

Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos

Metodología común del movimiento asociativo Plena inclusión

Plena inclusión

91 5567413

http:// www.plenainclusion.org

Avda. General Perón 32
28020. Madrid (España)

Edita: Plena inclusión España.
Madrid. 2018.
Avenida General Perón, 32. Planta 1.
Código postal 28020. Madrid
info@plenainclusion.org
www.plenainclusion.org

Condiciones de uso

La metodología que se presenta es del movimiento asociativo Plena inclusión. Rogamos que cualquiera use esta metodología cite la autoría y nos informe.

Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España (CC BY-SA 2.5 ES)

Este es un resumen adaptado (y no un sustituto) de la licencia, disponible en los idiomas siguientes: castellano, catalán, euskera y gallego.

Tienes libertad de:

- Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
- Adaptar — remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier finalidad, incluso comercial.

Bajo las siguientes condiciones:

- Reconocimiento — Debes reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puedes hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tienes el apoyo de las autoras y autores o lo recibes por el uso que haces.
- Compartir igual — Si transformas o creas a partir del material, deberás difundir tus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

Aviso:

No tienes que cumplir con la licencia para aquellos elementos del material en el dominio público o cuando su utilización esté permitida por la aplicación de una excepción o un límite.

Índice

¿De qué hablamos?	Página
Éste es un documento colaborativo • Agradecimientos • Comparte tu conocimiento	6
Presentación • ¿Qué es Plena inclusión? • ¿A quién va dirigida esta guía? • Una metodología común	9
¿Qué es la accesibilidad cognitiva? • ¿A quiénes beneficia la accesibilidad cognitiva? • ¿Qué capacidades y barreras encontramos? • La metodología debe ser participativa • Algunos principios de la accesibilidad cognitiva • ¿Por qué es importante mejorar la accesibilidad cognitiva? • Enfoque de género	13
Legislación	26
El equipo de evaluación • Persona evaluadora • Persona coordinadora • La formación del equipo	28
El encargo	36
El proceso de evaluación de entornos	37
Fase 1. Identificación • ¿Qué son los usos? • ¿Cómo elegir los usos?	39

Fase 2. Observación participante • Dinamización • Toma de notas • Documentación multimedia • Entrevistas	48
Fase 3. Informe • Puesta en común • Estructura del informe	56
Aprendizajes	64
Retos para el futuro	66
Glosario	68
Bibliografía	72
Anexos • Modelo de acuerdo de colaboración • Modelo de acuerdo de colaboración en lectura fácil • Modelo de cuestionario de acciones • Modelo de valoración de acciones • Modelo de entrevista a personal • Modelo de entrevista a usuarias y usuarios • Modelo de cuestionario de evaluación • Modelo de informe	79 80 84 89 92 95 97 99 103

Éste es un documento colaborativo

Esto documento es un documento colaborativo, es decir, recoge el conocimiento de muchas personas y organizaciones, que generosamente han realizado aportaciones.

Por eso, queremos por un lado agradecer su implicación y también, por otro lado, animar a otras personas y organizaciones a que compartan su conocimiento y podamos integrarlo en éste documento –para que pueda ir creciendo- o difundirlo en eventos, canales de información, etc.

Agradecimientos

Este documento ha sido posible gracias a la Red de Accesibilidad de Plena inclusión. Esta red está formada por responsables de accesibilidad de las federaciones y entidades miembro de Plena inclusión.

Nos gustaría agradecer a todas las **federaciones y entidades miembro** de Plena inclusión su participación en esta guía y cómo generosamente han compartido su experiencia y conocimiento para su elaboración.

En concreto, esta guía se ha elaborado gracias a reuniones presenciales y online y gracias a que las federaciones y entidades han compartido sus informes, modelos de cuestionarios y mucha otra documentación. Además, han colaborado en la revisión del documento con sus aportaciones.

Varias federaciones ofrecen servicios para evaluar la accesibilidad cognitiva de entornos de empresas, instituciones y otras organizaciones. Es posible consultar qué federaciones ofrecen estos servicios en el Catálogo de servicios de accesibilidad cognitiva (archivo formato PDF).

Nos gustaría agradecer también sus aportaciones a la **Cooperativa Altavoz**, primera cooperativa en España gestionada por personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Esta cooperativa nació en el seno y con el impulso de la Confederación Plena inclusión. Uno de sus principales servicios es la evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos. La cooperativa desarrolló la metodología y ofreció formación a numerosas federaciones y entidades del movimiento asociativo Plena inclusión, y entidades e instituciones externas a él. Para esta guía, hemos utilizado numerosos materiales que la cooperativa ha puesto a disposición.

Agradecemos también sus aportaciones a **Mercedes Belinchón.**

En la guía también ha participado parte del equipo de la **Confederación Plena inclusión España**. La confederación es la entidad que representa y coordina al movimiento asociativo en el Estado.

Comparte tu conocimiento

Este documento recopila conocimiento generado durante años de trayectoria, pero sabemos que se debe generar aún mayor conocimiento y experiencia que mejore, valide y complemente la labor desarrollada.

Por esta razón, animamos a todas las personas y organizaciones que lo deseen a que compartan sus experiencias y aprendizajes. Pueden contactar en las siguientes direcciones de correo:

accesibilidad@plenainclusion.org
info@plenainclusion.org

Presentación

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!

Entre todo ello, 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 y todos los usemos y disfrutemos en igualdad de condiciones.

Pero, ¿cómo se mide si una oficina, un bar o un hotel es fácil de entender? Podemos dar unas indicaciones generales, pero cada espacio es diferente y –si queremos obtener una respuesta con cierto rigor- una vía de gran utilidad es realizar una evaluación de la accesibilidad cognitiva de ese entorno en la que, precisamente las personas con más dificultades de comprensión y orientación, profesionales en la materia, nos indiquen en qué podemos mejorar.

Con este documento, el movimiento asociativo Plena inclusión comparte su conocimiento sobre cómo evaluar si los entornos son fáciles de entender.

La guía se centra en los entornos que ya están construidos, no en los que aún están por construir y se pueden diseñar de forma accesible desde el principio.

No sólo los entornos han de ser fáciles de entender: también los procesos, productos, dispositivos, entre otros. Tenemos que tener en cuenta que, dentro

de los entornos, a menudo se desarrollan procesos o hay productos. Estos también deben ser accesibles.

¿Qué es Plena inclusión?

Plena inclusión es la organización que representa en España a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Desde hace más de 50 años, contribuimos a la plena inclusión de estas personas y de sus familias en la sociedad.

Defendemos los derechos y fomentamos la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia. Luchamos por una sociedad más justa y solidaria.

Plena inclusión está formada por 17 federaciones autonómicas, 2 entidades en ciudades autónomas, 3 entidades estatales y casi 900 asociaciones en toda España. Llamamos movimiento asociativo Plena inclusión a todas estas organizaciones.

Tienes más información en nuestra web: www.plenainclusion.org

¿A quién va dirigida esta guía?

Esta guía va dirigida a coordinadoras y coordinadores que quieran poner en práctica y realizar evaluaciones de la accesibilidad cognitiva de entornos con un equipo formado por personas evaluadoras con dificultades de comprensión.

La guía está pensada como respuesta a una demanda del propio movimiento asociativo Plena inclusión, pero se ha construido para que resulte de utilidad a otras entidades, empresas y grupos que deseen aprender y realizar evaluaciones de entornos.

Una metodología común

Como señalamos anteriormente, esta guía surge de la demanda del propio movimiento asociativo Plena inclusión, y sobre todo de sus federaciones, que coincidieron en señalar que es necesario poner en común unos criterios mínimos a la hora de evaluar la accesibilidad cognitiva de los entornos.

Esta guía, por tanto, tiene dos objetivos:

- Aportar una fuente de conocimiento para aprender a realizar la evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos.
- Presentar una metodología acordada por el propio movimiento asociativo para realizar esas evaluaciones de entornos con unos criterios comunes.

La mayoría de la información vertida en ella se refiere a los mínimos que consideramos que estas evaluaciones deben cumplir. Cuando entendamos que una indicación no es exigible, la señalaremos como opcional.

Desde el movimiento asociativo, entendemos que todas las evaluaciones de la accesibilidad cognitiva de los entornos –realizadas por nuestras entidades y federaciones- deben cumplir esos mínimos. Por otro lado, esas evaluaciones

siempre podrán incorporar mejoras y propuestas que vayan más allá de las recogidas en esta guía.

¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

La Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI, el Comité de Representantes de Personas con Discapacidad, adoptó por acuerdo la siguiente definición de accesibilidad cognitiva:

> Característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

En el movimiento asociativo Plena inclusión solemos citar una definición similar que recoge la publicación "Accesibilidad cognitiva en los centros educativos" (Belinchón y cols., 2014):

> Propiedad de entornos, edificios, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan fáciles de entender.

También puede ser de utilidad la definición adaptada a lectura fácil que Plena inclusión Madrid realiza en su Diccionario Fácil:

> Característica que tienen las cosas, los espacios o los textos que hace que los entiendan todas las personas.
>
> Ejemplo de uso: La lectura fácil es una herramienta de accesibilidad cognitiva.

Si profundizamos en la accesibilidad cognitiva, vemos que ésta implica que las personas entienden el significado de los entornos lo que equivale a decir que conocen y comprenden:

- En qué consiste y qué caracteriza cada entorno u objeto con los que la persona tiene que interactuar (cómo son);
- Qué tiene en común y de diferente cada entorno u objeto respecto a otros que también conoce y usa la persona (a qué clase o categoría pertenecen);
- Qué puede hacer o qué se espera que haga la persona en o con ellos (cuál es su uso o funcionalidad);
- Qué valores y normas se les asocian (qué implican y cómo se interpretan social y culturalmente);
- Qué relación espacial, temporal o funcional mantienen con otros entornos y objetos;
- Qué personas, y desde qué roles, los pueden o suelen usar. (Belinchón y cols., 2014)

¿A quiénes beneficia la accesibilidad cognitiva?

Podemos observar que, a menudo, cuando hay dos opciones equiparables como una rampa o una escalera, la mayoría de la población –con o sin silla de ruedas- tiende a preferir la rampa. Al igual que otras medidas de la Accesibilidad Universal, la accesibilidad cognitiva beneficia a todas las personas.

¿Quién no preferiría leyes escritas en un lenguaje más sencillo? ¿Quién no se ha desorientado en un hospital o en un aeropuerto? En las actividades diarias empleamos una serie de recursos físicos, pero también nos demandan recursos cognitivos. De la misma manera que podemos cansarnos físicamente o producirnos lesiones, existe la fatiga mental y los trastornos como el estrés o la ansiedad

Aunque una persona no tenga dificultades de comprensión por una discapacidad o el deterioro cognitivo de la edad –por ejemplo- su vida es más fácil si el esfuerzo cognitivo se reduce o prioriza en los aspectos que realmente le importan.

La accesibilidad cognitiva, además, beneficia especialmente a algunas personas:

- Personas con discapacidad intelectual, con trastorno del espectro del autismo, con trastorno por déficit de atención y con otros trastornos del desarrollo
- Personas con daño cerebral adquirido
- Personas con trastornos del aprendizaje
- Personas con trastornos del lenguaje
- Personas con trastornos mentales
- Personas mayores con problemas cognitivos asociados al envejecimiento
- Personas en una situación de estrés temporal
- Personas analfabetas adultas
- Personas que no conocen bien la lengua o cultura del país (Fundación ONCE. Vía libre, 2017)

Se trata de una población muy amplia si atendemos a cifras:

- En España hay 268.633 personas con discapacidad intelectual reconocida (IMSERSO, 2015), aunque se calcula que las personas con discapacidad intelectual representan el doble: un 1% de la población.
- En España hay 481.544 personas con grado de discapacidad reconocido por alguna enfermedad mental (IMSERSO, 2015). Supone un 1,03% de la población española.
- En España hay 8.657.705 personas con más de 65 años (Instituto Nacional de Estadística). Con una población de 46.557.008 personas, supone el 18,58% de la población, es decir, casi 1 de cada 5.
- En España hay 4.618.581 personas extranjeras (Instituto Nacional de Estadística). Supone un 9,92% de la población que puede encontrar dificultades culturales e idiomáticas y son también beneficiarias de la accesibilidad cognitiva.

¿Qué capacidades y barreras encontramos?

Las barreras pueden definirse como aquellos obstáculos que impiden el desarrollo personal, la libre elección y el pleno disfrute de la vida social y en comunidad.

Las personas con dificultades de comprensión pueden encontrar diferentes barreras. Para conocer las barreras, es importante conocer las diferentes capacidades humanas y plantearnos así como facilitar o apoyar en el momento necesario.

