades ejecutantes miembro de Plena inclusión Andalucía que participan en este proyecto.

El método de trabajo es participativo. Los evaluadores, que son personas con discapacidad intelectual con formación en accesibilidad cognitiva, están coordinados por personal técnico, que tienen también conocimientos técnicos en ese ámbito:

- **Las personas con discapacidad intelectual** realizan el papel de 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 que ayuda y que dificulta la orientación, comunicar sus observaciones y opiniones, y proponer mejoras y soluciones.
- **Los 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).

El método de trabajo que se ha desarrollado a lo largo de este proyecto tiene unas fases que ha ejecutado cada equipo de exploración para evaluar los espacios y los usos definidos. Los usos a evaluar 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.

2.3.1 Equipos de Trabajo

Para llevar a cabo este proyecto y mejorar la comprensión de las líneas de autobús urbano o interurbano en la Comunidad Autónoma de Andalucía, hemos contado con 6 equipos de exploración, un equipo por cada entidad ejecutante miembro, en 5 localidades.

Las localidades han sido:

- Almería: Almería capital.
- Granada: Motril.
- Jaén: Bailén.
- Málaga: Ronda
- Sevilla: Dos Hermanas (2 equipos)

Cada equipo de exploración debía formarse respetando paridad entre hombres y mujeres, y con los siguientes perfiles:

- 3 personas evaluadoras con discapacidad intelectual y del desarrollo de la entidad ejecutante miembro local.
- 2 profesionales de la de entidad miembro local.
- 1 profesional de la comunidad, bien de la empresa de transporte o bien de la administración pública local.
- 1 persona usuaria de transporte público.

Para seleccionar el trayecto a evaluar utilizamos los siguientes criterios:

- El trayecto contemplaría 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 era 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.

2.3.2 Las Fases en la Evaluación.

Las FASES son las siguientes:

- **Fase 1. Reunión de detección de necesidades**

El equipo de exploración mantiene una reunión de preparación y desarrollo del proyecto con el profesional de la comunidad y otros agentes clave. El resultado esperado es informar del inicio del proyecto y definir los usos a evaluar.

- **Fase 2. Preparación de la evaluación**

El equipo se reúne para organizar la visita técnica de evaluación. Preparan y revisan los materiales que deberán utilizar para la recogida de información durante la evaluación. Acuerdan 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 entidad revisan una check list para garantizar que se cumplen todas las fases del proceso de evaluación. El resultado esperado es revisar la Check list, coordinación de la visita técnica y calendarización.

- **Fase 3. Visita técnica**

La visita de evaluación comienza 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 están atentos tanto a la comunicación verbal como no verbal y recogen los comentarios y los silencios, paradas y observación de las personas evaluadoras. Los profesionales solo intervienen en caso de que el equipo se desvíe excesivamente del objetivo del trabajo. El resultado esperado es realizar el trabajo de campo para la evaluación de accesibilidad del trayecto.

- **Fase 4. Sesión de puesta en común entre técnicos y evaluadores**

Después de la visita técnica de evaluación, el equipo de evaluación pone en común la experiencia que vivieron, expresando sus opiniones y hacen sus propuestas, llegando a una valoración global respecto de la evaluación. Es fundamental repasar los puntos más importantes del recorrido y consensuar las propuestas y soluciones. El resultado esperado es llegar a 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**

Los profesionales redactan un informe en base al modelo de informe común establecido previamente. El informe presenta las barreras detectadas en la evaluación y propone soluciones. Se destacan los

elementos positivos encontrados durante la evaluación en el informe. El resultado esperado es la elaboración de un informe de evaluación y resumen ejecutivo del informe de evaluación.

- **Fase 6. Validación con evaluadores del informe**

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. El resultado esperado es el visto bueno del equipo de personas evaluadoras.

- **Fase 7. Presentación de los resultados del proyecto y transferencia de conocimiento.**

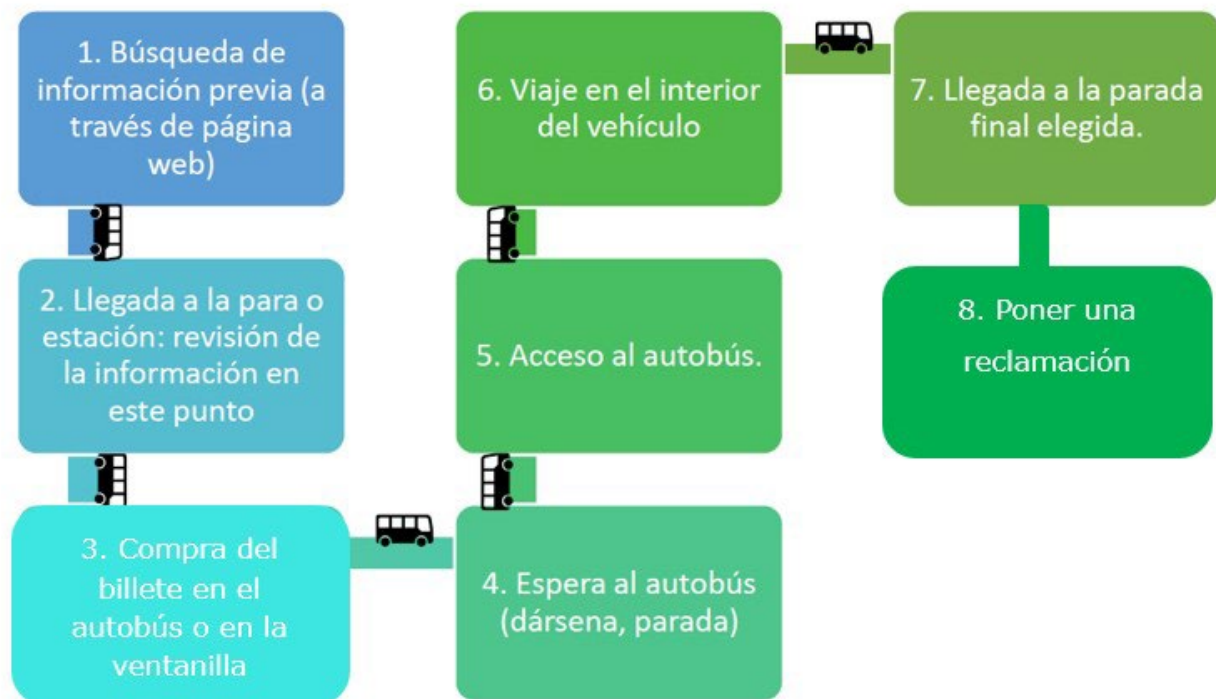
Desde Plena inclusión Andalucía se presentan los resultados del proyecto en un encuentro on line y se publican en la página web corporativa.

