

Informe de accesibilidad cognitiva en la Villa de Santa Brígida.

Alcance:

Centro Servicios Sociales, Centro ocupacional y Club de Mayores



OSCAR MUÑOZ RODRÍGUEZ. JUNIO 2024



INSTITUTO DE ATENCIÓN
SOCIAL Y SOCIOSANITARIA



Índice

PRESENTACIÓN	3
ACCESIBILIDAD COGNITIVA.....	5
CADENA DE FÁCIL COMPRENSIÓN.....	7
DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS	8
EL CONCEPTO DE INSEGURIDAD COGNITIVA.....	11
METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	13
INFORME DE EVALUACIÓN.....	17
BIOGRAFIA.....	38

1. PRESENTACIÓN

El objeto de este proyecto es diseñar e implementar una señalización eficiente y accesible para los centros de Servicios Sociales y Centro Ocupacional de la Villa de Santa Brígida.

En este contexto, este documento y el trabajo de campo que se ha realizado para completarlo, componen una primera fase destinada a diagnosticar la situación actual de los centros y evidenciar la necesidad de un nuevo sistema de señalización que contemple la accesibilidad cognitiva.

Este concepto, accesibilidad cognitiva, es el eje en torno al que gira todo el proyecto: la cualidad de espacios, productos, servicios, etc. de ser comprendidos y usados con facilidad por la mayoría de las personas.

Como se explica más adelante, la accesibilidad cognitiva es especialmente importante para las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, pero también para muchas otras como migrantes, mayores, personas con dificultades de aprendizaje, etc. Y, en general, las soluciones de accesibilidad cognitiva hacen más fácil la vida de toda la ciudadanía.

Por eso, en Plena inclusión Canarias creemos que los espacios dirigidos u usados por personas con algún tipo de discapacidad u otra necesidad social son el lugar idóneo para subrayar la necesidad de las medidas que hacen posible la accesibilidad cognitiva, deben ser ejemplo de espacios públicos accesibles.

Además, es una oportunidad única de establecer un sistema único de señalización que permita organizar toda la señalización municipal en claves de accesibilidad, diseño y respeto de la imagen de la corporación.

Es decir, que un mismo código de colores, pictogramas y tipografía permita localizar e identificar los edificios, usos y espacios públicos del Ayuntamiento de Santa Brígida.

Dentro de este proyecto, este documento se limita a auditar el estado actual de los de los centros: servicios sociales, centro ocupacional y club de mayores. Un equipo compuesto por técnicos y personas con discapacidad los han visitado y han extraído las conclusiones que se muestran al final del documento.

Las aportaciones de los expertos por experiencia se enriquecen con la vigilancia del cumplimiento de normativa técnica y con las valoraciones profesionales de expertos en accesibilidad universal del ámbito social, arquitectónico y artes gráficas.

Hemos comprobado que cada equipo profesional trata de hacer su centro lo más accesible posible con esfuerzo, creatividad y escasos medios e implementado soluciones temporales y diferentes. De todo esto surgen señalizaciones dispares para elementos similares, en algunos casos excesivas y en otros, escasas en cuanto a cantidad.

Por tanto, hemos detectado la necesidad de unas pautas y criterios a los que acogerse y la propuesta unánime del equipo para que el ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida cuente con un Manual de Señalización Accesible.

2. ACCESIBILIDAD COGNITIVA

“La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.” (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.)

La incorporación explícita en la legislación española del derecho a la accesibilidad cognitiva tras la aprobación de la reforma de la Ley General sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por el Congreso de los Diputados ha sido un hito para los profesionales que llevamos años dedicándonos a la misma, pero, sobre todo, supone un gran avance para la cobertura de derechos de muchas personas con limitaciones intelectuales temporales o permanentes. La modificación legislativa incluye, además un desarrollo normativo específico, la elaboración de estudios integrales, la creación de un centro estatal de accesibilidad cognitiva y plazos para que estos procesos se ejecuten.

En efecto, la accesibilidad cognitiva no sólo resulta de vital importancia para las personas con discapacidad intelectual, también puede resultar necesaria para otras personas (bajos niveles de alfabetización, senilidad, extranjeros que aún no dominan el idioma, etc.), y a buen seguro, resulta cómoda para el conjunto de la población.

Todos hemos experimentado alguna vez sentimientos de incapacidad y de frustración, cuando nos hemos perdido en algún hospital o nos ha costado más de la cuenta encontrar la salida de un centro comercial.

Pensemos en las veces que no entendemos la información que se nos ofrece cuando viajamos a un país cuyo idioma desconocemos por completo, o cuando encontramos una dificultad excesiva para entender un folleto de instrucciones o un simple impreso que tenemos que cumplimentar. Sin embargo, pocas son las veces que se pone de manifiesto que se trata de barreras de tipo cognitivo que nos dificultan la vida a todos.

Desde Plena inclusión Canarias, trabajamos en el ámbito de la accesibilidad con el objetivo de hacer visibles las barreras de tipo cognitivo a las que se enfrentan las personas en el acceso, uso y disfrute de sus entornos más próximos (centros de salud, bibliotecas, colegios, servicios de empleo, etc.) y generar así una mayor conciencia social, para que las administraciones y el resto de instituciones públicas y privadas tengan en cuenta las soluciones de accesibilidad más allá de las barreras arquitectónicas a la hora de diseñar sus espacios y servicios.

3. CADENA DE FÁCIL COMPRENSIÓN

Una Cadena de Accesibilidad es una continuidad en el acceso a los entornos, entre ellos a los espacios, que permite conectar diferentes lugares entre sí, sin obstáculos ni barreras. Así, no basta con que algunos pocos espacios, objetos o servicios sean accesibles. Por el contrario, es fundamental que el pasaje por los diferentes entornos y escenarios estén planteados con coherencia para asegurar el tránsito adecuado.

Trasladado a la accesibilidad de las personas que presentan limitaciones en el espectro cognitivo, una cadena de accesibilidad debe hacer referencia necesariamente a la continuidad de la comprensión fácil de toda información precisa y necesaria para desenvolverse en cualquier tipo de entorno de forma cómoda y segura.

Así, la cadena de comprensión fácil podría definirse como el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con un entorno dado, permite la comprensión de la información necesaria para el acceso, desplazamiento, uso y disfrute de todo espacio o recinto, de forma cómoda, segura y sin interrupciones.

La introducción del concepto cadena de comprensión fácil supone incorporar un elemento dinámico a la accesibilidad, con el fin que pueda ser compatible con cualquier tipo de entorno y actividad.