Las personas con dificultades de comprensión pueden necesitar apoyos en la atención, percepción, resolución de problemas, memorizar información, o para establecer analogías, entre otros.

También, pueden necesitar apoyo con habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas, relacionadas con la capacidad para interactuar con los demás y con el entorno.

La metodología debe ser participativa e inclusiva

La accesibilidad cognitiva no puede considerarse una cuestión de todo o nada, tampoco puede medirse o exigirse con unos criterios únicos y sin matices, ni puede valorarse en abstracto. **La opinión de las personas con dificultades de comprensión es la fuente más fiable de información a la hora de valorar si un entorno es comprensible** (Belinchón y cols., 2014)**.** Son estas personas quienes nos permiten identificar más directamente y con mayor detalle qué elementos resultan más difíciles de comprender y pueden requerir de adaptaciones.

Con la experiencia, en el movimiento asociativo Plena inclusión hemos aprendido que –aunque las personas profesionales y expertas en accesibilidad cognitiva sin discapacidad puedan identificar numerosas mejoras- siempre serán las personas con dificultades de comprensión quienes nos den mucha más información e identifiquen problemas que a menudo nos pasarán desapercibidos.

Por tanto, desde el movimiento asociativo Plena inclusión consideramos que la evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos sólo puede realizarse

mediante una **metodología participativa**. La participación de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en la metodología además es coherente con la propia misión del movimiento asociativo: la inclusión. Podemos decir también que se trata de una **metodología inclusiva**.

Algunos principios de la accesibilidad cognitiva

La organización estadounidense de y para personas con discapacidad intelectual The Arc define la accesibilidad cognitiva en términos de una serie de requisitos que el proceso de comunicación debe cumplir para que la información sea accesible:

- Disminuir la dependencia de la memorización como herramienta para recordar información.
- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual, audio, multi-gráfico).
- Reducir la necesidad del destinatario de utilizar sus habilidades organizativas complejas.
- Presentar en un vocabulario o nivel de lectura que se aproxime al nivel de comprensión de los receptores.

La guía publicación "Accesibilidad cognitiva en los centros educativos" (Belinchón y cols., 2014) también presenta unos principios generales sobre el funcionamiento cognitivo de las personas.

Las personas y la interacción entre ellas son claves para la comprensión del mundo. Esta es la principal vía para adquirir conocimiento. Las personas nos enseñamos a dar sentido a lo que percibimos y somos

quienes nos podemos ayudar a interpretar lo que ocurre. Por tanto, aunque el entorno incorpore un diseño universal, señalización, encaminamientos u otros, las personas que se encuentran en él son facilitadoras naturales y pieza clave para la accesibilidad cognitiva del propio entorno.

Esto conlleva:

- Para mejorar la accesibilidad cognitiva, podemos facilitar el acceso al conocimiento que las personas del entorno tengan sobre ese propio entorno y fomentar un rol en ciertos entornos (nuevos o complejos) de personas dispuestas a transmitir esta información.
- Para esto, por ejemplo, debemos fomentar la sensibilización y formación a estas personas para que puedan mejorar sus habilidades como apoyos naturales.
- Podemos desarrollar y promover la capacidad de preguntar en las personas con dificultades de comprensión.
- Es posible contar con tecnología que distribuya también ese conocimiento a personas que lo necesiten.

El conocimiento en el que nos basamos para actuar es de muchos tipos y formatos. El conocimiento que adquirimos a lo largo de nuestra vida es muy complejo y diverso. Los estudios señalan la necesidad de distinguir entre el conocimiento declarativo (sobre los objetos y hechos del mundo) y el conocimiento de las reglas, secuencias o hábitos de acción, es decir, el conocimiento procedimental. Dentro del primero, podemos distinguir entre conocimiento sobre conceptos y categorías, que nos permite identificar, clasificar, denominar o relacionar objetos o propiedades individuales; pero también esquemas y guiones que nos permiten comprender tareas muy

complejas, relaciones causales o temporales, etc. Por ejemplo: organizar un viaje o una fiesta.

Las habilidades cognitivas que usamos para comprender los entornos se pueden promover desde la infancia y durante toda la vida. Desde la educación básica o secundaria, o a lo largo de nuestra vida, a menudo no se nos proporciona la suficiente formación para desarrollar estrategias que nos ayuden a orientarnos en nuestros entornos.

Debemos generar oportunidades de inclusión y relación. Una condición previa para que las personas con dificultades de comprensión, y en general todas y todos, disfrutemos de entornos accesibles cognitivamente es que todas las personas tengan oportunidades para conocer espacios y personas nuevas y crear y mantener relaciones. Si la sobreprotección, la falta de estrategias, los miedos o la falta de recursos económicos conducen a que las personas utilicen siempre los mismos espacios, los esfuerzos por mejorar la accesibilidad cognitiva no tendrán el impacto que buscamos. A la vez, precisamente la accesibilidad cognitiva fomentará que las personas tengan más oportunidades, ya que encontrarán mayor seguridad y control a la hora de plantearse conocer nuevos espacios o volver a espacios complejos.

La accesibilidad cognitiva también tiene relación con las características físicas del entorno. Situaciones como el ruido excesivo, la temperatura inadecuada o la sobrecarga de estímulos pueden suponer barreras que limitan el acceso. Esto se debe a que estas situaciones causan malestar en las personas, que reduce su atención, limita la capacidad de discriminar estímulos relevantes y dificulta el procesamiento de información.

A veces, **las características de los propios entornos también pueden influir en su accesibilidad**. Por ejemplo, aunque se desaconseja el uso de siglas, algunas como RENFE son muy famosas y deberemos aprovechar esa particularidad. Otros entornos tienen elementos arquitectónicos reconocibles como una cúpula. Podemos utilizar estos elementos para facilitar la identificación y orientación.

¿Por qué es importante mejorar la accesibilidad cognitiva?

Comprender el mundo que nos rodea, los entornos concretos en los que vivimos y los objetos y personas que los pueblan es una necesidad básica de las personas.

Orientarse en el tiempo y en el espacio, entender lo que otros hacen y dicen, saber por qué o para qué hacemos las cosas, poder anticipar el paso siguiente a dar y valorar las consecuencias de los pasos ya dados son capacidades cognitivas que nos permiten actuar como seres activos. Así podemos dotar a nuestros actos de intención. De otra forma, nos convertimos en seres pasivos, cuyas acciones dependerán de otras personas.

Los entornos ininteligibles o difíciles de entender generan incertidumbre, ansiedad, dependencia y pasividad, limitando la creatividad y la capacidad de tomar iniciativas y la vida social de las personas en general.

Así, podemos destacar muchos beneficios de la accesibilidad cognitiva:

- Entendemos el presente, apoyándonos en experiencias previas, y podemos actuar en él con intención.
- Imaginamos el futuro, pensando qué podemos o queremos ser y hacer.
- Sentimos bienestar emocional, ya que el entorno no nos limita y sentimos control sobre el miedo.
- Somos personas más autónomas, ya que tenemos la información suficiente para decidir.
- Podemos tener más oportunidades de relación e inclusión, ya que nos movemos de forma más sencilla por el entorno, conocemos espacios nuevos y, en ellos, tenemos la oportunidad de generar y mantener relaciones sociales.
- Participamos más porque el entorno favorece la autodeterminación y tenemos la información suficiente para decidir.
- En general, disfrutamos mayor calidad de vida. (Belinchón y cols., 2014)

Para entender la exigencia de mejorar la accesibilidad cognitiva en general, no sólo la de los entornos, es interesante conocer el cambio de mirada que –a nivel internacional- ha tenido la definición de la propia discapacidad intelectual. En sus inicios, la definición y concepción hacía foco en las limitaciones de las personas. La definición actual de discapacidad intelectual se centra en las limitaciones del funcionamiento individual (de la persona) dentro de un contexto social (entorno) en el que se encuentra con una serie de desventajas que generan limitaciones en la actividad y en la participación.

Según la definición de la Asociación Americana de Discapacidades intelectuales o del desarrollo (AAIDD), a la que se adhiere Plena inclusión, la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y

en el comportamiento adaptativo, que se expresan en habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. (Plena inclusión, ¿Qué es la discapacidad intelectual?, 2017) (Plena inclusión, ¿Qué es la discapacidad del desarrollo?, 2017)

También se manifiesta en este sentido la Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), que recalca cómo el funcionamiento y la discapacidad de una persona se determinan como una interacción entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones…) y los factores contextuales. Así, también desde este punto de vista, la persona ve potenciada o limitada su capacidad para participar en el entorno en función de que éste sea facilitador o interponga barreras.

Tanto desde el marco teórico como desde el normativo, pero fundamentalmente desde el práctico, la visión de la discapacidad intelectual ha dejado de centrarse en las limitaciones individuales, para enmarcarse en un contexto cultural y de participación donde cada día se pone más el acento en las capacidades que conviven con las limitaciones (Plena inclusión Madrid, 2014).

Desde el movimiento asociativo Plena inclusión, se ha considerado a la persona con discapacidad intelectual como «un individuo con sus características, intereses y fines propios e irrepetibles equiparables a los de cualquier otra persona» (Plena inclusión, Código Ético, 2016) y se ha defendido su derecho ciudadano como la máxima expresión del principio de inclusión. La revisión de su misión (Plena inclusión, Misión, 2017), en 2010, ha incorporado también los factores contextuales, como parte del éxito de su proyecto inclusivo.

Por otro lado, si necesitamos argumentar la necesidad de favorecer la accesibilidad cognitiva, podemos considerar el impacto sobre otros colectivos: la accesibilidad cognitiva beneficia a todas y todos, pero especialmente a las personas con discapacidad intelectual, personas mayores con deterioro cognitivo, migrantes y turistas que no dominen nuestro idioma o cultura, personas adultas analfabetas, entre otras.

Además, la accesibilidad cognitiva está reconocida como un derecho universal de las personas, por lo que se aplica tanto a las personas con y sin discapacidad. Así lo recogió el Artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad (Organización de Naciones Unidas, 2006) 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.

Desde el movimiento asociativo, consideramos que la accesibilidad cognitiva es una fuente de empleo para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Ha supuesto la formación, contratación y cada vez mayor profesionalización de unos perfiles que, además, percibimos que son socialmente muy valorados.

Por todo lo anterior, la accesibilidad cognitiva es un reto que debemos marcarnos como sociedad que incluye a todas y todos.

Enfoque de género

La Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en 1995 en Beijing defendió la incorporación de una perspectiva de género como un enfoque fundamental y estratégico para alcanzar los compromisos en igualdad de género. (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2016)

Con el objetivo de incorporar este enfoque, esta guía propone diversas medidas que aparecerán en su mayoría durante el documento. Por ejemplo:

- La invitación a evaluar la accesibilidad cognitiva de entornos destinados a las mujeres, como pueden ser los servicios de ginecología, casas de acogida o recursos para la prevención de malos tratos.
- La invitación a los entornos a contactar con organizaciones de mujeres con discapacidad para determinar sus necesidades y propuestas.
- La incorporación del lenguaje no sexista en la comunicación y, en concreto, en la lectura fácil.
- La creación de equipos paritarios de evaluación de entornos.
- La formación en enfoque de género de los equipos de evaluación, tanto la persona con rol de coordinación como las personas con rol de evaluación.
- La incorporación del enfoque de género en la evaluación examinando si, por ejemplo, en la señalética, las mujeres sienten identificación o creen pertinentes los pictogramas que les representan o si perciben valores y normas no equitativas.

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.
- 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 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Normativa

- 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 170002:2009 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 Accesibilidad en el urbanismo.

El equipo de evaluación

El equipo de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos suele contar con dos roles: personas evaluadoras y personas coordinadoras.

En cada equipo de evaluación, se recomienda que haya una persona coordinadora por cada 4 ó 5 personas evaluadoras.

Para garantizar que haya propuestas diversas, los equipos tendrán un mínimo de 3 personas evaluadoras.

Para incorporar el enfoque de género, recomendamos:

- Formar equipos paritarios de evaluación.
- Ofrecer formación sobre perspectiva de género a todo el equipo.

Persona evaluadora

Perfil

Este rol debe ser desempeñado principalmente por una **persona con dificultades de comprensión**. Podemos contar con personas de colectivos con discapacidad intelectual o del desarrollo (que será lo más habitual en el caso de las entidades de Plena inclusión), personas mayores con deterioro cognitivo, turistas, migrantes recientes o migrantes que no manejen el idioma, personas adultas analfabetas, etc. En algunos estudios, se ha contado también con personas sin dificultades cognitivas para poder comparar también los resultados finales. Es interesante comprobar cómo coinciden muchas de las dificultades detectadas.