- **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 de cada localidad.

2.3.3 Los Usos Evaluados.

Los usos son las tareas, actividades o funciones que realizamos en un espacio o entorno. Los usos seleccionados para la evaluación y que ha evaluado cada equipo de exploración han sido:



1. Búsqueda de información previa a empezar el viaje.

La búsqueda se realiza a través de página web, aplicación, atención remota y oficina presencial.

2. Llegada a la parada o estación:

En este punto, el equipo de evaluación revisó 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.

3. Compra de billete en el autobús o en ventanilla:

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

4. Espera al autobús:

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

5. Acceso al autobús:

El equipo evaluó el acceso al autobús.

6. Viaje en el interior del autobús:

El equipo evaluó cómo es el procedimiento para validar el billete y tuvo en cuenta si el autobús es accesible y la información complementaria que había en el mismo (pantallas, apoyo acústico, apoyo visual infográfico).

7. Llegada a la parada final elegida:

El equipo evaluó cómo solicitar que el autobús pare en la parada seleccionada como fin de trayecto.

8. Recogida de información y quejas.

El equipo identificó cómo poner una queja o reclamación y sobre qué tema.

2.3.4. Herramientas

Para llevar a cabo todo el desarrollo del proyecto, tanto de las FASES como de la evaluación de los USOS, los equipos de exploración han contado con las siguientes herramientas diseñadas por Plena inclusión España y en las que Plena inclusión Andalucía participó en la elaboración de estas en 2024.



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.



3. Informe de Resultados

3.1. Participación e Impacto

El proyecto de evaluación de la accesibilidad cognitiva en distintas líneas de transporte público ha contado con la participación de un total de **53 personas**, procedentes de seis entidades del ámbito de la discapacidad y la inclusión social, todas entidades miembro de Plena inclusión Andalucía: A Toda Vela, APROSMO, AFAMP, Fundación Asprodisis, Inclusión Activa y ANIDI.

Atendiendo a la tipología de las personas participantes, el proyecto ha contado mayoritariamente con **personas con discapacidad intelectual o del desarrollo** (PCDI), que representan **33 personas**, lo que supone el 62 % del total. Este grupo constituye la población destinataria principal del proyecto, al tratarse de personas usuarias potenciales del transporte público que encuentran mayores barreras de comprensión en los entornos, la información y los servicios.

Asimismo, han participado **11 profesionales** de las entidades sociales implicadas, lo que representa el 21 % del total de participantes. Su intervención ha permitido apoyar los procesos de evaluación, garantizar la adecuada aplicación de la metodología y aportar una visión técnica complementaria.

El proyecto ha contado también con la participación de **5 personas usuarias del transporte público sin discapacidad**, que suponen el 9 % del total, contribuyendo a contrastar la percepción de las barreras detectadas y a reforzar el análisis desde una perspectiva comparada.

Por último, se ha incorporado la participación de **profesionales del ámbito institucional y del sistema de transporte**, concretamente 2 profesionales del Excmo. Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) (4 %), y 2 profesionales de empresas de transporte (4 %) SURBUS en Almería y Grupo Fajardo (Motril-Granada). Esta participación ha favorecido la coordinación interinstitucional y la orientación práctica de los resultados del proyecto hacia la mejora de los servicios evaluados.

En relación con la variable sexo, la participación ha sido equilibrada, con un total de **28 mujeres (53 %)** y **25 hombres (47 %)**. Esta distribución contribuye a una representación diversa y ajustada a la realidad social de las personas usuarias del transporte público.

La participación por entidades ha sido diversa, con un número de participantes que oscila entre 5 y 13 personas por entidad, lo que ha permitido incorporar distintos contextos territoriales y organizativos. Esta pluralidad ha enriquecido el proceso de evaluación y ha facilitado la identificación de barreras comunes y específicas en las distintas líneas de transporte analizadas.

El perfil de las personas participantes se considera **adecuado y pertinente** para el desarrollo del proyecto, al integrar:

- La participación directa de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo como protagonistas del proceso de evaluación.
- El acompañamiento de profesionales del ámbito social.
- La implicación de agentes clave del sistema de transporte y de la administración pública.

Esta composición ha permitido desarrollar una evaluación de la accesibilidad cognitiva con un enfoque integral, participativo y orientado a la mejora efectiva de los servicios de transporte público

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 o 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.

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



13 Participantes

- 4 Profesionales
- 7 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 1 Profesional empresa transporte SURBUS
- 1 Vecino de la localidad



7 Participantes

- 1 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 1 Profesional empresa transporte Grupo Fajardo (Motril-Granada)
- 1 Vecino de la localidad



5 Participantes

- 1 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo



7 Participantes

- 2 Profesionales
- 4 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 1 Vecino de la localidad



Inclusión Activa

11 Participantes

- 2 Profesionales
- 6 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 2 Profesional Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla)
- 1 Vecino de la localidad



10 Participantes

- 1 Profesionales
- 8 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 1 Vecino de la localidad

En total, los 6 equipos han estado formados por:

53 Participantes

- 11 Profesionales
- 33 Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
- 2 Profesional empresa transporte SURBUS (Almería) y Grupo Fajardo (Motril-Granada)
- 2 Profesional Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla)
- 5 Vecino de la localidad

Algunos datos sobre el Impacto en la Comunidad.