Así, la accesibilidad cognitiva de cualquier actividad se medirá en base a la continuidad de la cadena de comprensión.

4. DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS

El principio del diseño para todas las personas es una herramienta muy útil para que todas las personas, independientemente de su edad, género, capacidades físicas, intelectuales, sensoriales o culturales, puedan utilizar los espacios, productos y servicios de su entorno y, al mismo tiempo, participar en la construcción de éstos.

Inspirados por la filosofía de este principio, asumimos las definiciones elaboradas por la Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Extremadura (OACEX), de una serie de características que necesariamente deben disponer los entornos, espacios y escenarios, para dar una respuesta satisfactoria al principio del 'diseño para todos', y poder así ser utilizados por las personas que presentan limitaciones en sus capacidades cognitivas:

Respetuoso: Cualquier entorno, espacio o edificio, habrá de respetar los derechos inherentes de todos los usuarios que los utilizan. Ninguna persona debe sentirse marginada en su acceso, y al mismo tiempo, éstas podrán hacer uso de los mismos de una forma equitativa, sin que su utilización atente contra su dignidad personal y la igualdad de oportunidades.

Seguro y Saludable: El acceso, uso y disfrute de cualquier entorno, espacio o edificio no debe suponer ningún riesgo para los usuarios que los utilizan.

Comprensible: Su diseño debe ajustarse a las capacidades de interacción de las personas con dificultades de la comprensión, es decir, con sus específicas capacidades de percepción y procesamiento de la información ambiental disponible.

Distribución espacial lógica: ha de ser coherente y funcional, para no crear desorientación y confusión.

Se debe suministrar información fácil de comprender: utilizar iconos comunes, huyendo de la utilización de palabras complejas o abreviaturas que puedan crear confusión, etc.

Funcional: han de estar diseñados de manera que se puedan llevar a término las funciones para las que han sido creados sin ningún problema o dificultad. Es decir, deben permitir una percepción fácil, rápida e inequívoca sobre qué es, cómo se utiliza, y quiénes pueden utilizar esos espacios, entornos o servicios.

Calidad de Uso: el concepto de calidad de uso de los entornos, espacios o servicios, puede definirse como la capacidad de éstos para satisfacer las necesidades, expectativas y las limitaciones de los actores que interactúan con ellos.

Facilidad de uso: La orientación y el desplazamiento deben ser simples de entender, sin importar la experiencia previa, los conocimientos, el lenguaje, la capacidad de memorización y concentración o las habilidades de las personas que los utilizan.

Libre de obstáculos: cualquier entorno debe estar libre de impedimentos o barreras para la interacción de las personas con el entorno, espacio o servicio. Tres tipos básicos de obstáculos:

Obstáculos Arquitectónicos: impedimentos físicos que impiden o limitan la libertad de movimientos del individuo, bien sea a nivel urbanístico, de edificación o en el transporte. El mobiliario y otros equipamientos también pueden constituir barreras arquitectónicas.

Obstáculos de la comunicación: todo obstáculo o impedimento que dificulta la emisión o la recepción de mensajes, bien sea a través de medios de comunicación de masas, a través de la señalética, los mensajes de megafonía, o simplemente la comunicación interpersonal.

Obstáculos sociales: actitudes que, directa o indirectamente, por acción u omisión, generan una situación discriminatoria, al obstaculizar que una persona con discapacidad pueda disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones respecto a otra persona en una situación análoga.

5. EL CONCEPTO DE INSEGURIDAD COGNITIVA

El diseño de los espacios y entornos no solo debe realizarse en función de la usabilidad y funcionalidad de los mismos. Además, se necesita que generen confort y bienestar para que las personas puedan utilizarlos de una forma cómoda, autónoma y segura.

Las personas con discapacidades cognitivas presentan una sensibilidad emocional y al estrés superior que la media. La falta de confianza en sí mismos y un proceso más lento en la toma de decisiones, les puede generar dudas o tremendas dificultades a la hora de enfrentarse a escenarios nuevos, a cambios rápidos o imprevistos, etc.

Cuando hablamos de 'inseguridad cognitiva', hacemos referencia a un término acuñado por la arquitecta Berta Brusilowsky para referirse a una sensación física y mental que puede experimentar una persona como consecuencia de la falta de comprensión del entorno y los espacios en los que deba desenvolverse necesariamente. Esa falta de comprensión del entorno puede desencadenar estrés y angustia, generar confusión, desorientación y la pérdida de referentes espaciales.

Por lo cual, mientras más hostil (difícil de entender) sea un entorno, más probabilidad tendrá de generar inseguridad cognitiva en las personas. Así, se necesitan espacios y entornos acogedores, que transmitan sensación de seguridad y confort.

Por ello, en nuestra metodología de evaluación, vamos recogiendo las sensaciones y emociones que despiertan en los evaluadores los diferentes entornos y espacios y, en general, cualquier elemento que vaya a ser objeto de valoración. Con ello, pretendemos obtener una serie de pistas que serán utilizadas posteriormente a la hora de proponer medidas de mejora a las sensaciones negativas que se vayan registrando durante la evaluación.

Todas las actuaciones que se propongan en el presente informe tienen como objetivo facilitar la comprensión del entorno evaluado en cuestión, y de los procesos que se pueden llevar a cabo en éste.

Podemos decir que la accesibilidad cognitiva es muy importante para las personas con discapacidad cognitiva de algún tipo, no obstante, presenta beneficios para toda la sociedad en general.

A continuación, se muestran los beneficios que ofrece un entorno cuando se aplican soluciones de accesibilidad cognitiva.

Un entorno que reúna unas adecuadas condiciones de accesibilidad cognitiva, permitirá a todas aquellas personas que de modo permanente o provisional tengan dificultades para la comprensión, lo siguiente:

- Acceder a la comprensión de su entorno (hospitales, centros educativos, ocio, etc.)
- Beneficiarse de una atención personal adaptada y adecuada (profesionales de atención al público debidamente formados en atención a la diversidad funcional).
- Orientarse y moverse con facilidad y seguridad en entornos y edificios
- Acceder a la información y a los servicios disponibles.
- Utilizar las instalaciones disponibles de forma autónoma y segura
- Participar en la vida comunitaria como ciudadanos de pleno derecho.
- Expresar plenamente sus capacidades.

6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación del grado de accesibilidad cognitiva supone ir un paso más allá en referencia a la accesibilidad física y a la sensorial, pues se centra en cómo se comprende y procesa la información disponible: orientación, percepción, memoria, capacidad para desenvolverse de manera autónoma en un espacio comprendiendo la señalización, los itinerarios, los hitos, la información para localizar un elemento... Esta peculiaridad requiere la evaluación, no solo de los espacios físicos de forma aislada, sino de la relación entre espacios y los procesos que sustentan.