Consideramos que el rol de la persona evaluadora es un **rol profesional**. Debe desempeñarlo una persona formada y con experiencia.

Sólo se considera incorporar a personas sin formación en algunos casos excepcionales:

- Se incorpora al equipo a una persona en prácticas cuando está acabando su formación en accesibilidad cognitiva, como forma de que adquiera la necesaria experiencia para realizar esta labor.
- Se incorpora un equipo completo de personas sin formación siempre y cuando exista otro equipo evaluador de personas expertas.

La finalidad de esta incorporación será la de aportar matices diferentes a la evaluación.

Para los equipos de evaluación, recomendamos buscar además personas con un perfil que cumpla los siguientes **rasgos**:

- Personas que saben ponerse en la piel de otras personas. Este es el principal rasgo que debemos buscar, ya que a menudo –con la experiencia- muchas personas tienden a aprender a usar los entornos y no tienen tantas dificultades, pero este tipo de personas saben identificar qué dificultades tendrían otras personas.
- Personas que tienen iniciativa, que realizan comentarios y a las que no hace falta preguntar constantemente.
- Personas que proponen soluciones además de ver errores.

Si detectamos que, en nuestro equipo de evaluación, las personas cada vez detectan menos problemas, no identifican dificultades que tendrían otras personas y no ven ya algunos matices, priorizaremos siempre una formación de reciclaje antes de plantearnos la renovación del equipo. Desde el

movimiento asociativo, pensamos que es fundamental plantearnos estos puestos de trabajo como una forma de empleo estable y de calidad.

Además, opcionalmente, para favorecer la diversidad de los equipos e identificar las necesidades en profundidad, podemos plantearnos contar en los equipos con:

- Personas que no tengan lectoescritura.
- Personas con grandes necesidades de apoyo acompañadas por su persona de apoyo. Por ejemplo: personas con comunicador de pictogramas o personas con mayores dificultades de expresión.

En el caso de que evaluemos espacios propios de organizaciones, en los que acuden tanto personas de forma habitual como personas que aún no conocen el espacio, recomendamos formar dos equipos de evaluación: uno de personas nuevas que no conocen el entorno y otro de personas que conocen el entorno. En cualquier caso, ambos equipos deben contar con formación en evaluación.

Funciones y tareas

Las personas evaluadoras pueden y deben participar en todo el proceso.
Sus principales funciones son la de evaluación y representación.
Las personas evaluadoras pueden tener tareas protagónicas en diferentes momentos de cada evaluación:

- En las reuniones con quienes contratan o solicitan la evaluación, presentando la entidad, el servicio, argumentando las necesidades o explicando experiencias de evaluación anteriores.
- En la reunión para elegir y priorizar los usos a evaluar.
- En la adaptación del cuestionario de evaluación, si hiciera falta.

- En la coordinación del equipo evaluador, para informar y convocarles para la evaluación.
- En la propia evaluación, indicando elementos positivos, elementos negativos y propuestas de mejora.
- En el volcado de información para el informe, recordando las propuestas de mejora y priorizándolas.
- En la elaboración del informe, para revisarlo y sugerir imágenes a incorporar.
- En la presentación del informe final.

Incorporar a las personas evaluadoras expertas en todo el proceso es un gesto de coherencia e incidencia. Si las personas con dificultades de comprensión están en todo el proceso, los agentes del entorno con los que trabajamos entenderán mejor el mensaje y el horizonte de plena inclusión que buscamos.

Condiciones

Como perfil profesional, desde el movimiento asociativo Plena inclusión reclamamos que la labor de las evaluadoras y evaluadores de entornos sea reconocido como un empleo y, como tal, remunerado dignamente.

Persona coordinadora

Funciones y tareas

Sus principales funciones son la de coordinación y supervisión del proceso. Entre sus tareas, podemos contar:

- Contacto y gestión con el espacio a evaluar.
- Planificación del trabajo.
- Coordinación del equipo en todas las fases.

- Visita previa al espacio a evaluar. Si se estima oportuno, solicitud de planos e información previa que pueda ser de utilidad para planificar el trabajo.
- Dinamización de la sesión o sesiones de puesta en común para recopilar elementos positivos, negativos y propuestas de mejora.
- Apoyar al grupo de evaluación en la expresión de sus ideas.
- Interpretar las opiniones del grupo de evaluación.
- Elaboración del informe.

La persona que coordina también ha de separar las preguntas en dos bloques: el primero para identificar barreras y el segundo para proponer soluciones. La persona que coordina será finalmente la responsable de decidir qué propuestas se incorporan de todas las que surjan.

Las personas evaluadoras deben aportar fundamentalmente es en la identificación de barreras. En ocasiones, tendrán dificultades al expresar sus ideas y la persona que coordina el grupo les apoyará.

La persona que evalúa el entorno debe evitar influir con sus preguntas, o incluso con sus opiniones, al equipo de evaluación. Recomendamos por ello empezar preguntando por sensaciones y haciendo preguntas generales y abiertas. Si hay algo específico en lo que el equipo no se ha fijado, se debe consultar si el elemento no sale en el diálogo.

En ocasiones, si existen recursos para ello y para evitar esta contaminación, puede resultar de interés contar con dos profesionales con estos dos roles diferenciados:

- Dinamizador/a del grupo, que se encarga de apoyar la expresión e interpretar.
- Técnica/o, que anota la información y realiza el informe técnico.

La formación del equipo

Todas las personas que forman el equipo o los equipos de evaluación de la accesibilidad cognitiva deben tener una formación y experiencia previas.

La experiencia se podrá adquirir por al menos dos vías: realizar una práctica en la formación y, sobre todo, asistir a una o más evaluaciones de entornos antes de integrarse formalmente en el equipo evaluador.

La formación deberá contar con una parte teórica y una práctica.

Junto con esta esta guía, se ofrece una propuesta de presentación para realizar la formación teórica. La presentación incluye notas con sugerencias y contenidos que se pueden incorporar durante la formación.

En la parte práctica, recomendamos organizar la evaluación de un uso. Esta puede ser del propio entorno donde se realiza la formación o uno que nos interese especialmente. Si tenemos tiempo, se pueden incluir entrevistas. Tras la observación participante, se realizará un simulacro de puesta en común.

En este apartado, sugerimos una serie de recomendaciones y conocimientos teóricos que pensamos que las personas deben adquirir en estas formaciones.

¿Qué conocimientos son necesarios?

Conceptos:

- Accesibilidad universal.
- Accesibilidad cognitiva.
- Accesibilidad física.
- Accesibilidad sensorial.
- Diseño para todas y todos.
- Lectura fácil.
- Cadena de accesibilidad.
- Evaluación.
- Entorno.

Ejemplos

- Accesibilidad cognitiva en entornos: errores y propuestas de mejora.
- Publicaciones, leyes, novelas y otros documentos que conozca en lectura fácil.

Información general

- ¿A quién beneficia la accesibilidad cognitiva?
- ¿Cuántas personas suman más o menos los colectivos que más se beneficia de la accesibilidad cognitiva?
- ¿Cómo nos influye la accesibilidad cognitiva?
- La accesibilidad cognitiva es una cuestión de derechos… ¿qué leyes la amparan?

Información práctica

- Cuáles son las fases de la evaluación de la accesibilidad cognitiva de un entorno.

- Cómo es un cuestionario de evaluación y cómo se rellena.
- Quién participa y qué papel tiene cada persona.

Algunas recomendaciones

- La formadora o formador debe ser una persona con experiencia.
- Incluiremos muchos ejemplos prácticos. Se pueden usar muchas imágenes comparando entornos accesibles y entornos complicados de entender, pidiendo a las y los participantes que los analicen, indiquen las dificultades y propuestas que se les ocurren.
- Se recomienda incluir en la formación un guion con una propuesta de horario, que incluya los descansos e información sobre la comida.
- Es conveniente que todas y todos los participantes se presenten al inicio, si no se conocen.
- Se recomienda realizar alguna dinámica que ayude a las y los participantes a relajarse y participar durante el resto de la formación.
- Realizamos muchas paradas para consultar a las y los participantes si tienen dudas. Para recordarlo, incorporamos en la presentación varias diapositivas.
- Incorporamos muchas preguntas a las y los participantes, sobre todo relacionadas con cómo influye la accesibilidad cognitiva en su vida cotidiana, y no tanto para comprobar sus conocimientos.

El encargo

Las evaluaciones de accesibilidad cognitiva de entornos se suelen realizar siempre por encargo de la institución o empresa cuyo espacio vamos a evaluar.

Recomendamos:

- Las personas que nos encargan la evaluación del entorno deben informar al resto del personal de que se va a realizar la evaluación.
- Para evitar que haya influencia en el informe, ninguna figura del entorno debe acompañar la visita, sino ejercer su tarea cotidiana en el mismo.
- Solicitar a las personas que nos encargan el trabajo un compromiso de incorporación de las propuestas de mejora. Podemos sugerirles cumplir con un porcentaje de ellas. Por ejemplo: el 60%.
- Ofrecer un seguimiento de la incorporación de las propuestas de mejora. Dependiendo de los recursos, este seguimiento se puede realizar a través de un cuestionario online, una reunión o incluso realizando una nueva evaluación.
- Ofrecer una formación a todo el personal del entorno sobre accesibilidad cognitiva y, si tienen personal de atención al público, una formación específica sobre trabajo con clientes con dificultades de comprensión como las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

El proceso de evaluación de entornos

La evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos es diferente a la evaluación de la accesibilidad física y la sensorial por varias razones:

- No hay unos estándares o criterios específicos comunes suficientes, en lo que marca la legislación vigente española, para medir la accesibilidad cognitiva.
- La accesibilidad cognitiva se centra en cómo se comprende y procesa la información disponible: orientación, percepción, memoria, capacidad para desenvolverse de manera autónoma en un espacio comprendiendo las señales, los itinerarios, los hitos, la información para localizar un elemento… Mientras que en la accesibilidad física se pueden recomendar o exigir diferentes medidas (por ejemplo para la construcción de rampas o ascensores), es muy complicado medir el nivel de accesibilidad cognitiva.
- La accesibilidad cognitiva no sólo debe centrarse en los entornos, sino en las actividades que se realizan en esos entornos. Por ejemplo, en un cine no sólo evaluaremos si las personas entienden cómo entrar o salir a la sala, sino también si es fácil comprar las entradas o localizar la butaca.

Para elaborar recomendaciones de accesibilidad, creamos y nos basamos en una metodología de análisis y evaluación con un enfoque centrado en usuarias y usuarios. Se trata de una metodología participativa, realizada por personas con dificultades de comprensión, en la que además se cuenta con opiniones de profesionales, usuarias y usuarios de los propios entornos.

Fases de la metodología

Fase 1. Identificación

- Se identifican los usos y servicios que serán objeto de la evaluación, basándonos en necesidades y prioridades.

Fase 2. Observación participante

- Se realiza el trabajo de campo a través de visitas al entorno con grupos de evaluación que experimentan el funcionamiento de los usos acordados. La visita se realiza con un sistema y se documentan con notas, vídeo y fotografías las dificultades que se producen.
- Además, se realizan entrevistas o cuestionarios para recoger información de usuarias y usuarios y diferentes profesionales que trabajen en el entorno.

Fase 3. Informe

- El equipo evaluador analiza la información recogida para identificar elementos negativos, elementos positivos y propuestas de mejora.
- Con toda la información, se elabora un informe que recopila el proceso, identifica los problemas detectados y propone soluciones.

Fase 1. Identificación

Como hemos comentado, en esta fase, se identifican los usos y servicios que serán objeto de la evaluación, basándonos en necesidades y prioridades.

¿Qué son los usos?

Para determinar dónde es necesario prestar apoyos o qué tipo de actuaciones realizar para favorecer la accesibilidad cognitiva de un entorno es necesario determinar lo que subyace en la interacción entre la persona con ese entorno.

Examinar todos los posibles detalles de un entorno podría suponer un coste económico muy elevado y, además, un riesgo fundamental: que prioricemos la accesibilidad sobre aspectos del entorno que no son tan fundamentales como otros.

El enfoque que se propone no es evaluar el entorno de manera genérica, sino evaluar qué es lo principal que necesitamos o que queremos hacer en ese entorno.

Por eso, utilizamos los usos, empleados en diversos estudios. Primero, comenzaremos por explicar qué es un guion o *script*.

Entre los elementos neurocognitivos críticos, se suelen subrayar las representaciones internas y la comunicación. Analizaremos ambos aspectos en nuestras evaluaciones.