- **Almería**

Línea de transporte: SURBUS, Línea 4 transporte urbano de Almería.

Puntos de interés del recorrido: inicia en la parada “Goleta”, situada en las proximidades del Espacio Alma, y finaliza en la Universidad de Almería. El Espacio Alma es un edificio público municipal que acoge la sede de numerosas asociaciones, mientras que la Universidad constituye un enclave de alta afluencia por el elevado número de estudiantes, personal docente y ciudadanía usuaria. La línea resulta especialmente relevante por conectar recursos comunitarios, educativos y asociativos de uso frecuente.

Equipo Profesional: A Toda Vela.

- **Motril (Granada)**

Línea de transporte: Grupo Fajardo. Línea 3 transporte urbano de Motril.

Puntos de interés del recorrido: inicia trayecto en la parada “Parque de los Pueblos de América” y finaliza en la parada “Asuntos Sociales”. En el entorno de la parada final se localizan equipamientos de especial interés, como el Edificio de Asuntos Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Motril y la Plaza de la

Coronación, lo que convierte esta línea en un eje clave de acceso a servicios administrativos y espacios públicos de referencia.

Equipo Profesional: APROSMO

- **Bailén (Jaén)**

Línea de transporte: Autocares Jaén. Línea interurbana Bailén-Jaén.

Puntos de interés del recorrido: Se trata de una línea de conexión entre municipios que facilita el acceso a la capital provincial y a servicios de carácter administrativo, sanitario y social, siendo una ruta de uso habitual para desplazamientos esenciales.

Equipo Profesional: AFAMP

- **Ronda (Málaga)**

Línea de transporte: Línea 1 del Transporte Urbano de Ronda.

Puntos de interés del recorrido: Esta línea discurre por zonas próximas a la entidad y finaliza en el Hospital de Ronda, un recurso sanitario de referencia. La línea presenta la particularidad de ofrecer dos recorridos diferenciados en condiciones normales: un recorrido largo, que atraviesa distintas zonas de la ciudad antes

de llegar al hospital, y un recorrido corto, más directo, con un menor número de paradas. Esta característica resulta especialmente relevante desde el punto de vista de la accesibilidad cognitiva, al implicar variaciones en el itinerario y en la comprensión del servicio.

Equipo Profesional: Fundación Asprodisis.

- **Dos Hermanas (Sevilla)**

Línea de transporte: La Veloz S.L. Línea 6 del Transporte Urbano de Dos Hermanas.

Puntos de interés del recorrido: El trayecto analizado comienza en la parada Bulevar Felipe González Márquez (código 127) y finaliza en la parada Olivar de Quinto, próxima a la estación de metro Olivar de Quinto. Esta línea resulta estratégica por su función de conexión entre transporte urbano y metropolitano, facilitando la intermodalidad y el acceso a otros sistemas de transporte.

Equipo Profesional: Inclusión Activa.

- **Dos Hermanas (Sevilla)**

Línea de transporte: La Veloz S.L. Línea 2 del Transporte Urbano de Dos Hermanas.

Puntos de interés del recorrido: El recorrido comienza en la Parada 42 (L-2), Avda. Juan Pablo II, junto al apeadero de Cantaelgallo, y finaliza en la Parada 51 (L-2), Avda. España, próxima al Parque Jorge Guillén y al Centro Comercial WAY. Se trata de una línea de alta relevancia por su conexión con nodos de transporte ferroviario y con espacios comerciales y de ocio de uso frecuente.

Equipo Profesional: ANIDI.

3.2. Evaluación del Proyecto

El presente informe recoge las conclusiones más importantes, tras la realización de 6 evaluaciones de accesibilidad cognitiva de 6 líneas de autobús, en 5 localidades de España.

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 6 informes, uno por cada línea evaluada y 1 informe global.

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 a 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.

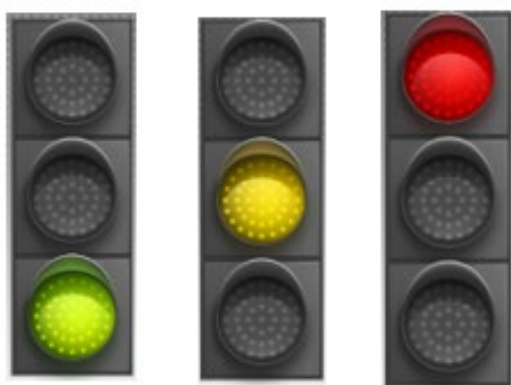
A continuación, se exponen los resultados de las Evaluaciones de Entornos realizadas por los equipos de exploración.

Evaluación de ENTORNOS y recomendaciones

Antes de comenzar con la explicación y los resultados obtenidos de la realización del estudio, hay que tener en cuenta algunos aspectos importantes:

- El informe no está escrito en Lectura Fácil porque va dirigido a personal profesional.

- Incluimos en cada uso la relación de indicadores que se han evaluado.
- Incluimos en cada uso sistema de semáforos que nos permite identificar una escala de medición y la necesidad de implementación de medidas de accesibilidad, de tal forma que:
 - **Verde:** Escala de medición del uso fácil o muy fácil (3 puntos). Uso con valoración alta, en los que no se requieren medidas inmediatas.
 - **Amarillo:** Escala de medición del uso muy difícil o difícil (2 puntos). Usos con valoración intermedia, que requieren mejoras a medio plazo.
 - **Rojo:** Escala de medición del uso imposible (1 punto). Usos con valoración baja, que constituyen prioridades de actuación urgente en accesibilidad cognitiva.