Para dar respuesta a este difícil reto, hemos generado una metodología de análisis y evaluación propia. Desde la fase 0 del diseño, he contado con el asesoramiento de 2 validadores de textos en Lectura Fácil (personas con discapacidad intelectual) que forman parte del Servicio de adaptación de textos a Lectura Fácil que coordino en mi organización. Lo primero fue partir del concepto de uso para evaluar la relación entre espacio y proceso.

Este método se levanta sobre dos enfoques clave: experiencia de usuario y concepto de uso.

Experiencia de usuario: la experiencia de usuario es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa. Las emociones y vivencias que susciten un espacio u objeto establecen el juicio que el usuario o usuaria hace del servicio y determinan la percepción de control y de autonomía.

Concepto de uso: aquellas actividades y procesos que se suceden en un espacio o una sucesión de espacios y que son la razón de ser de dichos espacios. Por ejemplo, en un museo, un uso es visitar una exposición concreta, otro puede ser sentarse y descansar, otro comprar en la tienda.

El concepto de uso permite aprehender la relación que hay entre los subespacios que componen el espacio a evaluar (despachos, sala de espera, escaleras...), así como acometer un diagnóstico que permite plantear cambios parciales y sumatorios, sin requerir grandes inversiones iniciales. El acceso al espacio es siempre un uso fundamental y determinante para acceder al resto de usos. Por regla general, el acceso al edificio se evalúa siempre.

Las evaluaciones fueron realizadas por personas con dificultades de comprensión formadas en la tarea de la propia evaluación y en conceptos clave tales como: laberintos, obstáculos, referencias, marcas, objetos y formas, encrucijadas, centros de orientación etc. De esta forma, garantizamos el enfoque de usuario y la perspectiva de las personas con dificultades cognitivas.

La metodología generada se compuso del siguiente proceso:



1. Formación de los 2 evaluadores.

Realizamos una actualización formativa con una actuación de capacitación en accesibilidad universal de 4 horas.

En la misma, se repasa nuestra propia metodología de evaluación, conceptos clave del CTE, normas UNE 153101:2018 y 170002:2022 y la Guía de

evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos de Plena inclusión España (CC BY-SA 2.5 ES).

2. Ficha de recogida de datos

Explicación de la ficha de recogida de datos. El objeto de la ficha es contar con una herramienta de recogida de datos cualitativa y que sea sencilla para ser usada de forma directa por las personas con dificultades cognitivas, que son los evaluadores. Pensada para su aplicación longitudinal, se ha contado desde su diseño con personas con discapacidad intelectual y permite detectar condiciones básicas de accesibilidad cognitiva, así como aportaciones para la mejora. El tiempo requerido para su cumplimentación es de aproximadamente 2 horas, flexible en cuanto a los requerimientos temporales individuales de cada uno de los evaluadores.

3. Identificación de los objetos del análisis.

Se decide qué usos y qué servicios del serán los analizados en base a:

- Frecuencia de uso en relación al grueso de usuarios y en relación a los usuarios con dificultades de comprensión.
- Relevancia dentro del conjunto de usos del espacio.

4. Observación directa.

Realizamos 2 visitas al espacio con los evaluadores. Se realizaron de forma conjunta. Analizamos las vivencias de cada evaluador de forma sistemática atendiendo a uso acordado y anotando en la ficha de recogida de datos dificultades y experiencias que se producen en cada uno de los elementos y activos del edificio.

5. Organización y análisis de la información.

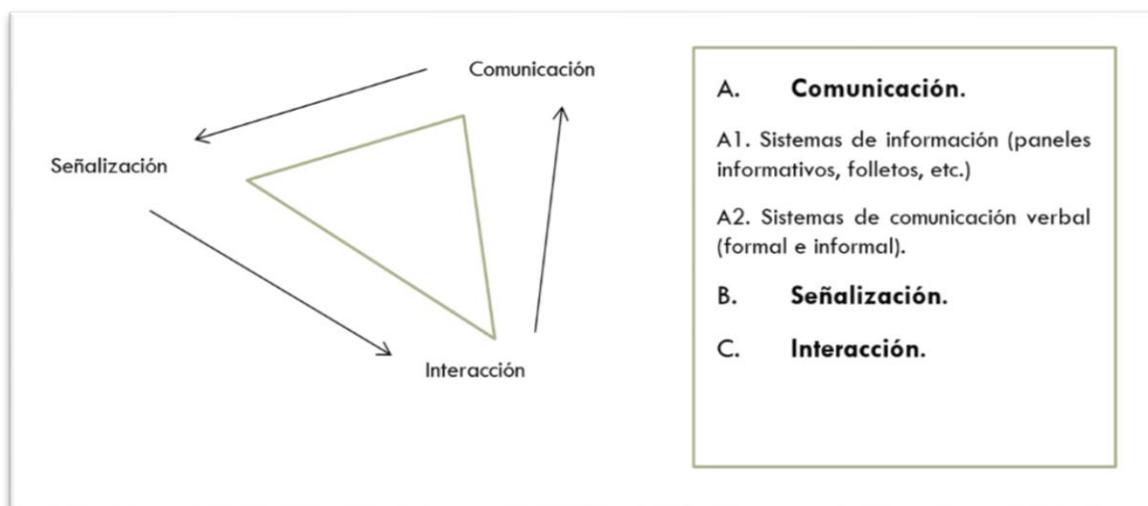
Reunido todo el equipo evaluador, se puso en común la información recopilada mediante observación directa y se identificaron elementos positivos, elementos negativos y medidas de mejora. Esta fase es un proceso colaborativo donde se

potencian las ideas de los evaluadores, buscando soluciones viables, fáciles de implementar, nacidas desde la experiencia de usuario.

6. Elaboración del informe.

Fruto de las visitas y del trabajo posterior, se elabora un informe que recoge el proceso seguido, las carencias detectadas y las posibles soluciones propuestas por el equipo.

Todos los elementos expositores y servicios del museo se analizan desde 3 prismas diferentes:



7. INFORME DE EVALUACIÓN

7.1 PRIMERA ACLARACIÓN

El presente informe técnico de accesibilidad cognitiva intercala dos fragmentos bien diferenciados pero muy relacionados, no entendibles el uno sin el otro.