Las representaciones internas mentales contienen y organizan el conocimiento que cada persona tiene sobre cómo funciona el mundo. Los llamados "conceptos y categorías" contienen el conocimiento que tenemos sobre los objetos, acciones y atributos individuales, así como sobre sus posibles agrupaciones y clases. Por su parte, los llamados "esquemas y guiones" contienen información sobre secuencias complejas de acción que implican a distintas personas, objetos y normas sociales. Nuestro conocimiento de los conceptos, categorías, esquemas y guiones surge de nuestra experiencia directa en las diversas situaciones, y es dinámica (es decir, va cambiando a lo largo de nuestra vida, a medida que aumenta la cantidad y diversidad de experiencias que vivimos). Por eso, estas unidades de representación son útiles para analizar la actividad que las personas realizamos en los entornos.

Conocer la estructura de estas representaciones internas nos ayudará a dar con claves para generar representaciones externas que apoyen a las personas para desenvolverse en situaciones en las que no disponen de conocimientos o estrategias previos.

Podemos entender entonces un guion o *script* como:

- Una unidad de conocimiento que contiene lo que cada persona sabe acerca de lo que se puede y no se puede hacer, se suele hacer o se espera que se haga en una determinada situación o entorno.
- Una de las formas en que la memoria humana almacena los conocimientos.

Podemos definir un uso como una tarea, actividad o función que realizamos en un entorno. Nuestro conocimiento de ese uso se almacena en forma de guion o *script* en nuestra memoria.

¿Cómo elegir los usos?

En algunos entornos, los usos principales parecen obvios. Por ejemplo, si analizamos una biblioteca, muchas personas coincidirán en señalar como acciones fundamentales saber localizar una publicación o solicitar su préstamo. Sin embargo, es posible que olvidemos necesidades fundamentales como orientarme desde el transporte público la biblioteca o conseguir información.

En sus estudios, Plena inclusión Extremadura suele incorporar el análisis de los siguientes elementos:

- Localización exterior.
- Acceso al edificio.
- Orientación y desplazamiento.
- Usos e identificación.
- Seguridad y emergencias.
- Atención personal.

En general, para realizar una buena selección de usos, podemos tener en cuenta varios criterios:

- La importancia o el impacto de ese uso en ese determinado entorno.
- La cadena de accesibilidad.
- Estudio de comparación de varios entornos.
- Estudio detallado.
- Requisitos normativos.
- El presupuesto disponible.

Criterio de importancia

Para seleccionar los usos, recomendamos que tenga en cuenta la opinión de diferentes perfiles: dirección del espacio, personal empleado, usuarias y usuarios. Es frecuente que, desde diferentes perfiles, se perciban usos y dificultades diferentes.

A través de una entrevista con una o dos personas de cada perfil, podemos configurar una lista de usos y la prioridad que le darían a cada uno. Al final, podemos presentar una selección final al personal que nos ha realizado el encargo y negociar cuáles serán los usos que finalmente se analizarán.

De cara al personal que solicita o contrata la evaluación del entorno, es fundamental explicar el proceso con detalle y delimitar, incluso especificando qué estancias o usos no se van evaluar.

Entre los usos principales, recomendamos plantearnos la incorporación de los siguientes usos:

- Acceso al entorno. Siempre se recomendará incorporar este uso, con escasas excepciones.
- Atención al público. En el caso de que el entorno disponga de un servicio así, se recomienda incorporar este uso.
- Uso del baño. Se recomienda incorporar en el caso de que los baños sean utilizables por usuarias y usuarios del propio entorno.
- Evacuación en caso de emergencia. Quizá no se trata de un uso habitual, pero sí de un uso de impacto por las posibles consecuencias que puede acarrear su inaccesibilidad. Nos parece interesante plantearnos su incorporación.

- Información previa. Podemos analizarla con medios como los recursos online o la atención telefónica. Por ejemplo, analizamos si es fácil localizar la web del espacio analizado e información básica como su dirección, teléfono o actividades principales. También, si el espacio cuenta con atención telefónica, podemos analizar si ofrece información sobre sus actividades y otra información de interés de forma fácil de comprender.

Opcionalmente, si se dispone de tiempo y recursos, se pueden realizar cuestionarios sobre los usos a las personas que utilizan estos entornos. Para ello, recomendamos la lectura de "Formación y desarrollo de scripts como facilitadores de la Accesibilidad Cognitiva en el entorno de RENFE-Cercanías" de Cristina Díez Martínez (Díez, 2014) y "Propuesta hacia la mejora de la accesibilidad cognitiva en la biblioteca de Castilla La-Mancha" de Fátima Peña Cano (Cano, 2014).

En el primero de los trabajos, se realizó un cuestionario en el que se pedía a un grupo de personas usuarias del tren RENFE-Cercanías que describiera una lista de acciones que realizan al usar este entorno. Con ese listado, se elaboró otro cuestionario en el que otro grupo de personas valoró la importancia de cada acción del 1 (nada importante) al 7 (imprescindible). Con estos dos cuestionarios, se obtuvo información sobre los usos fundamentales que se podrían analizar en una evaluación. Una práctica similar se podría replicar en otras evaluaciones.

En el segundo trabajo, además de valorar una cadena de acciones, se recoge información sobre los servicios de los que dispone una biblioteca pública y se propone la comparación de esta información entre dos perfiles: personas sin

discapacidad intelectual y personas con discapacidad intelectual. De esta manera, obtenemos dos tipos de información: 1) ¿las usuarias y usuarios conocen bien nuestros servicios?; 2) ¿hay diferencias de conocimiento entre las personas con y sin discapacidad y, por tanto, he de prestar especial atención a la mejora de la accesibilidad cognitiva de los servicios menos conocidos? El trabajo incluso propone modelos adaptados de cuestionarios fáciles de entender para adaptar y replicar la experiencia. Como afirma la autora, "saber lo que saben las personas de los espacios que usan, nos ayuda a planificar estrategias basadas en su conocimiento previo".

En los anexos a esta guía, incorporamos dos modelos para la consulta de esta información basados ambos en los trabajos fin de máster mencionados. Se deben realizar en dos pasos:

- Paso 1. A través de una encuesta, recopilamos una serie de acciones habituales que se realizan en el entorno. Para esto, podemos adaptar el modelo de cuestionario de acciones, cambiando el nombre del entorno. Como ejemplo, hemos puesto un museo.
- Paso 2. Tras recopilar todas las acciones, retiramos las que coincidan, las organizamos y las presentamos en un cuestionario para que otro grupo pueda valorar su nivel de importancia. Para esto, podemos usar el modelo de valoración de acciones, cambiando todos los ejemplos.

En los trabajos, participaron entre 15 y 40 personas.

La cadena de accesibilidad

La cadena de accesibilidad es la continuidad en el acceso 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 cognitiva, una cadena de accesibilidad podría definirse como el conjunto de elementos que en el proceso de interacción del usuario o usuaria 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 supone incorporar un elemento dinámico a la accesibilidad, con el fin que pueda ser compatible con cualquier tipo de entorno y escenario.

Así, la accesibilidad cognitiva de cualquier escenario, se medirá basándose en la continuidad de la cadena de comprensión.

Por esta razón, para elegir los usos, deberemos tener en cuenta esta cadena. Por ejemplo, no tiene sentido evaluar y mejorar la accesibilidad de un museo si el acceso desde el transporte público de uso más habitual es tan complejo que se convierte en el principal obstáculo para no disfrutarlo.

Igualmente, si ese museo incorpora como norma que todas y todos los visitantes dejen sus bolsos o mochilas en un área de taquillas, entre los usos a analizar deberemos incorporar el uso de esas taquillas. Quizá no son un elemento de gran valor para el museo, pero su uso es obligatorio para las usuarias y usuarios y –si no son fáciles de comprender- es posible que provoquen una experiencia frustrante.

Estudio de comparación de varios entornos

En algunas ocasiones puede surgir la oportunidad de estudiar varios entornos similares: hospitales, centros educativos, bibliotecas o colegios electorales, por ejemplo. Un ejemplo de esto se realizó durante la campaña "Mi voto cuenta" en la que se analizó la accesibilidad cognitiva de varios colegios electorales. En este ejemplo, la información obtenida puede resultar útil para realizar una labor de incidencia. Por ejemplo, en esta campaña, se informó de cuál era el nivel de accesibilidad de los colegios electorales.

En estos casos, tendrá sentido escoger los mismos usos e incluso compartir los mismos cuestionarios. Opcionalmente, se podrá realizar un informe individual por cada entorno y uno global comparando todos los entornos evaluados y aportando unas propuestas de mejora comunes.

Estudio detallado

En el caso de que se disponga de amplios recursos, y se plantee realizar un estudio de mayor representatividad, incluso implicando a diferentes colectivos con y sin dificultades de comprensión, es posible fragmentar y analizar a gran detalle. En este sentido, es posible consultar la metodología aplicada en 2016 y 2017 por el Grupo sobre accesibilidad cognitiva en el transporte de CEAPAT (CEAPAT, 2017), que analizó un trayecto en una línea del Metro de Madrid evaluando con gran detalle cada aspecto.

Se evaluaron: el plano, uso de la máquina expendedora, la localización del torno, el pulsador de llamada al personal en caso de necesidad, el uso del billete, la localización de la escalera y el ascensor, uso de la botonera del ascensor, localización del pasillo, localización del andén, comprobación de andén correcto, conocimiento de la señalización de accesibilidad (símbolo SIA,

banda naranja y banda amarilla), comprobación del tiempo de espera, apertura de la puerta, localización del asiento reservado, confirmación del sentido de la marcha del tren, comprobación del número de paradas hasta el destino, bajada del tren en el destino correcto, salida del vagón correcta en una estación con dos posibles andenes para elegir, localización del ascensor y escalera, localización del pasillo correcto, uso de la botonera del ascensor de salida y localización de la salida deseada.

En cada acción, se valoraba si se realizaba la acción con una exploración rápida sencilla, una exploración compleja, si la conclusión era equivocada y otras observaciones.

Requisitos normativos

Actualmente, en el Estado, existe escaso desarrollo normativo sobre accesibilidad cognitiva, pero sí podemos encontrar criterios para entornos como, por ejemplo, las oficinas de atención a la ciudadanía. Podría ser de utilidad consultar en la legislación internacional, estatal, autonómica y local si existen requisitos técnicos para el tipo de entorno que se pretende analizar y, si es así, valorar si esos requisitos deben ser analizados.

Criterio presupuestario

El número de usos a evaluar dependerá del presupuesto. Analizar todos los posibles usos es muy costoso, por eso se seleccionan los principales. Algunas entidades y empresas coinciden en analizar entre 5 y 8 usos.

Fase 2. Observación participante

La observación participante es la investigación que involucra la interacción social entre la persona que investiga (en nuestro caso, la coordinadora) y las y los informantes (en nuestro caso, el equipo de evaluación) en el entorno. Durante la interacción, se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. (Taylor, S.J. y Bodgan, R. 1984).

En esta fase, se realiza el trabajo de campo a través de visitas al entorno con grupos de evaluación que experimentan el funcionamiento de los usos acordados. La visita se realiza con un sistema, basado en un cuestionario de evaluación, documentación y realización de entrevistas o encuestas.

Recomendamos realizar las visitas con un mínimo de 8 personas, divididas en dos equipos de 4 personas. Cada equipo realiza la visita en un momento diferente. Esto facilitará la coordinación del equipo –pues equipos más amplios son difíciles de coordinar-, que el equipo pueda participar más y que se generen ideas más diversas.

Las sesiones de trabajo pueden ser de 2 ó 3 horas con un descanso. En el caso de que supongan un desplazamiento largo, puede dedicarse la jornada completa, pero han de establecerse los descansos que se estimen necesarios.

En la observación participante, existen diferentes tareas que se pueden repartir entre la persona coordinadora y el equipo evaluador. Se asignarán las tareas al equipo de evaluación dependiendo de sus capacidades.

Algunas tareas son:

- Control de tiempo.
- Gestionar los recursos necesarios: fotocopias del cuestionario, cámara, tablillas, etc.
- Toma de notas.
- Documentación multimedia.
- Procurar que todas las evaluadoras y evaluadores tengan su turno de palabra. Se recomienda que las personas con más dificultades de expresión sean las primeras en exponer.

En esta fase, tareas específicas de la persona coordinadora pueden ser:

- Apoyar al grupo y guiarle, pero el grupo debe liderar.
- Ayudar a que no se pierda de vista el objetivo.
- La persona que coordina también debe fijarse en el comportamiento de las personas e incorporar información verbal y no verbal a las notas. Por ejemplo: si una persona tarda mucho en localizar algo, tiene gesto estresado, etc. Es información que podemos apuntar también.
- Si no se ha analizado algo, la persona que coordina llama la atención con una pregunta indirecta.