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

Uso 1. Búsqueda de información previa.

Este uso analiza la experiencia de búsqueda de información previa para realizar un trayecto en autobús urbano, valorando la accesibilidad, comprensión y apoyos disponibles a través de diferentes canales (web, app, atención remota y presencial). **Valoración: Amarillo (Difícil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Difícil	● Amarillo
Motril/ Aprosmo	Difícil	● Amarillo
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Difícil	● Amarillo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Difícil	● Amarillo
Dos Hermanas/ Anidi	Difícil	● Amarillo

En el Uso 1 los **indicadores** evaluados han sido:

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 y comprenderlo
- 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

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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Las personas evaluadoras han experimentado frustración, confusión, ansiedad y tristeza, especialmente cuando la información no era clara, accesible o estaba dispersa. Las sensaciones más positivas aparecen cuando existe acompañamiento o la información es más sencilla de localizar.

Principales aspectos positivos:

- Existencia de página web y, en algunos casos, aplicación móvil.
- Navegación relativamente sencilla entre apartados.
- Disponibilidad parcial de horarios, recorridos y documentos descargables.
- Uso de colores y menús que facilitan la orientación inicial.

Principales barreras detectadas:

- Lenguaje poco accesible y ausencia de lectura fácil.
- Exceso de información y contenidos confusos.
- Mapas de líneas difíciles de entender visualmente.
- Información insuficiente o poco clara sobre precios, apoyos y puntos de información.
- Escasez de atención remota eficaz y de recursos de apoyo inmediato.
- Escasa formación del personal en atención a personas con discapacidad intelectual.
- Ausencia de formatos audiovisuales que faciliten la comprensión.
- Falta de recursos de apoyo inmediato (chatbot, teléfono visible, etc.).

Diferentes canales de información:

- Página web: Existe, pero no permite una búsqueda autónoma y accesible.
- Aplicación: Inexistente en algunos casos (Almería, Motril) y poco funcional en otros.
- Atención remota: El teléfono sigue siendo el canal más efectivo, aunque insuficiente. Limitada y poco resolutive.
- Oficinas presenciales: Escasas, mal señalizadas o inexistentes en algunos casos (Bailén, Dos Hermanas).

Recomendaciones

La búsqueda de información previa no garantiza la autonomía de las personas con discapacidad intelectual. Se requieren mejoras urgentes en accesibilidad cognitiva, simplificación de contenidos, apoyos visuales y canales de atención, para reducir la frustración y favorecer un uso autónomo del transporte urbano.

Uso 2.- Llegada a la parada o a la estación

Este uso analiza cómo es la llegada a la estación de espera o estación de transporte, y la revisión de la información disponible. **Valoración: Amarillo (Difícil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Fácil	● Verde
Motril/ Aprosmo	Difícil	● Amarillo
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Difícil	● Amarillo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Anidi	Difícil	● Amarillo

En el Uso 2 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Las personas evaluadoras expresan frustración, inseguridad, confusión y ansiedad, especialmente cuando no existe señalización clara o cuando el entorno no es accesible. Las experiencias más positivas se dan cuando existe uso habitual del entorno o apoyo de terceros.

Principales aspectos positivos:

- Google Maps facilita la localización.
- Existencia de caminos peatonales y pasos de peatones.
- Algunos elementos puntuales de accesibilidad (rebajes, pantallas, espacios amplios).

Principales Barreras detectadas

- Falta generalizada de señalización accesible, ausencia o insuficiencia de señalización física en la calle.
- Dificultad para identificar sentido y destino del autobús.
- Carencia de marquesinas y plazas de aparcamiento accesible.
- Deficiencias en accesibilidad física y cognitiva.

Recomendaciones

La llegada a la parada no es autónoma ni accesible para muchas personas, especialmente aquellas con discapacidad intelectual o que no conocen el entorno. Se requieren mejoras urgentes en señalización, accesibilidad cognitiva y diseño del espacio, para reducir la inseguridad y garantizar un acceso equitativo al transporte público.

Uso 3.- Compra del billete.

Este uso analiza el nivel de dificultad para comprar el billete que permite el acceso al interior del autobús. **Valoración: Verde (Fácil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Fácil	● Verde
Motril/ Aprosmo	Fácil	● Verde
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Fácil	● Verde
Dos Hermanas/ Anidi	Imposible	● Rojo

En el Uso 3 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Desde tranquilidad y confianza hasta frustración y desconfianza. Las personas evaluadoras expresan en su mayoría que se han sentido tranquilas, contentas, acompañadas, especialmente cuando son atendidas por personas que atienden sus dudas, destacan la atención en la taquilla y la del conductor. Salvo una entidad, las experiencias han sido positivas.

Principales aspectos positivos:

- Compra directa en el autobús

La posibilidad de adquirir el billete directamente al subir al autobús es el elemento más valorado. Evita la planificación previa y facilita el acceso a personas que no usan tecnología o no disponen de tarjeta de transporte.

- Trato humano y cercano del personal.

El personal (conductores y taquilla) es percibido como amable, correcto y atento. La atención personal genera tranquilidad, confianza y sensación de acompañamiento durante el proceso.

- Uso del pago en efectivo

El pago en efectivo se percibe como una opción accesible y sencilla, especialmente para personas con dificultades digitales.

- Existencia de descuentos y gratuidad en algunos casos

Algunas entidades destacan la gratuidad del trayecto o descuentos mediante tarjeta, lo que supone un beneficio económico para determinados colectivos.