Por un lado, se mostrará una diagnosis del estado actual de los centros, analizando las carencias existentes en base a normativa de obligado cumplimiento y a la valoración de los evaluadores con discapacidades cognitivas.

Por otro lado, se esbozarán acciones de mejora que podrían incluirse en la segunda fase del proyecto que consiste, precisamente, en desarrollar de forma exhaustiva un manual de señalización accesible para el Ayuntamiento de la villa de Santa Brígida.

Nota importante:

Los fotomontajes expuestos a continuación no pueden considerarse de forma estricta en ningún caso. Para llevar a cabo la implantación de las medidas expuestas se hace necesario un estudio pormenorizado de campo de cada caso, en el que se tengan en cuenta las dimensiones, su aplicación, características, fijación al paramento, rotulación y aquellas observaciones que se consideren necesarias, las cuales se llevarán a cabo atendiendo a la legislación pertinente en cada aspecto.

7.2 ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente informe alcanza al centro de Servicios sociales, Centro ocupacional y Centro de Mayores. Centro ocupacional y Centro de Mayores se auditan en un solo apartado por compartir ubicación en una única estructura física.

7.3 USOS AUDITADOS.

- Búsqueda de localizaciones mediante navegación web
- Requerimiento de cita presencial por vía telefónica en Servicios Sociales y Centro Ocupacional
- Localización, identificación y parcela exterior
- Localización de información y orientación en los servicios básicos del edificio.
- Conclusiones finales

Aunque la prioridad es evaluar la accesibilidad cognitiva, no se pueden dejar pasar por alto otros aspectos de la accesibilidad sensorial o arquitectónica, de debido cumplimiento o con alta influencia en la comprensión espacial.

7.4 EVALUACIÓN COGNITIVA SERVICIOS SOCIALES

7.4.1 Búsqueda de localizaciones mediante navegación web

En general, las personas con discapacidad intelectual muestran dificultad para encontrar la información que necesitan en las páginas web. Manifiestan la existencia de una saturación de información y dificultad a la hora de comprender la estructura de la página y la organización de contenidos, con lo que no saben hacia dónde ir, o tienen que tomar demasiadas decisiones (una por clic) sin alcanzar el éxito al final de la búsqueda, lo que les produce frustración y les lleva al abandono de la actividad.

En la actualidad, las pautas de accesibilidad web establecidas y analizadas por el World Wide Web Consortium (W3C), no recogen la comprensibilidad de la estructura web o de sus contenidos, por lo que, aunque sin duda las pautas contribuyen a hacer más accesible la página, el hecho de que ésta sea más (triple A de accesibilidad) o menos accesible (nivel A) no significa que una persona con discapacidad cognitiva vaya a interactuar mejor o peor con ella.

Pese a lo expuesto anteriormente a modo de conocimiento general, la evaluación sobre el uso de la localización mediante web ha sido positiva.

El buen posicionamiento natural de la web del municipio y la facilidad que la propia página ofrece al usuario para encontrar y comprender la información es sin duda un elemento importante para su motivación a la hora de repetir la experiencia de búsqueda.

Hay que señalar que la persona evaluadora realiza la búsqueda por medio de la entrada en el buscador “servicios sociales Santa Brígida) lo que facilita al usuario encontrar la información final buscada. Sin embargo, si tratamos de realizar la búsqueda a través de la **home principal** del ayuntamiento la búsqueda se vuelve más compleja donde el principal problema es cantidad de información que se ofrece, el tamaño de tipografía.



Detalle de la gran cantidad de información, de la tipografía y de su disposición en columnas que dificultan comprensión y lectura.

Como aspectos positivos del home principal se pueden señalar los siguientes:

- La estructura y el diseño de la página tienden que ayudar al visitante a encontrar la información con el mínimo número de clicks posibles. No son necesarios más de 3 clicks para encontrar la información que se busca en esta evaluación.

- Se identifican claramente los teléfonos de contacto por encima del menú principal.
- Se ofrece un correo electrónico para realizar consultas o sugerencias a la página web

Como aspectos de mejora podemos aportar:

- Se podría introducir información básica como un mapa de la zona o cómo llegar en transporte público y en su caso, qué servicios de apoyo ofrecen a las personas con discapacidad.
- En el caso del módulo de servicios sociales dentro de la web municipal en <https://www.santabrigida.es/bienestar-social/> se podría enriquecer únala información con una fotografía y su pie de foto en el espacio libre. Se ofrece el lugar en el siguiente montaje.

Concejala: Carlos Carrión Marrero
carlos.carrión@santabrigida.es
Calle Nueva nº13
Teléfono: 928 64 81 81 Extensión 402

Servicios Sociales y Centro Ocupacional
Calle Mirador de la Villa s/n
928 64 81 81 Extensión 0400 / 0402
serviciosociales@santabrigida.es

Empleo y Desarrollo Local
desarrollolocal@santabrigida.es
928 64 81 81 Extensión 0310 / 0313 / 0314

Sociedad Municipal de Deportes
Dirección Sociedad Municipal de Deportes:
Carretera a los Olivos, s/n, 35300 Santa Brígida, Las Palmas.
Teléfono 928 64 30 89

Revisión, 30-10-2023

**La forma en color rojo señala el lugar apropiado para insertar una fotografía del edificio*

**Nota 1: es importante considerar que la persona evaluadora cuenta con ciertas competencias en el manejo de internet y una frecuencia de uso media.*

7.4.2 Requerimiento de cita presencial por vía telefónica

Uno de los evaluadores localiza los teléfonos de contacto para solicitar una cita en servicios sociales.

El primer nº al que llama 928 09 20 77 obtenido de la web municipal se obtienen la respuesta que este número no existe. Se señala en la imagen el mismo.

Información recuperable en <https://www.santabrigida.es/bienestar-social/>

En una segunda llamada, ésta al número de teléfono 928648181 nos encontramos con un contestador automático y para contactar con Servicios sociales se hace necesario memorizar el dígito 2 y marcar el mismo.

Tras marcar el dígito correcto la evaluadora contacta con una técnica y comienza la interlocución. Tras breve conversación de unos 4 minutos la evaluadora finaliza la misión.