Es recomendable que quienes evalúen un entorno no lo conozcan con anterioridad porque lo más probable es que ya hayan aprendido a orientarse en él. Si se realiza una visita previa a las instalaciones para acordar el encargo de evaluación, y a ella acuden personas evaluadoras, deberemos tener en cuenta que esas personas no podrán participar en la evaluación porque ya tendrán información previa del entorno. Se deberá decidir si participan en la visita o en la observación participante, pero no en ambas.

Dinamización

Para la dinamización del grupo, puede ser interesante formular una serie de preguntas, procurando siempre no influir en las evaluadoras y evaluadores.

Proponemos una serie de preguntas. Las primeras, subrayadas en gris, las recomendamos en cualquier momento para iniciar y para acabar la conversación. Se trata de analizar primero lo que sentimos y por qué y, finalmente, buscar propuestas.

Concepto	**Preguntas**
Sensaciones	¿Cómo te sientes en este espacio? ¿Por qué? ¿Sientes confusión, te has perdido, tienes miedo, estrés, sientes confianza, seguridad o tranquilidad?
Propuestas	¿Cambiarías algo? ¿Qué pondrías? ¿Cómo sería? ¿Esa idea es fácil o difícil? ¿Se te ocurren otras ideas más fáciles o más difíciles?
Clase o categoría	Este entorno, ¿qué tiene en común y de diferente con otros entornos similares?
Uso o funcionalidad	¿Qué puedes hacer o qué esperan que hagas en este entorno?
Valores y normas	¿Qué normas tiene este entorno? ¿Qué personas pueden o suelen usar este entorno? ¿Puedo participar y usar en este entorno igual que otras personas?
Relación espacial,	¿Cómo vas desde este entorno a otros?

temporal o funcional	¿Cómo vas desde este punto del entorno a otros puntos? ¿Hay algún horario o momento en el que puedes o no puedes moverte desde este punto a otros? ¿Hay algún requisito para desde este punto a otros?
Laberinto	¿Por qué te pierdes? ¿Qué te confunde?
Limpieza topológica o del diseño	¿Qué te estorba o te impide que puedas encontrar lo que buscas?
Referencias e inferencias	¿Quieres que haya varias indicaciones? ¿O no? ¿Cuántas hay que poner? ¿En qué parte del recorrido?
Señales en suelo, techo o paredes	¿Hay señales? ¿Sobre qué informan? ¿Ayudan?
Lectura fácil	Las señales, carteles, información… ¿puedes leerlos? ¿Se entienden? Los dibujos y pictogramas, ¿se entienden?
Umbrales, marcadores, balizamientos, encrucijadas	¿Hay alguna marca en el camino que te orienta? ¿Hay algo que te impide continuar? ¿Qué colocarías? Si hay varios caminos, ¿dónde colocarías la información?
Elementos de la percepción	¿Cuáles son las formas y colores que te orientan? ¿Por qué te llaman la atención o te atraen? ¿Están bien colocados? ¿Dónde los cambiarías?

Factores ambientales	¿Hay algo en el ambiente que ayuda o molesta? ¿Qué te parece la luz? ¿Qué te parece el sonido?
Factores humanos	¿Cómo se comportan las personas en este entorno? ¿Cómo me tratan las personas del entorno? ¿Ayudan, distraen? ¿Puedo pedir ayuda? ¿Saben explicarme bien las cosas si pido ayuda? ¿Puede mi persona de apoyo utilizar el entorno y apoyarme en él? ¿Debería este entorno facilitar personas de apoyo?
Factor temporal	¿Tengo el tiempo que necesito para usar este entorno o moverme por él? ¿El horario es adecuado? ¿Se usa muy a menudo este espacio?
Enfoque de género	¿Hay diferencias de uso en este espacio para mujeres y hombres? ¿Son equitativas? ¿Hay un diseño diferente para mujeres y hombres? ¿Es necesario? ¿El diseño me representa como mujer o como hombre? ¿Es adecuado? ¿Hay normas diferentes para mujeres y hombres? ¿Son adecuadas?
El hilo de Ariadna	Si entras y no quieres perderte, ¿qué propones?

Varias de las preguntas anteriores se han creado inspirándose en la lectura de "Accesibilidad cognitiva en los centros educativos" (Belinchón y cols., 2014) y

en el modelo de Berta Brusilovsky (Hoteles con Accesibilidad Cognitiva y Turismo SOI, 2017).

Toma de notas

La toma de notas se realiza a través de un cuestionario. En los anexos, incluimos un modelo básico del cuestionario. Este cuestionario se rellenará por cada uno de los usos a evaluar. Es decir, si evaluamos 8 usos, necesitaremos 8 cuestionarios.

El cuestionario propuesto se puede adaptar. Por ejemplo:

- Es posible llevar un cuestionario para el grupo o cuestionario individual. En caso de que sea individual, podemos cambiar el campo "Nombre de las evaluadoras y evaluadores" por "Tu nombre" y formular las preguntas como "¿Cómo nos sentimos?" en singular.
- Opcionalmente, podemos incorporar una foto para identificar el uso o espacio.
- Podemos incorporar otras preguntas. Por ejemplo: ¿Sabes si hay alguna norma de uso en este sitio?

Para la toma de notas, se recomienda llevar cuestionarios de sobra en blanco y el uso de una tabla con una pinza como la de la imagen:



Documentación multimedia

En la evaluación, se recomienda documentar con vídeo, audio y/o fotografías las dificultades que se producen.

El **objetivo** de la documentación es:

- Refrescar la memoria en la sesión de análisis previa al informe. A menudo, tras la observación participante, es difícil recordar cuándo y dónde se identificó una dificultad. La documentación nos ayudará a recordar la experiencia al equipo.
- Incorporación de una selección de estos documentos al informe final.
- Sensibilización al espacio con los testimonios y, si lo vemos pertinente, uso de estos documentos en presentaciones y publicaciones sobre accesibilidad cognitiva.

Podemos destacar dos tipos de documentación multimedia:

- **Documentación completa**. En caso de que tengamos suficientes recursos y tiempo, grabar toda la visita en vídeo es interesante porque

es posible captar el comportamiento natural de una persona confusa ante un elemento que le desorienta.

- **Documentación parcial**. Si no contamos con los suficientes recursos, recomendamos realizar al menos un documentación de:
    - Fotografías de los elementos negativos y positivos.
    - Fotografías del equipo durante su trabajo.
    - Vídeos o audios con testimonios de las personas explicando cómo se sienten tras la evaluación de cada uso.

Entrevistas

Además de valorar los usos, durante la observación participante es interesante poder incorporar información recabada de entrevistas. Podemos entrevistar tanto a personal contratado en el espacio como a personas que lo usan. Ofrecemos un par de modelos de entrevistas en los anexos.

Fase 3. Informe

En este apartado, ofrecemos algunas recomendaciones sobre cómo elaborar el informe. El primer paso suele ser realizar una puesta en común con el equipo de evaluación, útil para incorporar más aportaciones que no surgieron durante la visita, contrastar las que hubo o priorizarlas.

A continuación, ofrecemos una propuesta de estructura. En los anexos, se dispone de un modelo básico de informe, útil para adaptar.

Puesta en común

Para realizar el informe, se realiza una sesión de puesta en común con el equipo de evaluación. Esta sesión se debe realizar lo antes posible, a ser posible al día siguiente de la propia evaluación, para que los recuerdos de la experiencia no se pierdan.

La persona coordinadora tendrá el papel de dinamizar la sesión y recabar toda la información para pasarla al informe.

Duración

La duración debe tener en cuenta la capacidad de atención y necesidad de descanso de las personas que componen cada equipo de evaluación. Estas pueden variar.

En muchos casos, las sesiones suelen durar entre una hora y media y dos horas. Si se han analizado muchos usos y se requiere, se pueden organizar varias sesiones.

Cuando la evaluación ha requerido de un desplazamiento largo del equipo, se trata de realizar durante la misma jornada, incluyendo los descansos necesarios.

Estructura de la sesión

Primero se recuerda el encargo. Luego se analizan por orden cada uso y los materiales multimedia que tenemos de cada uno.

Recomendamos realizar una puesta en común muy visual, sobre papel continuo, apuntando por cada uso: elementos negativos, elementos positivos y propuestas de mejora.

Para refrescar la memoria de las y los participantes, nos será muy útil contar con un proyector donde mostremos las fotos y vídeos tomados en cada uso.

- Fijaos en la foto. ¿Os acordáis de lo que ocurrió en este momento? ¿Qué ocurrió?
- ¿Cómo os sentíais?
- ¿Llegamos a conseguir lo que queríamos?
- ¿Cómo lo hicimos?
- ¿Nos fijamos en algo que nos ayudó? ¿Cómo era?
- ¿Había algún obstáculo?
- Durante la visita, apunté lo siguiente: XXX. ¿Ha cambiado algo?
- ¿Cómo lo mejoraríais?

La persona que coordina tratará de guiar al grupo para que haya todo tipo de propuestas de mejora. Por ejemplo: propuestas fáciles de incorporar y otras propuestas más ambiciosas también.

- ¿Qué propuestas serían las más fáciles de incorporar?
- ¿Se os ocurren otras más fáciles aún?
- ¿Se os ocurren propuestas más complicadas?
- ¿Qué propuestas os parecen más importantes? ¿Qué es lo primero que cambiaríais?
- De todas las propuestas, ¿hay alguna que coincide en todos los usos que evaluamos?

Estructura del informe

A continuación, proponemos una estructura básica de informe. En los anexos, incluimos un modelo de informe.

¿Quiénes somos?

En este apartado, podemos incluir información sobre la entidad o federación que realiza el informe, una reseña sobre los servicios de accesibilidad cognitiva, e-mail, teléfono, web y una foto del equipo de evaluación. Se puede agregar información de otras evaluaciones de entornos que se hayan realizado anteriormente.
También podría ser interesante incluir información y logos de la financiación recibida para realizar la evaluación.

Introducción

En la introducción, sería recomendable incluir la definición de qué es la accesibilidad cognitiva, su relación con la accesibilidad universal y quizá conceptos interesantes también como el de diseño universal.
Podemos complementar esta información con un listado de los colectivos a los que beneficia la accesibilidad cognitiva y datos como el porcentaje de personas que representan en nuestra sociedad, haciendo hincapié en que facilitar la comprensión beneficiará su inclusión en la sociedad.
Además, podemos incluir referencias legales, es decir, qué legislación contempla la accesibilidad.

Metodología

En este apartado, podemos realizar una breve presentación sobre las fases de la metodología de la evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos.

Información sobre el encargo

Describimos el entorno a analizar y, a continuación, explicamos cuáles son los usos que se analizan en el informe, matizando que se trata de una selección.

Evaluación

En la evaluación, se crean subapartados por cada uno de los usos evaluados. De cada uso, se transmite la información escogida en la puesta en común y se organiza en estos epígrafes:

- Cómo nos sentimos
- Cómo nos hemos orientado por el espacio
- Qué apoyos a la comunicación hemos identificado y usado
- Propuestas de mejora

Es fundamental y de gran interés incorporar en el informe testimonios del equipo evaluador, con sus propias palabras. Esto dotará al informe de mayor realismo, cercanía a las propias personas con dificultades de comprensión y demostrará el uso de la metodología participativa.

Finalmente, si han surgido coincidencias en todos los usos o podemos destacar alguna recomendación, podemos incorporar otro apartado con unas propuestas generales.

Las propuestas de mejora son la información clave de todo el documento. Si contamos con recursos, podemos organizarlas en orden de prioridad y marcarlas con colores. Incluso, si es posible, podríamos incluir una estimación económica de cuánto costaría acometer cada una de esas mejoras.

Otra sugerencia de interés, si contamos con recursos para ello, podría ser la de incorporar una foto real de un elemento a mejorar en el entorno y otra imagen con un fotomontaje que muestre cómo quedaría con la mejora incorporada.



En la imagen: entrada a un servicio que no está bien señalizado. Foto de Plena inclusión Extremadura.



En la imagen: fotomontaje con un cartel de urgencias y encaminamientos color rojo -peatonal y para vehículos- que conduce a la entrada de las urgencias. Foto de Plena inclusión Extremadura.

Presentación y maquetación

Es importante que el trabajo realizado (testimonios, deficiencias detectadas, propuestas de mejora, prioridades, presupuesto, etc.) quede bien recogido y claro en la presentación del informe.

Muchas veces estos diagnósticos resultan arduos y complicados de entender, hay apartados muy parecidos y, si no se estructura con claridad, puede que quien lo ha encargado o lo está leyendo no lo entienda bien.