- Alternativas a la tarjeta de transporte

Aunque no siempre claras, existen opciones de compra para personas que no disponen de tarjeta, lo que amplía el acceso al servicio.

Principales Barreras detectadas

- Falta de información clara, accesible y visible

Es la barrera más repetida. La información sobre precios, tipos de billete, descuentos y formas de pago:

- No está claramente señalizada en paradas y autobuses.
- No siempre es comprensible en web y app.
- Carece de apoyos visuales y auditivos.

- Desigualdad en los descuentos para personas con discapacidad

Los beneficios varían mucho según el territorio. En muchos casos:

- El descuento no es automático.
- Depende de disponer previamente de una tarjeta específica.
- La tarjeta no puede obtenerse en el mismo momento de la compra.

Esto genera sensación de injusticia, inseguridad y dependencia.

- Limitaciones en los métodos de pago

No se permite el pago con tarjeta bancaria o móvil. Existen restricciones en el importe máximo de los billetes aceptados. Estas limitaciones dificultan la autonomía de algunas personas usuarias.

- Dificultad para obtener la tarjeta de transporte

No puede conseguirse ni recargarse en el autobús. Requiere acudir a otros puntos (estancos, oficinas, servicios sociales). Supone una

barrera para personas con movilidad reducida o necesidades de apoyo.

- Falta de accesibilidad cognitiva

No se explican de forma sencilla:

- Las diferencias entre billete sencillo y tarjeta recargable.
- Dónde se compra cada tipo de billete.
- Cuánto dinero hay que recargar.

Se da por hecho un conocimiento previo que no todas las personas tienen.

- Barreras para la autonomía

Personas en silla de ruedas no siempre pueden comprar el billete por sí mismas. La falta de tiempo suficiente para pagar genera presión y estrés. Se incrementa la dependencia del acompañamiento o del personal.

Recomendaciones

La compra del billete de autobús urbano resulta, en general, sencilla y positiva cuando se realiza de forma presencial y con apoyo del personal que generan una experiencia positiva para muchas personas. Las personas valoran especialmente el trato humano, la posibilidad de pagar en efectivo y no depender de tecnología. Sin embargo, persisten importantes barreras estructurales relacionadas

con la información, falta de accesibilidad cognitiva, escasez de métodos de pago y grandes desigualdades en los descuentos para personas con discapacidad, lo que genera frustración e inseguridad en parte de las personas usuarias.

Uso 4.- Espera del autobús en la parada o estación

En este uso el equipo evalúa la información del lugar donde esperar el autobús y la orientación hasta el mismo. **Valoración: Rojo (Imposible)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Imposible	● Rojo
Motril/ Aprosmo	Difícil	● Amarillo
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Fácil	● Verde
Dos Hermanas/ Anidi	Imposible	● Rojo

En el Uso 4 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Las personas evaluadoras se han sentido tranquilas cuando han contado con acompañamiento, con apoyo humano de profesionales

de apoyo y otras personas que esperaban el autobús. Pero también han sentido confusión, ansiedad y frustración debido sobre todo a la falta de información especialmente cuando las esperas son prolongadas y no existe información fiable.

Principales aspectos positivos:

- Espacios físicamente accesibles en algunos casos

Varias paradas cuentan con Acerados amplios, pasos de peatones cercanos y zonas peatonales suficientes, lo que facilita la espera sin interferir en la circulación.

- Presencia de marquesinas en parte de las paradas

Cuando existen, aportan protección frente al clima (sol/lluvia) y mejoran claramente la comodidad durante la espera. En algunos casos incluyen asientos.

- Entornos reconocibles o acompañamiento humano

La cercanía a puntos de referencia conocidos (hospitales, centros urbanos, estaciones).

Apoyo puntual del personal (conductores o personal de taquilla), que resulta clave para reducir la desorientación cuando la información es insuficiente.

- Pantallas digitales en determinadas paradas

En algunos puntos se dispone de pantallas con información de tiempos de espera, lo que mejora la percepción del servicio cuando funcionan correctamente.

- Sensación de acompañamiento en evaluaciones grupales

Cuando las personas esperan juntas, se reduce la inseguridad y aumenta la tranquilidad, incluso en entornos poco informativos.

Principales Barreras detectadas

- Falta generalizada de información clara y accesible

Es la barrera más reiterada:

- No se indica claramente qué líneas paran.
- No se informa del tiempo de espera real.
- No se muestra el punto del recorrido ni el sentido de la línea.
- Ausencia de mapas comprensibles del trayecto.

- Información poco comprensible o mal diseñada

Exceso y dispersión de información. Letra pequeña, cuadrículas complejas de horarios. Ausencia de Lectura Fácil, pictogramas claros, audio y braille. Mapas difíciles de interpretar y sin referencia clara de "dónde estoy".

- Deficiencias importantes en confort y seguridad

Muchas paradas sin marquesina, sin sombra o sin asientos. Falta de espacios reservados para personas usuarias de silla de ruedas. Postes poco visibles, paradas camufladas en el entorno. Calor intenso, largas esperas y sensación de inseguridad.

- Pantallas digitales inexistentes o sin mantenimiento

En numerosos casos no existen o están averiadas, generando frustración y pérdida de confianza en el sistema.

- Identificación deficiente de las paradas

Paradas identificadas solo con un código. Falta de nombre visible, referencias urbanas o señalización clara. Ausencia de mapas urbanos que indiquen la ubicación exacta.

- Riesgos en el entorno inmediato

Carriles bici delante de la parada que generan inseguridad. Falta de encaminamientos podotáctiles para personas con discapacidad visual. Impacto emocional negativo en personas con discapacidad intelectual. La combinación de falta de información, entornos poco confortables, largas esperas genera ansiedad, confusión, enfado, cansancio y sensación de desamparo.