CONTACTO

AYUNTAMIENTO:
C/Nueva, 13 - 35300 - Santa Brígida
Las Palmas - Gran Canaria
Información: 928 648181 ext. 0100

Horario durante el año
De 9:00 a 13:30 horas

Servicios Sociales 928 092077 / 928 648181 ext. 0400

Cultura 928 648181 ext. 0311-0312 (Animadores) y 0505 (Concejal)

Participación Ciudadana 928 648181 ext. 0160

Juzgado de Paz 928 640073

Recogida de residuos
Residuos voluminosos: 928 648181 (ext.0151)
Trastos y podas: 662 195121 / 677 441219

EMERGENCIAS:
Policía Local: 928 640061
Guardia Civil 928 661372
Centro de Salud: 928 117166
Emergencias: 112
Atención víctimas violencia género 016 (no deja rastro)
Acoso Escolar 900 018018

Consulta o sugerencia sobre la WEB:
prensa@santabrigida.es

FACEBOOK

Ayuntamiento de la Villa de ...
Seguir página 10 mil seguidores

Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida
hace aproximadamente una hora

¡Fin de semana de conciertos!

GRAN CANARIA
Big Band

¿Quién toca este fin de semana e...

Detalle del nº de teléfono que da error

Entre los aspectos positivos se destacan:

- Se logra una cita no urgente en un periodo de 10 días
- Hay una sensación de amabilidad
- El trato personal se indica como bueno

- La persona que atiende detallando su nombre

Entre los aspectos a mejorar:

- Eliminar el nº de teléfono erróneo
- La persona evaluadora necesita conocer el motivo de la petición de datos, porque se le hace las preguntas de rigor.
- Identificación del puesto de trabajo que desempeña la profesional que atiende
- Una minoración en la velocidad de locución

Señalamos a continuación una serie de **recomendaciones dirigidas a profesionales que hacen atención telefónica** y cuyo público final pudieran ser personas con alteraciones cognitivas de comprensión, memorización u otras:

- Hablar de forma clara, y más despacio cuando el interlocutor lo solicita o al identificar que éste pueda tener alguna dificultad de oído o comprensión. Algunas personas pueden necesitar más tiempo para procesar la información
- Repetir las opciones a la persona para que le queden claras
- Preguntar si lo ha entendido bien o si necesita que lo repitas
- Identificarte con tu nombre y con una profesión de empleado. Si la persona necesita volver a llamar, es mejor que sea el mismo operador quien continúe resolviendo su demanda
- Identificar la consulta con un número, por si hay que llamar otra vez, que queden registrados los pasos anteriores
- Intentar aislar los ruidos del entorno para que la persona pueda escuchar bien
- Dar tiempo para buscar papel y boli con el que apuntar. Anticiparse y preguntar si tiene a mano un papel y boli con el que tomar nota
- Dar tiempo a la persona para que pueda escribir bien toda la información que se está ofreciendo al interlocutor
- Dar la posibilidad de enviar la información ofrecida a un número de móvil o a un correo electrónico

7.4.3 Localización, identificación y parcela exterior

Dirección: Calle Mirador de la Villa s/n

Planta:



Cuando comenzamos la evaluación, lo primero a tener en cuenta es si el edificio que estamos buscando se identifica claramente en el entorno y si su entrada principal es fácil de ubicar.

En este caso, comprobamos la ausencia de información a lo largo de todo el perímetro.

Ninguna señalización urbana nos guía hacia la entrada principal y los evaluadores han de preguntar a un viandante para localizar con ayuda la localización correcta.

No se trata de un edificio singular por su arquitectura y cierta concepción minimalista en su diseño hace que pase desapercibido. De aquí nace la primera propuesta de mejora para este uso: identificar el nombre del edificio, en el exterior, y con tamaño y contraste suficiente, ofreciendo información y e imagen suficiente.



**La forma en color rojo señala el lugar apropiado para insertar rotulación corporativa del edificio*

Una vez localizado el edificio, la puerta principal de servicios sociales se identifica claramente como entrada gracias a las mejoras en rotulación ejecutadas en el mes anterior y que afectan al centro de servicios sociales. Se trata de un cambio de elementos de señalización para el cumplimiento con la norma Une 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

En el montaje siguiente se observa la actuación de mejora llevada a cabo con la correcta aplicación de contrastes y la dotación de braille y alto relieve en el mismo.



Antes



Actualmente

Sin embargo, es necesario estar en la mejora continua y por tanto destaremos que no es suficiente la puesta en marcha de un sistema de señalización

accesible sino también su mantenimiento y esta rotulación de entrada introduce el braille y el alto relieve por tanto el acercamiento al área de barrido ergonómico debe estar libre de obstáculos. La recomendación es, por tanto, retirar los elementos florales de punto de entrada y de cualquier elemento que lleve a la misma.

Señalaremos a continuación otra serie de recomendaciones relacionadas con la evaluación de este uso:

- Facilitar un itinerario libre de obstáculos, tanto físicos como visuales, en aceras y recorridos peatonales de todo tipo. Los daños en el pavimento exterior del acceso al centro persisten y son peligrosos. Tómese la imagen como ejemplo.

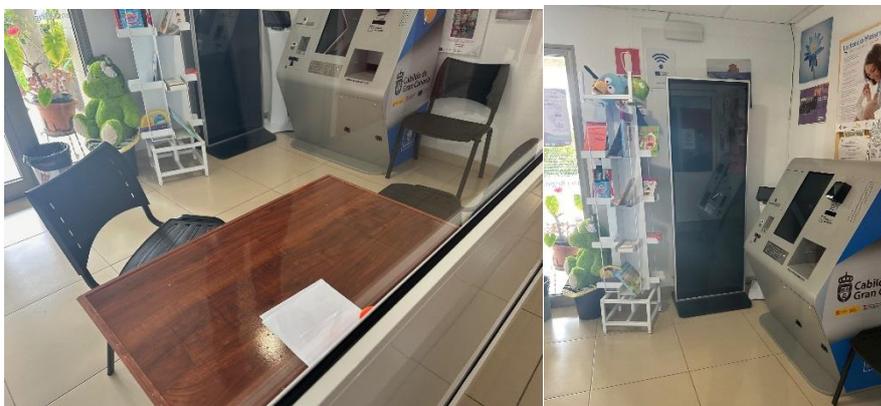


- Reforzar la señalética direccional exterior para mejor la orientación y el desplazamiento diferenciando los servicios que alberga el edificio (servicios sociales, centro ocupacional y club de mayores) y así fomentar un mayor sentimiento de seguridad en el usuario durante el recorrido.

7.4.4 Localización de información y orientación en los servicios básicos del edificio

Tras la puerta principal de entrada, nos encontramos un espacio cerrado acristalado a media altura. Esta medida fue acometida en época de la pandemia por covid.

Este es un espacio con un exceso de ruido visual causado por varios elementos que causa confusión a los evaluadores y hace no pensar que es un centro de servicios sociales.