Algunas pautas:

- Presentar un índice claro, con puntos bien estructurados, que nos lleve a cada apartado.
- Dejar que las páginas "respiren", con márgenes y espacios en blanco que agilicen la lectura del informe.

- Incluir, al inicio del informe, tablas que recojan los usos e indicadores analizados con la valoración que se le ha dado al grado de accesibilidad (por ejemplo: buena, regular o mala) y con la complejidad que ofrece la solución (por ejemplo: fácil o complicado). Estas tablas ofrecen mucha información de manera esquemática de lo que se va a desarrollar posteriormente en el informe y sirven para que facilitar la "navegación" sencilla a través del contenido del informe.
- Utilizar encabezamientos en las páginas, a modo de sección, con títulos y colores que sirvan de apoyo para ubicarnos sobre el uso al que nos estamos refiriendo en las páginas de esa parte del documento. Especialmente cuando el informe es largo y hace referencia a varios espacios o usos. Por ejemplo, el encabezado "Buscar información sobre el museo" puede ir en un color y el encabezado "Llegar hasta el museo desde el metro" en otro color.
- Utilizar portadillas para marcar los apartados más destacados en informes de gran extensión.
- Procurar que queden en la misma página, o en páginas enfrentadas, las imágenes que presentan la deficiencia detectada y la solución propuesta. Esto permitirá ver, con un solo golpe de vista (sin tener que consultar la página anterior y posterior), la diferencia entre el estado actual y nuestra propuesta.
- Una presentación cuidada ayuda a que un diagnóstico de accesibilidad se vea como un trabajo elaborado y riguroso. Es importante que los informes también resulten atractivos.
- Valorar si el informe debe adaptarse a lectura fácil, dependiendo del entorno evaluado, quién nos lo encarga y si personas con dificultades de comprensión necesitarán usarlo, por ejemplo, para consultarlo o incluso para presentarlo.

Aprendizajes

En esta lista, nos gustaría compartir las principales ideas que recoge esta guía:

- La accesibilidad cognitiva es un **derecho** y beneficia a todas las personas, aunque especialmente a aquellas que tienen más dificultades de comprensión. Este es además un colectivo muy amplio.
- La accesibilidad cognitiva es imprescindible para mejorar la autonomía de las personas y para asegurar que éstas pueden **participar** en la sociedad.
- La accesibilidad cognitiva debe asegurarse en procesos, productos, servicios, dispositivos y en entornos, entre otros. Esta guía se centra solamente en los entornos construidos.
- La metodología de evaluación de entornos ha de ser **participativa**.
- Las personas con dificultades de comprensión **deben participar** en todo el proceso de evaluación de entornos.
- La participación en el proceso y la observación de personas con dificultades de comprensión es **la fuente de información más fiable** a la hora de valorar si un entorno es comprensible.
- Las personas con discapacidad intelectual necesitan además de accesibilidad cognitiva, oportunidades de inclusión y relación y el entrenamiento de habilidades.
    - Por eso, las **habilidades cognitivas** que usamos para comprender los entornos se deben promover desde la infancia y durante toda la vida.
    - Por eso también, debemos generar **oportunidades de inclusión y relación**.
- Debemos incorporar el **enfoque de género** en la accesibilidad cognitiva.

- Las personas y la **interacción** entre ellas son claves para la comprensión del mundo. Las personas del entorno deben estar sensibilizadas y recibir formación.
- La accesibilidad cognitiva también tiene relación con las carac**terísticas físicas** del entorno, como el ruido excesivo.
- Es recomendable aprovechar las características de los propios entornos que nos pueden ayudar como elementos para mejorar su propia accesibilidad.
- El equipo de evaluación debe contar con la **formación y condiciones laborales** adecuadas.
- El proceso de evaluación de entornos tiene **3 fases** fundamentales: identificación de usos, observación participante y elaboración de informe.
- Recomendamos no evaluar el entorno de manera genérica, sino evaluar qué es lo principal que necesitamos o que queremos hacer ese entorno. Por eso, utilizamos la evaluación por **usos**.
- Recomendamos elegir los usos a evaluar teniendo en cuenta su importancia e impacto, la cadena de accesibilidad, el interés por comparar varios entornos, la posibilidad de analizar en detalle, los requisitos normativos y el presupuesto disponible.

Retos para el futuro

Esta guía recopila el conocimiento generado por muchas personas y organizaciones. Aun así, tenemos mucho recorrido por delante. Queremos invitar a que se invierta y realice más investigación en la que colaboremos, priorizaremos la realización de más proyectos, trabajaremos por extender y difundir el conocimiento y colaboraremos en la construcción de más herramientas.

A continuación, destacamos algunos puntos que consideramos interesantes o fundamentales como siguientes pasos en los que avanzar.

Desarrollo legislativo y normativo

- Incluir una mención explícita a la accesibilidad cognitiva en las leyes relacionadas con la accesibilidad.
- Elaborar medidas y criterios técnicos para favorecer la accesibilidad cognitiva.
- Desarrollar indicadores para medir el grado de cumplimiento de las medidas de accesibilidad cognitiva.

Formación

- Generar una formación especializada en accesibilidad cognitiva.
- Diseñar y desarrollar una formación continua para el equipo de evaluación.
- Formar en accesibilidad cognitiva en especialidades y campos cruciales: educación, comunicación, arquitectura y urbanismo, política, diseño, etc.

Política de personas

- Ajustar los perfiles profesionales y establecer una remuneración, categoría profesional y condiciones laborales.

Investigación

- Mejorar y validar la presente metodología de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos a través de investigación científica en colaboración con equipos profesionales de investigación, en colaboración con departamentos especializados de universidades.
- Analizar el impacto de los cambios efectuados tras los informes realizados.
- Apoyar con evidencia científica los desarrollos normativos.

Tecnología

- Desarrollar una aplicación para evaluar espacios que pueda ser útil para sustituir al cuestionario en papel, realizar la documentación multimedia, realizar entrevistas o incluso generar informes con ella.
- Incorporar una capa de accesibilidad cognitiva en aplicaciones como Google Maps y Open Street Map, en la que podamos incluir datos sobre la accesibilidad cognitiva de entornos cuando realizamos una reseña de un lugar.

Glosario

Accesibilidad cognitiva

Característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

Definición extraída de: Acuerdo de definición de la Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI.

Accesibilidad universal

Condición que tienen que cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o 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.

Definición extraída de: 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.

Ajustes razonables

Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Definición extraída de: Organización de Naciones Unidas. Convención de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad. Nueva York, 2006.

Cadena de accesibilidad

Conjunto de elementos que, en el proceso de interacción de la persona con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él.
Definición extraída de: UNE 170001-1.

Se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si alguna de estas acciones no se puede realizar, la cadena se corta y el espacio o situación se torna inaccesible.
Definición extraída de: Manual de Accesibilidad Universal. Corporación Ciudad Accesible.

Cadena de comprensión fácil

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.
Definición extraída de: OACEX, Plena inclusión Extremadura.

Coordinador o coordinadora

Persona que gestiona el proceso de evaluación de la accesibilidad cognitiva.

Criterios DALCO

Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.
Definición extraída de: UNE 170001-1.

Diseño para todos y todas

La actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.
Definición extraída de: Ekberg J. "Un paso adelante "Diseño para todos"". Proyecto INCLUDE. CEAPAT-IMSERSO, Madrid, 2000.

Encrucijada

Punto en el que se debe tomar una decisión.

Evaluación de la accesibilidad cognitiva de un entorno

Proceso guiado de evaluación de la comprensibilidad de un entorno.

Evaluador o evaluadora

Persona experta que participa en la evaluación de la accesibilidad cognitiva.

Lectura fácil

Método que recoge un conjunto de pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de los mismos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora.
Definición extraída de: UNE PNE 153101 EX.

Observación participante

La observación participante es la investigación que involucra la interacción social entre la persona que investiga y las y los informantes en el entorno. Durante la interacción, se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.
Definición extraída de: Taylor, S.J. y Bodgan, R. (1984)

Persona de apoyo

Persona que facilita la comprensión de una actividad o varias a quienes tienen dificultades o discapacidad. La persona de apoyo puede ser profesional o un apoyo natural. Se consideran apoyos naturales a familiares, compañeras y compañeros de trabajo o centro educativo o vecinas y vecinos.

Uso

Tarea, actividad o función que realizamos en un entorno.

Usuaria o usuario

La persona que interactúa con el producto, servicio o entorno.
Definición extraída de: ISO/IEC JTC 1/SC 17 (2011)

Bibliografía

1. **Taylor, S.J. y Bodgan, R.** *La observación participante en el campo. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados.* Barcelona : Paidós Ibérica, 1984.

2. **Mercedes Belinchón, Silvia Casas, Cristina Díez y Javier Tamarit.** Accesibilidad cognitiva en los centros educativos. [En línea] 2014. http://blog.educalab.es/cniie/wp-content/uploads/sites/3/2015/05/ACCESIBILIDAD-COGNITIVA-EN-LOS-CENTROS-EDUCATIVOS.pdf.

3. **Plena inclusión.** ¿Qué es la discapacidad intelectual? [En línea] 2017. http://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual.

4. **Plena inclusión.**. ¿Qué es la discapacidad del desarrollo? [En línea] 2017. http://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-del-desarrollo.

5. **Organización Mundial de la Salud.** Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. [En línea] 2016. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/.

6. **Plena inclusión Madrid.** Guía de recomendaciones de accesibilidad cognitiva. [En línea] 2014. http://www.plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2015/08/GuiaderecomendacionesAccesibilidadcognitiva.pdf.

7. **Plena inclusión.** Código Ético. [En línea] 2016. http://www.plenainclusion.org/informate/publicaciones/codigo-etico-de-plena-inclusion.

8. **Plena inclusión**. Misión. [En línea] 2017. http://www.plenainclusion.org/conocenos/mision.

9. **Organización de Naciones Unidas.** Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad. [En línea] 2006. http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf.

10. **Díez Martínez, Cristina.** Formación y desarrollo de scripts como facilitadores de la Accesibilidad Cognitiva en el entorno de RENFE-Cercanías. Trabajo Fin de Máster de apoyos a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias. [En línea] 2014. https://www.masterapoyos-uamplenainclusion.com/copia-de-copia-de-nueva-pagina-19.

11. **Fundación ONCE.** Accesibilidad y capacidades cognitivas. Orientación en espacios públicos para todas las personas. [En línea] 2009. http://accesibilidadcognitivaurbana.fundacionONCE.es/docs/accesibilidadcognitiva_conocimiento.pdf.

12. **Red de Hoteles SOI.** Metodología empleada para la evaluación de hoteles. ASTUS y ASIDO Cartagena, 2017.

13. **Fundación ONCE.** Accesibilidad Cognitiva Urbana: Legislación, Normativa y Estándares. [En línea] 2009.

http://accesibilidadcognitivaurbana.fundacionONCE.es/docs/accesibilidadcognitiva_legislacion.pdf.

14. **Observatorio Estatal de la Discapacidad.** Estudio sobre impacto de género y accesibilidad. [En línea] 2016. http://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/86/ACCESIBILIDAD%20EN%20CLAVE%20DE%20GENERO.pdf.

15. **Fundación ONCE. Vía libre.** Metodología de Diseño para todos. Herramientas para considerar las capacidades cognitivas. 2017.

16. **Cano, Fátima Peña.** Propuesta hacia la mejora de la accesibilidad cognitiva en la biblioteca de Castilla La-Mancha. http://master-uam-plenainclusion.weebly.com/faacutetima-pentildea-cano.html y http://www.elhuertodeideas.org/blog/4740. [En línea] 2014.

17. **CEAPAT, Centro Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas.** Grupo sobre accesibilidad cognitiva en el transporte. [En línea] 2017. http://www.ceapat.es/ceapat_01/redes/acc_trans/index.htm.

18. **IMSERSO.** Base Estatal de datos de personas con discapacidad. [En línea] 2015. http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/bd_estatal_pcd/index.htm.

19. **Instituto Nacional de Estadística.** Población por edad. [En línea] http://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?path=/t20/e245/p08/l0/&file=02002.px.

20. **Plena inclusión.** Catálogo de servicios de accesibilidad cognitiva. [En línea] 2017. http://www.plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2015/08/GuiaderecomendacionesAccesibilidadcognitiva.pdf.

21. **Rosa Margarita Cacheda Barreiro, Moisés Lamigueiro Romeo, Carla Fernández Martínez y Carme López Calderón** (coords.) La accesibilidad de los museos. 2015. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=581806
La experiencia de este libro resultó seleccionada como Experiencia Admirable en el Congreso de Prácticas Admirables de 2016 y en el Congreso Estatal de Accesibilidad Cognitiva de 2017.