Recomendaciones

La espera del autobús es un punto crítico del viaje urbano, donde la falta de información accesible y de condiciones adecuadas de confort compromete la autonomía, la seguridad y la confianza de las personas usuarias. Si bien algunas paradas cuentan con marquesinas, asientos o pantallas digitales, estos elementos no están implantados de forma homogénea ni garantizan una experiencia accesible para todas las personas usuarias. La información disponible en paradas resulta insuficiente, poco clara o inexistente, especialmente en lo relativo a líneas que paran, sentidos del recorrido, tiempos de espera y mapas comprensibles con “usted está aquí”. La accesibilidad no puede depender del acompañamiento o de la buena voluntad del personal, sino de un sistema universalmente comprensible, predecible y seguro.

Uso 5.- Acceso al autobús.

En este uso el equipo evalúa el acceso al autobús desde la parada de espera. **Valoración: Verde (Fácil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Fácil	● Verde
Motril/ Aprosmo	Fácil	● Verde
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Fácil	● Verde
Dos Hermanas/ Anidi	Fácil	● Verde

En el Uso 5 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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.

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

De forma general, las personas evaluadoras expresan nerviosismo, prisa y ansiedad en el momento de subir al autobús. Este uso se percibe como un momento de alta presión, donde el miedo a equivocarse, a retrasar al conductor o a no entender el funcionamiento genera inseguridad y bloqueo.

Principales aspectos positivos:

- Apoyo del personal conductor en situaciones concretas

Cuando el conductor se muestra disponible, responde con claridad o confirma verbalmente la línea y el destino, la experiencia mejora notablemente. Este apoyo genera tranquilidad y evita errores, aunque no siempre está garantizado.

- Accesibilidad física adecuada en vehículos adaptados

En autobuses con rampa funcional y espacio suficiente en la entrada, la subida resulta más fluida y menos estresante, especialmente para personas con movilidad reducida o que necesitan más tiempo.

- Identificación clara de la línea en el frontal del autobús

Cuando el número de línea es visible, grande y coincide con la información consultada previamente, se reduce la duda en el último momento.

- Evaluaciones en grupo o con acompañamiento

Subir acompañadas permite confirmar decisiones ("este es el nuestro") y reduce el miedo a equivocarse o a molestar, mejorando la experiencia emocional.

Principales Barreras detectadas

- **Proceso demasiado rápido y sin margen para la comprensión**

La subida se percibe como un momento de prisa, donde no hay tiempo para leer, pensar o preguntar con calma. Esta presión provoca bloqueos y errores.

- **Falta de confirmación accesible antes de subir**

No siempre queda claro si el autobús es el correcto (línea, destino, sentido), obligando a preguntar o a subir con duda.

- **Ausencia de apoyos visuales en la puerta**

No existen mensajes simples del tipo “Este autobús va a...” o iconos comprensibles que refuercen la información.

- **Dependencia del conductor como único apoyo**

La accesibilidad depende en exceso de la actitud individual del conductor, lo que genera desigualdad y falta de autonomía.

- **Impacto emocional negativo**

Se repiten emociones de nerviosismo, miedo a equivocarse, vergüenza y sensación de estorbar al resto de personas usuarias.

Recomendaciones

La subida al autobús es un punto crítico donde la falta de apoyos cognitivos convierte una acción breve en una experiencia estresante y excluyente. Algunas líneas de mejora serían disponer de señalización clara y anticipada de línea y destino. Mensajes visuales simples en la puerta. Formación del personal conductor en accesibilidad cognitiva. Diseño del proceso pensando en personas que necesitan más tiempo.

Uso 6.- Viaje en el interior del autobús.

En este uso el equipo evalúa cómo realiza el desplazamiento dentro del autobús. **Valoración: Verde (Fácil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Difícil	● Amarillo
Motril/ Aprosmo	Difícil	● Amarillo
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Fácil	● Verde
Dos Hermanas/ Anidi	Fácil	● Verde

En el Uso 6 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Predominan sentimientos de confusión, inseguridad y miedo a equivocarse, especialmente cuando existen varias tarifas, dispositivos distintos o instrucciones poco claras.

Principales aspectos positivos:

- Experiencias más positivas con sistemas simples y únicos

Cuando existe una única forma de pago clara (por ejemplo, tarjeta siempre en el mismo lugar), el proceso se vuelve predecible y reduce la ansiedad.

- Apoyo puntual del conductor.

La ayuda directa (“acércala aquí”, “ya está validado”) permite resolver la situación, aunque vuelve a evidenciar la dependencia del apoyo humano.

- Familiaridad tras repetición del uso

En personas que usan siempre la misma línea y sistema, la experiencia mejora con el tiempo, aunque no es extrapolable a trayectos nuevos.

Principales Barreras detectadas

- Sistemas de pago poco intuitivos

Máquinas con varios lectores, pantallas pequeñas o sin indicaciones claras generan confusión sobre dónde y cómo validar.

- Instrucciones técnicas y no accesibles

Los mensajes suelen usar lenguaje complejo, sin lectura fácil, pictogramas o secuencias paso a paso.

- Presión social intensa

Saber que hay personas esperando detrás aumenta el estrés y favorece errores, bloqueos o abandono del intento.

- Miedo a hacerlo mal

Las personas temen pagar de más, no validar correctamente o recibir una reprimenda, lo que afecta directamente a la autonomía.

Recomendaciones

El pago sigue siendo un obstáculo cognitivo relevante. Se recomendaría simplificar tarifas y sistemas. Incorporar instrucciones visuales paso a paso. Unificar dispositivos y mensajes.

Uso 7.- Llegada a la parada final elegida.