**Detalle de la comulación de elementos en la entrada*

No ahondaremos en la necesidad de ordenación del espacio pues es la puerta de entrada al sistema de servicios sociales del ayuntamiento, pero si vamos explicitar unas ideas claves de obligado cumplimiento:

1. Si existe mostrador este ha de ser accesible. Si el acceso al mostrador es frontal, su diseño debe dejar un hueco para las piernas de al menos 72cm de altura, 90cm de ancho, 60cm de profundidad a la altura de las rodillas y 75cm libres a nivel de los pies. Si el acceso es lateral, ha de dejarse una anchura de paso mínima de 90cm. Es muy habitual el diseño de recepciones con dos alturas de mostrador, una adaptada a usuarios sentados (80cm) y otra para recibir a la gente de pie (110cm).

Se deben evitar las mamparas de vidrio, propias de bancos y zonas en las que circula dinero en metálico, ya que dificultan la comunicación, incluso para aquellas personas sin discapacidad auditiva, y provocan reflejos molestos para muchas personas con discapacidad visual.

2. Si existe mobiliario este ha de ser accesible. Los asientos tendrán respaldo y apoyabrazos instalados entre 0,70 y 0,75 m de altura con respecto al suelo, el asiento tendrá una altura entre 0,45 y 0,50 m. Se dejarán espacios libres reservados para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas o carritos de bebé, alineados con los asientos que se instalen. Las dimensiones de los espacios reservados serán de 0,80 x 1,20 m, si la aproximación es frontal y de 0,80 x 1,50 m si es lateral.

Las mesas tendrán una altura máxima de 0,85 m y un espacio libre bajo plano de trabajo de 0,70 m, la disposición de las patas permitirá la aproximación de una persona usuaria de silla de ruedas, para ello estarán separadas entre sí, 0,80 m como mínimo.

3. Todos los extintores deben colocarse de manera completamente visible y estar correctamente señalizado y libres de obstáculos. La visibilidad de los extintores es crucial para una rápida identificación.

Otros aspectos a mejorar:

- Repensar este espacio bien eliminando las barreras físicas, bien diseñando una sala de espera confortable y segura. Añadiendo mobiliario y dotación de elementos accesibles
- Sustitución del timbre de llamada por un sistema de menor exigencia de motricidad fina y de bajo requerimiento físico.

Una vez superado este espacio ya se cuenta con orientación personal para acudir al despacho o sala en el que las personas son atendidas.

Al igual que con la puerta de entrada, en el último mes se han llevado a cabo mejoras en los sistemas de señalización para generar autonomía y seguridad en la deambulaci3n y en la orientaci3n:

- Se han sustituido los elementos de sealizaci3n de informaci3n y aseos por r3tulos acordes a norma Une 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de sealizaci3n en la edificaci3n.
- Se han implementado elementos de sealizaci3n reforzadores de la comunicaci3n visual para mejorar la localizaci3n de despachos y dem3s estancias. La numeraci3n de los despachos ayuda a su localizaci3n con facilidad.

Algunas mejoras que se podr3an a1adir:

- Implementar un directorio que refuerce la sealizaci3n de aseos, informaci3n y despachos. En el barrido visual los aseos y otras estancias quedan fuera de alcance.
- Revisar el cumplimiento de la iluminaci3n interior con los criterios establecidos en la legislaci3n vigente y en las normas t3cnicas de referencia. Como recomendaci3n pueden tenerse en cuenta los siguientes niveles de iluminaci3n en edificios e instalaciones de uso p3blico:
 - a) Pasillos y zonas de circulaci3n 100 lux.
 - b) Escaleras 150 lux.
 - c) Vest3bulos, oficinas y 3mbitos de atenci3n al p3blico 500 lux.

Se deben tener en cuenta las condiciones de iluminaci3n de la ubicaci3n del elemento de sealizaci3n, adem3s de las del entorno en el que se sit3e. En el caso de la zona de aseos, parece que no se llegue a los lux recomendados por tanto mejor realizar la comprobaci3n.

Por último, los evaluadores señalan los siguientes aspectos a tener en cuenta y de pronta resolución:

- Elementos que producen ruido visual, desorden y extrañeza como es el caso de una máquina de coser.
- Archivadores que impiden la lectura de puntos de información e infieren que contienen información sensible que no debiera estar en un pasillo.

7.4.5 Conclusiones finales

Por último, en referencia a este apartado el equipo evaluador consigna las siguientes conclusiones claves para continuar con el ciclo de mejora emprendido en materia de accesibilidad cognitiva:

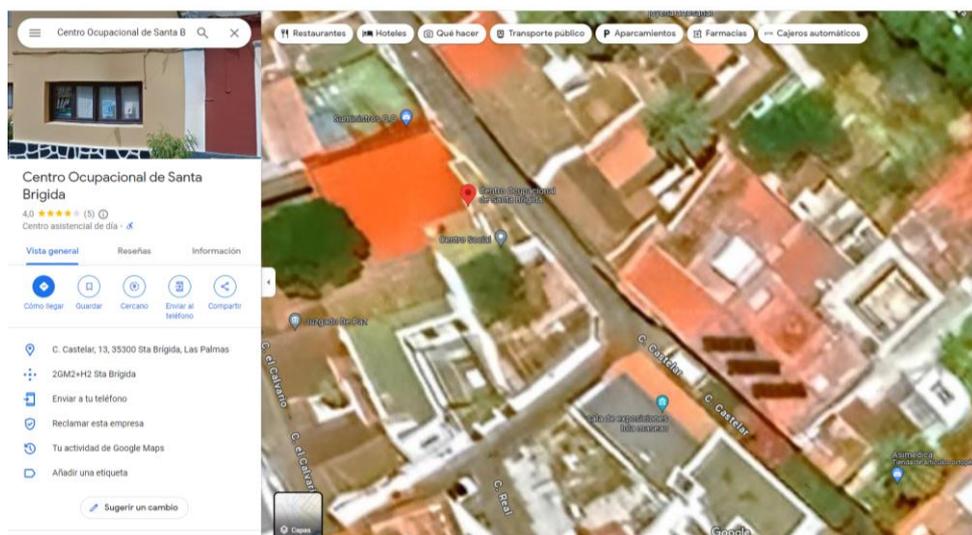
- Mejorar la señalización exterior del edificio
- Repensar el espacio de entrada con una correcta dotación de elementos accesibles y ser una buena zona de confort como sala de espera.
- Reforzar el sistema de señalización implantado con una limpieza de la rotulación desfasada que no ha lugar, retirar elementos no acordes al espacio y que provocan ruido visual
- Reforzar el sistema de señalización implantado con la elaboración de un directorio direccional para finalizar la rotulación de ese espacio.
- Ordenar la información que se expone en los paneles, paredes y puertas por importancia y temática
- Ofrecer información escrita en formatos de fácil comprensión, lectura fácil, acompañada de apoyos gráficos

7.5 EVALUACIÓN COGNITIVA CENTRO OCUPACIONAL Y CLUB DE MAYORES

7.5.1 Búsqueda de localizaciones mediante navegación web

En el apartado 7.4.1 se señaló literalmente “el buen posicionamiento natural de la web del municipio y la facilidad que la propia página ofrece al usuario para encontrar y comprender la información es sin duda un elemento importante para su motivación a la hora de repetir la experiencia de búsqueda”.