Experiencias de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos

El, celebrado en Cáceres en 2017 y organizado por Plena inclusión y Plena inclusión Extremadura, abrió un proceso para recopilar experiencias de accesibilidad cognitiva. Entre ellas, se publicaron varias relacionadas con la evaluación de entornos que pueden resultar de interés:

Hacia museos "sensibles y amigables"
http://elhuertodeideas.org/blog/4538

Camino al CEADAC
http://elhuertodeideas.org/blog/4767

Accesibilidad cognitiva en el centro comercial
http://elhuertodeideas.org/blog/4765

Red SOI de hoteles con accesibilidad cognitiva
http://elhuertodeideas.org/blog/4753

Es Más Fácil
http://elhuertodeideas.org/blog/4751

Nuestra experiencia
http://elhuertodeideas.org/blog/4745

Un deporte más accesible
http://elhuertodeideas.org/blog/4743

Consultor de entornos y contextos accesibles
http://elhuertodeideas.org/blog/4735

Estudio de la accesibilidad cognitiva del metro
http://elhuertodeideas.org/blog/4715

Mejoro mi movilidad en el entorno
http://elhuertodeideas.org/blog/4714

Ayuntamiento accesible cognitivamente
http://elhuertodeideas.org/blog/4711

Mejorando mi entorno, mejorando mi vida
http://elhuertodeideas.org/blog/4696

Evaluación del Teatro del Liceu de Barcelona

http://elhuertodeideas.org/blog/4685

Decido, valoro y cambio mi entorno
http://elhuertodeideas.org/blog/4678

Mi centro de salud es accesible
http://elhuertodeideas.org/blog/4677

Colaboramos para construir entornos más fáciles
http://elhuertodeideas.org/blog/4664

Construyendo un mundo más fácil de comprender
http://elhuertodeideas.org/blog/4661

Informe de accesibilidad
http://elhuertodeideas.org/blog/4652

¡Creando espacios accesibles!
http://elhuertodeideas.org/blog/4647

Se pueden consultar todas las experiencias en este enlace:
http://elhuertodeideas.org/experiencias-accesibilidad

Anexos

Modelo de acuerdo de colaboración

Para facilitar al máximo el trabajo, compartimos este modelo de acuerdo de colaboración, que puede ser útil para adaptar y reutilizar. Marcamos en verde información que no debemos olvidar editar o completar.
El modelo ha sido proporcionado por Plena inclusión Aragón.

Logo del entorno evaluado	Logo de la federación o entidad de Plena inclusión

ACUERDO DE COLABORACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Nombre del entorno evaluado / Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión

REUNIDOS

De una parte, NOMBRE Y APELLIDOS, con DNI en calidad de CARGO de NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO, con CIF y domicilio social en DIRECCIÓN.

De otra parte, NOMBRE Y APELLIDOS, con DNI, en calidad de CARGO de Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión, con CIF y domicilio social en DIRECCIÓN, en ejercicio de las facultades que le confiere su cargo.

MANIFIESTAN

Que es voluntad de NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO y Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión, suscribir este ACUERDO DE COLABORACIÓN PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA en el que las distintas partes firmantes comparten su compromiso en la consecución de la siguiente finalidad y objetivos:

- La finalidad de este acuerdo es realizar un estudio que permita evaluar y valorar la accesibilidad cognitiva de SERVICIO O USOS A EVALUAR de la NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO para determinar los aspectos alcanzados y a mejorar en esta materia.

Asimismo y en desarrollo de esta finalidad, son objetivos de este acuerdo de colaboración:

- Apoyar la actividad desarrollada por Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión a favor de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.
- Apoyar la proyección del compromiso de NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO con las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, en el marco de la gestión de su reputación y su responsabilidad social.

PACTAN

1. OBJETO

Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión busca el establecimiento de relaciones con entidades y empresas que muestren un comportamiento ético y coherente con la misión y los valores reflejados en el Modelo de Responsabilidad Social del movimiento asociativo Plena inclusión. Por este motivo nuestro compromiso con NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO queremos dejarlo reflejado en la firma de este acuerdo de colaboración para desarrollar

conjuntamente la siguiente actividad de colaboración mutua que mejore la accesibilidad cognitiva del SERVICIO citado.

2. COMPROMISOS ESPECÍFICOS DE LA ENTIDAD EN EL DESARROLLO DE ESTE ACUERDO DE COLABORACIÓN

- La realización en sus instalaciones de la valoración sobre la accesibilidad cognitiva que tienen que realizar las personas con discapacidad intelectual y profesionales de Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión.
- Cualquier otra actividad que ambas partes acuerden en el seno de la comisión de seguimiento del convenio de colaboración.

3. COMPROMISOS ESPECÍFICOS DE PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN EN EL DESARROLLO DE ESTE ACUERDO DE COLABORACIÓN

- Realizar el estudio de valoración en las instalaciones de NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO respetando en todo momento los acuerdos alcanzados.
- Facilitar los resultados y conclusiones del estudio a NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO una vez finalizado.

4. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Para el seguimiento del desarrollo de este acuerdo se creará una comisión mixta de seguimiento formada por personal técnico de Nombre de la federación o entidad de Plena inclusión y de NOMBRE DEL ENTORNO EVALUADO.

La comisión de seguimiento se reunirá como mínimo al comienzo del estudio y a la entrega del informe final, así como cuantas veces lo necesite.

5. VIGENCIA DEL ACUERDO

El presente acuerdo entrará en vigor desde el comienzo del estudio de valoración sobre la accesibilidad cognitiva hasta la entrega del informe final. Se establece como fecha límite para la entrega de dicho informe, XXX meses posteriores a la finalización de la fase de estudio.

En LUGAR, a FECHA

FIRMADO: FIRMADO:

Modelo de acuerdo de colaboración en lectura fácil

En muchas administraciones, empresas u organizaciones que solicitarán evaluaciones de sus entornos, nuestros interlocutores e interlocutoras no necesitarán un acuerdo adaptado a lectura fácil. Si es así, el uso de este tipo de acuerdo es interesante como un gesto simbólico. Las personas del entorno a evaluar entenderán con este documento el trabajo que se realiza para aumentar la accesibilidad en todos los sentidos, incluyendo los documentos de trabajo. Sugerimos que, para ello, se firmen dos versiones del acuerdo: la adaptada y la no adaptada a lectura fácil.

En este modelo, marcamos en verde o con una raya en blanco información que no debemos olvidar editar o completar.

Aunque los entornos que evaluamos pueden ser de empresas, organizaciones o administraciones, para no alargar mucho el documento usaremos la palabra empresa para referirnos al agente que solicita el encargo y entidad al agente que realiza la evaluación.

Al editar el documento, es posible que cambien los saltos de línea y página y debamos corregirlos para, por ejemplo, que un párrafo o una frase no se corte entre dos páginas, como recomiendan las pautas europeas de lectura fácil.

El modelo ha sido proporcionado por Plena inclusión Aragón.

Acuerdo de colaboración para mejorar la accesibilidad cognitiva de **entorno a estudiar**

Este documento es un acuerdo de colaboración
entre **entidad** y **empresa.**
Vamos a colaborar para hacer un estudio de valoración
sobre la accesibilidad cognitiva sobre **entorno a estudiar**.

¿Quiénes firman este acuerdo?

Nombre y apellidos: _____.
Nombre de su entidad: _____.
Su DNI o documento nacional de identidad: _____.
Su cargo en la organización: _____.
CIF o Código de identificación fiscal: _____.
El CIF es como el DNI de la entidad.

Nombre y apellidos: _____.
Nombre de su empresa: _____.
Su DNI o documento nacional de identidad: _____.
Su cargo en la organización: _____.
CIF o Código de identificación fiscal: _____.
El CIF es como el DNI de la empresa.

Es importante saber:
Firmar este acuerdo es responsabilidad de **entidad** y **empresa**.
Este acuerdo es para mejorar la accesibilidad cognitiva de **entorno a estudiar**.

Este entorno es de **empresa.**
Este entorno está en **localidad**.

Las organizaciones que firman quieren conseguir este objetivo:
Estudiar la accesibilidad cognitiva del **entorno** de la **empresa**.
Con este estudio, sabremos las cosas están bien
y las cosas que hay que mejorar
para que el entorno sea más fácil de entender.

Con este acuerdo, también se conseguirán estos objetivos:

- Apoyar el esfuerzo y trabajo de **entidad**.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.
- Dar a conocer el compromiso de **empresa** con las personas con discapacidad y sus familias.

¿Qué hemos decidido?
Gracias a este acuerdo de colaboración
entre **empresa** y **entidad**
llegamos a los siguientes 5 acuerdos:

Acuerdo 1: la finalidad del acuerdo.
Entidad quiere trabajar con otras organizaciones
que tengan un buen comportamiento
con las personas con discapacidad.
Por esta razón, queremos dejar claro
nuestro compromiso con **empresa**.

Por eso firmamos este acuerdo para trabajar juntos
en la mejora de la accesibilidad cognitiva
del **entorno** de **empresa**.

Acuerdo 2: los compromisos de empresa

- Permitir que las personas con discapacidad intelectual
  y trabajadores o trabajadoras de **entidad**
  puedan hacer la valoración sobre la accesibilidad cognitiva
  en sus instalaciones.
- Hacer otras actividades que **empresa** y **entidad** decidan.

Acuerdo 3: los compromisos de entidad

- Realizar el estudio de valoración
  en las instalaciones de **empresa**.
- Cuando acabe el estudio,
  enseñar los resultados y conclusiones del estudio a **empresa**.

Acuerdo 4: grupo de seguimiento

- Vamos a crear un grupo con personas de **empresa** y **entidad**.
  Este grupo trabajará en el estudio.
- El grupo se encargará de ver si el estudio se hace bien
  y en el tiempo que se tenía pensado.
- El grupo también se encargará de resolver problemas
  que puedan aparecer durante el estudio.
- Este grupo se reunirá al comienzo y al final del estudio,
  y todas las veces que lo necesiten tras la entrega del estudio.

Acuerdo 5: validez del acuerdo

- Este acuerdo será válido desde el inicio del estudio hasta la entrega del informe final.
- Se entregará el informe antes 3 meses desde que se hizo la visita las instalaciones de **empresa**.

En **lugar**, a **fecha escriba con el formato 1 de marzo de 2018**

Firmado:_____

Entidad: _____

Firmado: _____

Empresa: _____

Modelo de cuestionario de acciones

Este cuestionario se realiza a personas que usan las instalaciones con cierta frecuencia. En cada caso, tendremos que valorar cuál es la frecuencia mínima que esperamos de quienes rellenan el cuestionario.

La persona que coordina la evaluación, o bien una o un evaluador, rellena la información de la primera tabla. El resto, lo rellena la persona encuestada.

Tus iniciales			
Sexo		**Edad**	
¿Con qué frecuencia vienes a [este museo]? Por ejemplo: 1 vez al mes o 1 vez al año.			
¿Qué servicios usas de [este museo]? Por ejemplo: la tienda y la exposición principal.			

Te pedimos que escribas una lista de acciones
que describan lo que hacen la mayoría de las personas
cuando usan [este museo].

Nos interesan las acciones más comunes.

Puedes incluir un máximo de 25 acciones.

Tómate el tiempo que necesites pero, por favor,

Haz la actividad sin consultar a otras personas.

1	Llegar [al museo].
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	

20	
21	
22	
23	
24	
25	

Muchas gracias por tu colaboración.

Modelo de valoración de acciones

Este cuestionario se realiza a personas que usan las instalaciones con cierta frecuencia. En cada caso, tendremos que valorar cuál es la frecuencia mínima que esperamos de quienes rellenan el cuestionario.

La persona que coordina la evaluación, o bien una o un evaluador, rellena la información de la primera tabla. El resto, lo rellena la persona encuestada.

Tus iniciales			
Sexo		**Edad**	
¿Con qué frecuencia vienes a [este museo]? Por ejemplo: 1 vez al mes o 1 vez al año.			
¿Qué servicios usas de [este museo]? Por ejemplo: la tienda y la exposición principal.			

Aquí tienes una lista de acciones
de personas que usan [este museo]
sobre qué hacen cuando vienen a este espacio.

Te pedimos que, por favor,
valores por cada acción
si es importante o no.