En este uso el equipo evalúa cómo se realiza la bajada del autobús y si se realiza en la bajada prevista. **Valoración: Rojo (Imposible o Muy Difícil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Difícil	● Amarillo
Motril/ Aprosmo	Imposible	● Rojo
Bailén/Afamp	Fácil	● Verde
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Fácil	● Verde
Dos Hermanas/ Anidi	Imposible	● Rojo

En el Uso 7 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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.

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

El viaje genera una sensación de calma relativa, aunque persiste la preocupación por no saber cuándo bajarse o perder la parada.

Principales aspectos positivos:

- Sensación de calma una vez sentadas o ubicadas

Tras superar la subida y el pago, el viaje se vive como un momento más tranquilo, especialmente si se dispone de asiento.

- Reconocimiento del recorrido habitual

Cuando el trayecto es conocido, las personas se orientan por referencias visuales externas (calles, edificios, tiempos).

- Espacios amplios en algunos vehículos

Facilitan la comodidad y reducen la sensación de agobio.

Principales Barreras detectadas

- Falta de información clara sobre paradas

No siempre se indica de forma comprensible cuál es la próxima parada ni cuánto falta para llegar.

- Avisos sonoros poco útiles

A veces son rápidos, poco audibles o usan nombres desconocidos, lo que no ayuda a anticipar la bajada.

- Pantallas inexistentes o complejas

Cuando existen, suelen tener demasiada información o diseños poco comprensibles.

- Dependencia de otras personas

Muchas personas necesitan preguntar o avisar al conductor, lo que reduce autonomía y aumenta inseguridad.

Recomendaciones

El interior del autobús es accesible físicamente, pero no cognitivamente. Es clave mejorar avisos visuales y sonoros accesibles, así como ofrecer información anticipada y repetida de paradas.

Uso 8.- Recogida de información y quejas.

En este uso el equipo evalúa si cómo poder realizar una queja o sugerencia y a través de qué medios. **Valoración: Rojo (Imposible o Muy Difícil)**



Valoración general del proceso en cada Línea.

Localidad/Entidad	Valoración	Semáforo
Almería/ A Toda Vela	Imposible	● Rojo
Motril/ Aprosmo	Difícil	● Amarillo
Bailén/Afamp	Difícil	● Amarillo
Ronda/ F. Asprodisis	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Inclusión Activa	Imposible	● Rojo
Dos Hermanas/ Anidi	Imposible	● Rojo

En el Uso 8 los **indicadores** evaluados han sido:

- 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

Experiencia emocional de las personas evaluadoras.

Se repiten emociones de nerviosismo y miedo a pasarse de parada, con alivio solo cuando se confirma que la bajada ha sido correcta.

Principales aspectos positivos:

- Paradas conocidas o bien identificadas

Cuando la parada es habitual o tiene referencias claras, la bajada se realiza con mayor seguridad.

- Apoyo puntual del conductor u otras personas

Avisar con antelación o recibir confirmación verbal reduce el riesgo de pasarse.

- Entornos urbanos reconocibles

La presencia de edificios, plazas o servicios conocidos ayuda a la orientación tras bajar.

Principales Barreras detectadas

- Dificultad para identificar la parada correcta

La falta de confirmación clara genera miedo a pasarse o bajarse antes de tiempo.

- Ausencia de continuidad en la accesibilidad

Tras bajar, el entorno inmediato suele carecer de señalización clara o referencias comprensibles.

- Sensación de desorientación inicial

Especialmente en trayectos nuevos, la persona puede no saber hacia dónde dirigirse.

- Impacto emocional persistente

El alivio por bajar se mezcla con inseguridad si no se reconoce el entorno, afectando a la experiencia global del viaje.

Recomendaciones

La bajada y llegada al destino sigue siendo un punto de alta incertidumbre. Se recomendaría establecer avisos claros de “próxima parada”. Señalización del entorno inmediato. Continuidad de la accesibilidad más allá del autobús.

3.3. Evaluación general de los trayectos.

Sentimientos de las personas evaluadoras

De manera general, las personas evaluadoras expresan sensaciones mayoritariamente positivas, especialmente en relación con la seguridad, la puntualidad y el trato recibido por parte del personal. Se percibe confianza y satisfacción durante el trayecto, así como una valoración positiva del confort y de las condiciones del servicio.

No obstante, también aparecen sentimientos de inseguridad, desorientación y frustración en fases concretas del viaje, principalmente durante la búsqueda de información previa, la espera en paradas y la falta de información clara en tiempo real, lo que genera incertidumbre en algunas personas usuarias.

Valoración general de la experiencia

La valoración global de la experiencia, desde la búsqueda de información hasta la llegada al destino, es positiva o muy positiva en la mayoría de los casos, aunque con diferencias entre entidades. Mientras algunas personas evaluadoras califican la experiencia como buena o muy buena, otras señalan que el proceso resulta difícil, especialmente en las fases previas al viaje.

Se reconoce que el servicio funciona adecuadamente en términos operativos y que, con las mejoras identificadas, podría convertirse en un recurso accesible y útil para un mayor número de personas.

Las personas participantes consideran que sus aportaciones pueden contribuir a mejorar el servicio para el conjunto de la ciudadanía.

Valoración de la duración del trayecto

La duración del trayecto es valorada de forma muy positiva y adecuada en general. En la mayoría de los casos, el tiempo del recorrido se ajusta a lo previsto y a la información facilitada por la empresa de transporte, destacándose la puntualidad del servicio.

De forma puntual, se señalan pequeños retrasos, acompañados de una falta de información sobre los tiempos de espera, lo que genera incertidumbre, aunque sin afectar de manera significativa a la valoración global de la duración del viaje.

Conclusión

En conjunto, la experiencia de viaje en transporte público se valora como satisfactoria, especialmente en lo relativo a la puntualidad, la comodidad, la seguridad y la atención del personal. Sin embargo, el estudio pone de manifiesto importantes barreras de accesibilidad cognitiva, especialmente en la información previa al viaje, la señalización en paradas, la información dentro del autobús y los canales de reclamación y participación.