Sin embargo, vamos a exponer la dificultad que se encontró uno de los evaluadores. El motivo es que busco la localización por google maps y buscado “centro ocupacional Santa Brígida” y la respuesta del buscador recuperable en <https://maps.app.goo.gl/ZaPU67BXiDQw7BoF9> son los siguientes datos:



Por tanto, la primera mejora es sugerir los cambios pertinentes a google maps.

Otras mejoras pertinentes a la web municipal se pueden leer en el apartado 7.4.1.

7.5.2 Requerimiento de cita presencial por vía telefónica en Servicios Sociales y Centro Ocupacional

Uno de los evaluadores localiza los teléfonos de contacto para solicitar una cita en servicios sociales.

El primer nº al que llama es 928648181 obtenido de la web municipal <https://www.santabrigida.es/bienestar-social/>.

El teléfono lo atiende una centralita y para contactar con Servicios sociales se hace necesario memorizar el dígito 2 y marcar el mismo.

Tras marcar el dígito correcto el evaluador contacta con una primera persona que no se identificó y que transfiere la llamada a la trabajadora social. Tras breve conversación de unos 3 minutos la evaluadora finaliza la misión.

Entre los aspectos positivos se destacan:

- Se logra una cita no urgente en un periodo de 3 días
- Hay una sensación de amabilidad
- El trato personal se indica como bueno
- La persona que atiende detallando su nombre
- Se ofrece una 2ª referencia para encontrar el centro “club de mayores, 2ª planta, encima de servicios sociales”

Entre los aspectos a mejorar:

- Identificación del puesto de trabajo que desempeña la profesional que atiende en la primera atención
- Una minoración en la velocidad de locución de la información

En las páginas 22 y 23 de este documento se observan una serie de recomendaciones dirigidas a profesionales que hacen atención telefónica.

7.5.3 Localización, identificación y parcela exterior

Dirección: Calle Mirador de la Villa s/n

Planta:



Cuando comenzamos la evaluación, lo primero a tener en cuenta es si el edificio que estamos buscando se identifica claramente en el entorno y si su entrada principal es fácil de ubicar.

En este caso, comprobamos la ausencia de información a lo largo de todo el perímetro, de hecho, uno de los evaluadores antes de reunirse con el grupo camina en sentido contrario

Ninguna señalización urbana nos guía hacia la entrada principal y los evaluadores han de preguntar a un viandante para localizar con ayuda la localización correcta.

Dos aspectos clave ya mencionados en la evaluación del centro de servicios sociales y que aquí vuelven a aparecer:

- Una deficiente señalización exterior del edificio como, al menos, inmueble corporativo.
- Una urgente necesidad de reparar el pavimento exterior bastante deteriorado y que forma parte del itinerario por donde deambulan para

entrar las personas mayores del club de mayores y las personas con discapacidad que hacen uso del centro ocupacional.

El frontal de este edificio, cuya planta baja ocupa servicios sociales se caracteriza por tener 3 entradas. Una para el club de mayores, la segunda para el centro ocupacional y la tercera como entrada principal a los eventos que realizan en el salón de baile.

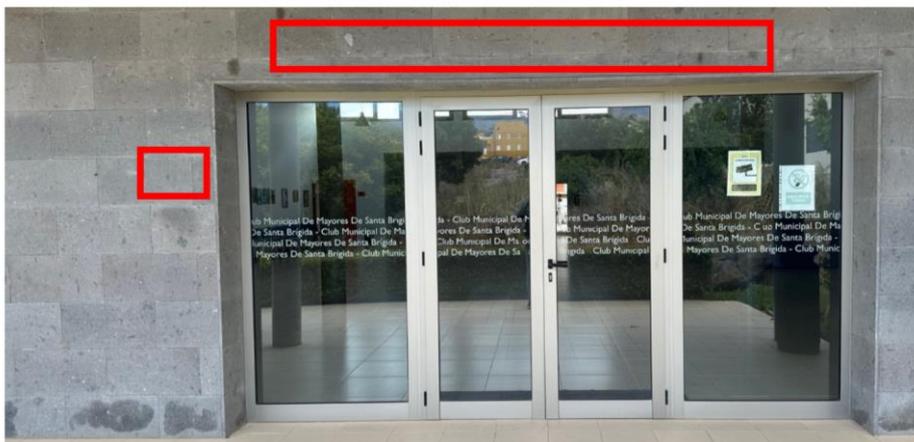
La entrada principal al club de mayores carece de señalización en la entrada. Tiene una placa conmemorativa de la apertura, que podría hacer las veces de informativa, pero es inviable porque el texto está tallado en la misma piedra de la placa y no existen ningún contraste entre fondo y forma, siendo totalmente ilegible.



Detalle de la placa de entrada al Club de Mayores y detalle de la nueva rotulación de servicios sociales acorde a una 170002:2022.

En cuanto a la entrada de centro ocupacional, requiere de rotulación y por ser un servicio esencial para personas con discapacidad. Dicha rotulación de entrada debe cumplir con la norma 170002 y además nos evaluadores nos señalan que para ellos sería óptimo retirar el vinilo con letras, ya que no hace referencia alguna al centro ocupacional.

Por último, recomendamos que dado que el Salón de baile se usa con mucha frecuencia por colectivos distintos y población general cuente con una doble señalización: una en clave estrictamente visual en la parte superior de la puerta principal y otra en pared que cuente con alto relieve, braille y pictograma.



Detalle de propuesta de doble señalización para este espacio

7.5.4 Localización de información y orientación en los servicios básicos del edificio.

Una vez traspasada la puerta de entrada no encontramos con lo que debiera ser un punto de información, pero no hay ninguna persona que atiende y hay un mostrador no accesible (*véanse las características de un mostrador accesible en el apartado 7.4.4*)

Frente al mostrador se encuentran unos asientos de espera que si bien cuentan respaldar no tienen reposabrazos. Sería importante añadir alguna unidad con estas características.

Encima de estos asientos, se encuentra un tablón de anuncios acristalado. Pese a no estar saturado de información alguna lectura se hace imposible para los evaluadores por el tamaño de letra y por la elevación de dos documentos expuestos. También señalan que la información no cuenta con ninguna categorización.

Por último, en este espacio que es un punto crítico en la toma de decisiones nos gustaría señalar que los felpudos de las entradas deben estar insertados en el pavimento, sin sobresalir. Las alfombras deben estar perfectamente fijadas, sobre todo en sus bordes para evitar tropiezos, y habrá que vigilar que estén bien extendidas, sin arrugas ni elevaciones. Serán de superficie dura y sin pelo, ya que el pelo modifica la dirección de las ruedas de las sillas y carritos.

Existe un sistema de señalización en el edificio dominado por una rotulación que si bien está presente en toda la planta no cuenta con pictogramas estándar, con braille ni alto relieve centrado en el trazo.

En este sentido y dentro de este mismo proyecto ya existen 9 espacios dotados con elementos de señalización acordes a la norma une 170002.

Durante la evaluación de este aspecto, los evaluadores manifiestan continuos desconciertos ante la distribución de los espacios y servicios. No hay información direccional, no hay directorios de servicios ni punto de información visual inteligible.

Resulta difícil para el equipo evaluador diferenciar los espacios privados o de uso exclusivo para el personal del Centro.

Sobre la deambulación horizontal nos gustaría señalar 3 cosas:

- La necesidad de contar con un espacio de almacenaje para grúas, sillas de ruedas y demás elementos de apoyo de las personas del centro ocupacional
- Ambos pasillos longitudinales cuentan elementos naturales que entorpecían la deambulación horizontal. Es importante señalar que la línea interior de edificación es la guía para personas con discapacidad visual y la pared, no habiendo barandilla, es un sistema de apoyo para avanzar con autonomía.
- Los elementos de extinción de incendios deben contar con un espacio libre que permita su aproximación.



Otras mejoras posibles:

- Las puertas de vidrio deberían llevar una franja claramente visible y contrastada, de mínimo 5cm de ancho a una altura de 150cm desde el suelo. En todas las instalaciones se ha sustituido por puntos verdes en las puertas y algunos acristalamientos por vinilos textuales. Este vinilo de letras al ser blanco no cumple con el suficiente contraste para con el acristalamiento. En todo caso en aquellas puertas que si tienen el punto verde sería recomendable otra franja a una altura más baja para que pueda ser detectada por los niños y niñas más pequeños y por personas de talla baja.
- Sobre la **señalización de evacuación y emergencias** se puede sustituir algunas de las señales por señales de gran formato (1000mm x 500mm). Las personas con baja visibilidad no distinguen los caracteres o pictogramas a cierta distancia. Con señales de estas dimensiones no tendrán problemas para guiarse a grandes distancias. También se pueden añadir a los planos de evacuación reglados otros de fácil comprensión.



- Instalar un tablón informativo de fácil comprensión, evitando la saturación de la información

7.5.5 Conclusiones finales

Instalar **señalización exterior** que facilite la localización de las entradas, en un lugar cuya visibilidad no puede ser obstruida por otros elementos

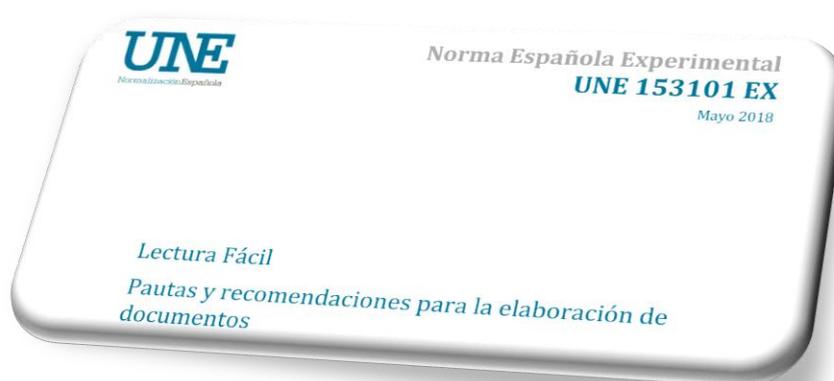
Manual de señalización con un alcance para todos los edificios municipales.

Este Manual tiene una función de guía general para la definición de las características del diseño y las pautas a seguir en cada uno de los sistemas de señalización que contempla.

Se fundamenta en la determinación de unas constantes que garanticen proporcionar soluciones de diseño para que todas las personas, con independencia de sus condiciones de edad, género o capacidades, puedan utilizar los espacios y acceder a los servicios de interés público de su entorno.

Instalar un panel de corcho donde centrar toda la información repartida por puertas y paredes, haciendo una criba de la información realmente relevante. Intentar colocar información sobre eventos y actividades siguiendo una categorización.

Ofrecer la información más relevante en formatos fáciles de leer y entender, como lectura fácil. Ya sea con cartelería y folletos como con formularios y guías de servicios.



8. BIOGRAFÍA

8.1 LEGISLACIÓN

- Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad. Aprobada por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, ratificada y en vigor en España desde el 30 de marzo de 2007.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- 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.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/97, que aprueba el reglamento de la Ley 8/1995 de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y de la comunicación (BOC 18/07/01).
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

8.2 NORMATIVA

- Código Técnico de Edificación. Documento Básico Accesibilidad SUA 9
- UNE 170001-1:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO.
- UNE 170001-2:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad global.
- UNE 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para la rotulación.
- UNE 41500 IN Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.
- UNE 41524:2010. Accesibilidad en la edificación. Reglas generales de diseño de los espacios y elementos que forman el edificio. Relación, dotación y uso.
- UNE-ISO 21542:2012 Edificación. Accesibilidad del entorno construido.
- UNE 41510:2001 Accesibilidad en el urbanismo.
- UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.

3.3 LITERATURA

- Manual de Accesibilidad para técnicos municipales Fundación Once.
- Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos de Plena inclusión España (CC BY-SA 2.5 ES)
- Modelo para diseñar espacios accesibles (La Ciudad Accesible, 2ª edición)
- Belinchón, M., Casas, S., Diez, C. y Tamarit, J. (2014). Accesibilidad cognitiva en los centros educativos. Madrid: MECD.
- Gallardo, A. (coord.) (2011). Guía de recomendaciones de accesibilidad cognitiva. Madrid: FEAPS Madrid.