La eliminación de estas barreras, mediante información clara y accesible, señalización comprensible y sistemas de comunicación inclusivos, resulta clave para avanzar hacia un servicio de transporte

público más accesible, equitativo y centrado en las personas, mejorando la autonomía y la experiencia de uso de todas las personas usuarias

4 Conclusiones

La evaluación de la accesibilidad cognitiva en distintas líneas de transporte público de Andalucía, realizada con la participación de las entidades A Toda Vela, APROSMO, AFAMP, Inclusión Activa y ANIDI, pone de manifiesto la existencia de **barreras relevantes en varias fases del uso del servicio**, especialmente en aquellas vinculadas a la **información, la orientación y la interacción con el sistema de transporte**.

Los resultados obtenidos muestran una **heterogeneidad significativa entre las líneas y municipios evaluados**, con valoraciones medias que oscilan entre **1,75 y 2,88 sobre un máximo de 3**, lo que evidencia distintos niveles de accesibilidad cognitiva en función del contexto territorial y del diseño del servicio.

Resumen de valoraciones de cada entidad sobre cada uno de los usos.

Uso / Acción evaluada	A Toda Vela	APROSMO	AFAMP	Fundación Asprodisis	Inclusión Activa	ANIDI
1. Búsqueda de información						
2. Llegada a la parada o estación						
3. Compra del billete						
4. Espera del autobús						
5. Acceso al autobús						
6. Viaje en el interior del autobús						
7. Llegada a la parada final						
8. Información y quejas						
Valoración media	2,13	2,13	2,88	1,25	2,38	1,75

De manera general, se observa que las fases centrales del trayecto (acceso al autobús y viaje en el interior del vehículo) presentan mejores niveles de accesibilidad, mientras que **las fases previas y posteriores al viaje concentran un mayor número de dificultades.**

Principales ámbitos de dificultad detectados

El análisis comparativo de los ocho usos evaluados permite identificar los siguientes ámbitos prioritarios de mejora en el transporte público andaluz:

- **Recogida de información y presentación de quejas**, con valoraciones mayoritariamente bajas en todas las entidades analizadas, lo que indica una carencia generalizada de sistemas comprensibles y accesibles.
- **Espera del autobús en la parada o estación**, especialmente en relación con la falta de información clara sobre tiempos de espera, incidencias y confirmación del servicio.
- **Llegada a la parada final**, donde se detectan dificultades para identificar el destino y orientarse en el entorno una vez finalizado el trayecto.
- **Búsqueda de información previa al viaje**, que presenta valoraciones intermedias en la mayoría de los casos, evidenciando la necesidad de mejorar la claridad y accesibilidad de la información disponible antes de iniciar el desplazamiento.

Por el contrario, usos como la compra del billete, el acceso al autobús y el viaje en el interior del vehículo presentan, de forma general, mejores valoraciones, especialmente en municipios donde se han implantado medidas de mejora en estos ámbitos.

Análisis territorial por entidades

- **A Toda Vela (Almería)** presenta un nivel intermedio de accesibilidad cognitiva, con dificultades concentradas en la espera en parada y en los canales de información y quejas.
- **APROSMO (Motril – Granada)** muestra un perfil similar, destacando las dificultades en la llegada a la parada final y en varias fases previas al trayecto.
- **AFAMP (Bailén – Jaén)** obtiene las valoraciones más positivas del conjunto andaluz, reflejando un nivel alto de accesibilidad cognitiva, con áreas de mejora puntuales.
- **Inclusión Activa (Dos Hermanas – Sevilla)** presenta resultados intermedios, con barreras detectadas principalmente en la llegada a la parada inicial y en los sistemas de información posteriores al viaje.
- **ANIDI (Dos Hermanas – Sevilla)** evidencia un nivel bajo-intermedio de accesibilidad cognitiva, con dificultades relevantes en la información, la espera y la finalización del trayecto.

Recomendaciones de mejora en accesibilidad cognitiva

En base a los resultados obtenidos en las entidades andaluzas, se proponen las siguientes recomendaciones, organizadas por nivel de prioridad:

Recomendaciones a corto plazo (prioridad alta)

- Adaptar los **canales de información, atención y quejas** a criterios de accesibilidad cognitiva, incorporando lenguaje claro, apoyos visuales y formatos comprensibles.
- Mejorar la **información en paradas y estaciones**, especialmente en lo relativo a tiempos de espera, incidencias y confirmación del servicio.
- Incorporar señalización clara y comprensible que facilite la **identificación de la parada final y la orientación en el entorno**.

Recomendaciones a medio plazo (prioridad media)

- Revisar y adaptar la **información previa al viaje** (webs, aplicaciones y materiales informativos) conforme a criterios de accesibilidad cognitiva.
- Unificar criterios de diseño de la información a lo largo de todo el recorrido.
- Impulsar acciones de **formación en comunicación accesible** dirigidas al personal vinculado al transporte público.

Recomendaciones a largo plazo (prioridad estructural)

- Integrar la **accesibilidad cognitiva como criterio transversal** en la planificación y gestión del transporte público en Andalucía.
- Establecer procesos periódicos de **evaluación participativa**, con la implicación directa de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

- Consolidar la colaboración entre entidades sociales, administraciones públicas y empresas de transporte.

Valoración final

Los resultados obtenidos en las entidades andaluzas confirman la **necesidad de seguir avanzando en la mejora de la accesibilidad cognitiva del transporte público** como elemento clave para la inclusión social y la autonomía personal.

La evaluación realizada constituye una base sólida para el diseño de planes de mejora adaptados a la realidad territorial de Andalucía, alineados con los principios de accesibilidad universal y participación activa.