Marca en la tabla:

1 significa Nada importante

2 significa Muy poco importante

3 significa Poco importante

4 significa Importancia media

5 significa Bastante importante

6 significa Muy importante

7 significa Imprescindible

		1	2	3	4	5	6	7
1	Llegar al museo							
2	Consultar la información de las pantallas de la entrada							
3	Consultar en recepción qué exposiciones hay							
4	Elegir la exposición a visitar							
5	Confirmar la hora de cierre							
6	Consultar descuentos							
7	Comprar la entrada							
8	Consultar en recepción o en el plano dónde está la exposición							
9	Dejar la mochila en las taquillas							
10	Pasar la entrada por el torno							
11	Ir a la exposición							
12	Leer la cartela de introducción de la exposición							
13	Comprobar si hay algún orden para seguir la exposición							
14	Seguir la exposición y leer cada cartela							
15	Comprobar si hay alguna norma sobre echar fotos							

16	Comentar los puntos que me interesan de la exposición con la persona que me acompaña							
17	Echar fotos a las cosas que me interesan							
18	Volver al torno y salir							
19	Ir al baño							
20	Buscar un banco cerca para descansar							
21	Recoger la mochila de las taquillas							
22	Prepararme para salir							
23	Coger información sobre próximas exposiciones y actividades							
24	Salir del museo							

Modelo de entrevista al personal

Rellenar el espacio en blanco por el nombre del entorno que se está analizando. Por ejemplo: museo o biblioteca.

Entrevista

Nombre de la persona entrevistada: _____

Cargo de la persona: _____

1. ¿Cuáles son las preguntas que más hacen las personas que visitan este/a _____?

2. ¿Cuáles son los servicios que más se usan?

3. ¿Os suelen hacer muchas preguntas o pedir ayuda para ir a algún sitio de este/a _____?

4. ¿Crees que es adecuado para las personas con discapacidad intelectual?

5. ¿Qué dificultades ves tú para usar este/a _____?

6. ¿Vienen muchas personas con discapacidad intelectual o con dificultades de comprensión?

7. ¿Te gustaría añadir algo más?

Modelo de entrevista a usuarias y usuarios

Rellenar el espacio en blanco por el nombre del entorno que se está analizando. Por ejemplo: museo o biblioteca.

Entrevista

Nombre de la persona entrevistada: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1. ¿Para qué usas este/a _____?

2. ¿Con qué frecuencia usas este/a _____?

3. ¿Te perdiste la primera vez que viniste a este/a _____?

4. ¿Te costó mucho aprender dónde está cada espacio?

5. ¿Cómo te hace sentir este/a _____?

6. ¿Qué es lo que más te llama la atención este/a _____?

7. ¿Qué mejorarías?

8. ¿Qué le falta?

9. ¿Qué es lo que mejor funciona?

10. ¿Qué es lo que peor funciona?

11. ¿Te gustaría añadir algo más?

Modelo de cuestionario de evaluación

Datos básicos	
Nombre del entorno que evaluamos:	
Nombre del uso que evaluamos:	
Foto:	
Fecha:	
Nombre de las evaluadoras y evaluadores:	

¿Cómo nos sentimos?		**¿Por qué?**
 Bien		
 Regular		
 Mal		
 No sé		

¿Me he orientado por el espacio			
 Sí		 No	
¿Qué me ha ayudado? ¿Cómo me ha ayudado?			
¿Qué dificultades encuentro?			
¿Dónde me pierdo? ¿Por qué?			

Apoyos a la comunicación	
¿Qué elementos me dan información?	
¿Qué información falta?	
¿La información es clara?	

Propuestas de mejora

Modelo de informe

En este anexo presentamos una estructura básica de informe, a completar y editar por las entidades y federaciones que lo deseen. Esta estructura está basada en los informes de la Cooperativa Altavoz, a la que agradecemos su aportación. Para que resulte más fácil de entender, pondremos ejemplos de la evaluación de un museo, basada en un informe real.

Índice

Página	
	¿Quiénes somos?
	Introducción
	Metodología
	Información sobre el encargo
	Evaluación
	Recomendaciones generales

¿Quiénes somos?

A rellenar con información básica de la entidad y el equipo de evaluación.

Recomendamos ofrecer la siguiente información:

- Nombre de la entidad o federación
- Servicios de accesibilidad cognitiva
- Datos de contacto: e-mail, teléfono, web
- Nombres y foto del equipo de evaluación

- Información y logos de la financiación recibida para realizar la evaluación, si la hubiera

Introducción

¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

La accesibilidad cognitiva es la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

Definición acordada por la Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI.

También podemos destacar la definición adaptada a lectura fácil que Plena inclusión Madrid realiza en su Diccionario Fácil:

> Característica que tienen las cosas, los espacios o los textos que hace que los entiendan todas las personas.
>
> Ejemplo de uso: La lectura fácil es una herramienta de accesibilidad cognitiva.

La accesibilidad física es la más conocida. Nos suena a bordillos, escaleras y rampas, sillas de ruedas… aunque es mucho más amplia. Es el tipo de accesibilidad que hace posible que las personas puedan desplazarse o usar objetos cómodamente. Beneficia a todas y todos, pero especialmente a personas con discapacidad física o personas mayores.

La accesibilidad sensorial también es conocida, aunque no es tan visible. Conocemos el Braille o la lengua de signos como ejemplos comunes. Esta accesibilidad es la que hace posible que podamos percibir la información necesaria por nuestros sentidos para utilizar objetos o desplazarnos. Beneficia a todas y todos, pero especialmente a personas con baja visibilidad, ciegas o sordas, por ejemplo.

Accesibilidad física + Accesibilidad sensorial + Accesibilidad cognitiva

=

Accesibilidad universal

¿Cómo mejorar la accesibilidad cognitiva?

La organización estadounidense de y para personas con discapacidad intelectual The Arc define la accesibilidad cognitiva en términos de una serie de requisitos que el proceso de comunicación debe cumplir para que la información sea accesible:

- Disminuir la dependencia de la memorización como herramienta para recordar información.
- Utilizar el mayor número de formatos complementarios como sea posible (visual, audio, multi-gráfico).
- Reducir la necesidad del destinatario de utilizar sus habilidades organizativas complejas.

- Presentar en un vocabulario o nivel de lectura que se aproxime al nivel de comprensión de los receptores.

Históricamente, la mirada sobre la discapacidad se ha centrado en las limitaciones de la persona. En los últimos 35 años, la comunidad internacional ha empezado a hacer foco también en la interacción de la persona con el entorno y otras personas. Es decir, la discapacidad no está sólo en las personas, el entorno discapacita.

Las barreras pueden generarse al diseñarse el entorno, porque se hace olvidando a las personas con discapacidad, o en las actitudes de las personas que usan o nos atienden en ese entorno.

Algunos ejemplos de barreras a la accesibilidad cognitiva que nos encontramos en el entorno:

- Información desactualizada, incorrecta, con poco detalle, muy compleja, en formatos no accesibles, ofrecida demasiado rápido…
- Accesos y trayectos no identificados correctamente, señales mal situadas o difíciles de entender, sistemas de transporte público que no explican bien sus horarios, rutas o condiciones de uso…

Algunos ejemplos de barreras sociales que nos encontramos:

- Falta de información sobre cómo tratar con personas con discapacidad.
- Actitudes a partir de prejuicios que generan experiencias negativas o, incluso, que pueden llegar a impedir la entrada a las personas con discapacidad al espacio.

¿A quién beneficia la accesibilidad cognitiva?

Podemos observar que, a menudo, cuando hay dos opciones equiparables como una rampa o una escalera, la mayoría de la población –con o sin silla de ruedas- tiende a preferir la rampa. Al igual que otras medidas de la Accesibilidad Universal, la accesibilidad cognitiva beneficia a todas las personas.

¿Quién no preferiría leyes escritas en un lenguaje más sencillo? ¿Quién no se ha desorientado en un hospital o en un aeropuerto? En las actividades diarias empleamos una serie de recursos físicos, pero también nos demandan recursos cognitivos. De la misma manera que podemos cansarnos físicamente o las lesiones, existe la fatiga mental y los trastornos como el estrés o la ansiedad

Aunque una persona no tenga dificultades de comprensión por una discapacidad o el deterioro cognitivo de la edad –por ejemplo- su vida es más fácil si el esfuerzo cognitivo se reduce o prioriza en los aspectos que realmente le importan.

La accesibilidad cognitiva, además, beneficia especialmente a algunas personas:

- Personas con discapacidad intelectual, con trastorno del espectro del autismo, con trastorno por déficit de atención y con otros trastornos del desarrollo
- Personas con daño cerebral adquirido
- Personas con trastornos del aprendizaje
- Personas con trastornos del lenguaje
- Personas con trastornos mentales
- Personas mayores con problemas cognitivos asociados al envejecimiento
- Personas en una situación de estrés temporal

- Personas analfabetas adultas
- Personas que no conocen bien la lengua o cultura del país

¿Por qué es importante la accesibilidad cognitiva?

Hay muchas razones por las que es fundamental fomentar la accesibilidad cognitiva. Mencionamos algunas:

- Mejoraremos la experiencia para todas las personas, ofreciendo una sensación de mayor cercanía, cuidado y calidez.
- Mejoraremos la experiencia de un colectivo realmente amplio, convirtiéndonos en un entorno inclusivo en la línea con la tendencia de las Smart Cities o Ciudades Inteligentes.
- Nuestro entorno ofrecerá un factor innovador que nos ayudará a diferenciarnos, refleja responsabilidad social y compromiso ético con la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Cumpliremos la legislación.

Datos de impacto

La población que más se beneficia de la accesibilidad cognitiva es muy amplia. Para que nos hagamos una idea de las dimensiones, compartimos algunos datos:

- En España hay 268.633 personas con discapacidad intelectual reconocida (IMSERSO, 2015), aunque se calcula que las personas con discapacidad intelectual representan el doble: un 1% de la población.
- En España hay 481.544 personas con grado de discapacidad reconocido por alguna enfermedad mental (IMSERSO, 2015). Supone un 1,03% de la población española.

- En España hay 8.657.705 personas con más de 65 años (Instituto Nacional de Estadística). Con una población de 46.557.008 personas, supone el 18,58% de la población, es decir, casi 1 de cada 5.
- En España hay 4.618.581 personas extranjeras (Instituto Nacional de Estadística). Supone un 9,92% de la población que puede encontrar dificultades culturales e idiomáticas y son también beneficiarias de la accesibilidad cognitiva.

Fuentes: Base estatal de datos de personas con discapacidad 2015 del IMSERSO e INE 2016.

Legislación y normativa

La legislación también reconoce el derecho a la accesibilidad y exige la adaptación de entornos, servicios o productos. Esta es la legislación principal y normativa que podemos citar:

- 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.
- 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 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Metodología

Para elaborar recomendaciones de accesibilidad, creamos y nos basamos en una metodología de análisis y evaluación con un enfoque centrado en usuarias y usuarios. Se trata de una metodología participativa, realizada por personas con dificultades de comprensión, en la que además se cuenta con opiniones de profesionales, usuarias y usuarios de los propios entornos.

Fases de la metodología



Fase 1. Identificación

- Se identifican los usos y servicios que serán objeto de la evaluación, basándonos en necesidades y prioridades.



Fase 2. Observación participante

- Se realiza el trabajo de campo a través de visitas al entorno con grupos de evaluación que experimentan el funcionamiento de los usos acordados. La visita se realiza con un sistema y se documentan con notas, vídeo y fotografías las dificultades que se producen.
- Además, se realizan entrevistas o cuestionarios para recoger información de usuarias y usuarios y diferentes profesionales que trabajen en el entorno.



Fase 3. Informe

- El equipo evaluador analiza la información recogida para identificar elementos negativos, elementos positivos y propuestas de mejora.
- Con toda la información, se elabora un informe que recopila el proceso, identifica los problemas detectados y propone soluciones.

Iconos de Nick Roach.

Información sobre el encargo

Este informe presenta un análisis de la accesibilidad cognitiva de varios usos del museo XXX. Siguiendo la metodología propuesta, se identificaron y se seleccionaron los usos. Esta selección se realizó contando con la colaboración de la dirección del museo, personal empleado y usuarias y usuarios. En la selección, tuvimos en cuenta criterios del impacto de ese uso, la cadena de accesibilidad, requisitos normativos y el presupuesto disponible.

Por esta razón, el informe no es un estudio detallado de todos los elementos y procesos de la biblioteca, sino de los usos priorizados.

La incorporación de las propuestas de mejora que se señalan en el informe supondría un cambio y avance significativos para mejorar la accesibilidad cognitiva del museo.

Usos priorizados

1. Planificación de la visita. Búsqueda de información en la web, folletos y llamada al teléfono de atención.
2. Llegada al museo desde uno de los puntos de referencia indicados en la web.
3. Información y entrada al museo. Normas, horarios, plano y otros elementos.
4. Compra de entrada.
5. Servicio de consigna.
6. Aseos.
7. Zona de descanso y máquinas expendedoras.
8. Acceso a la zona de exposiciones.
9. Acceso a los talleres y actividades.

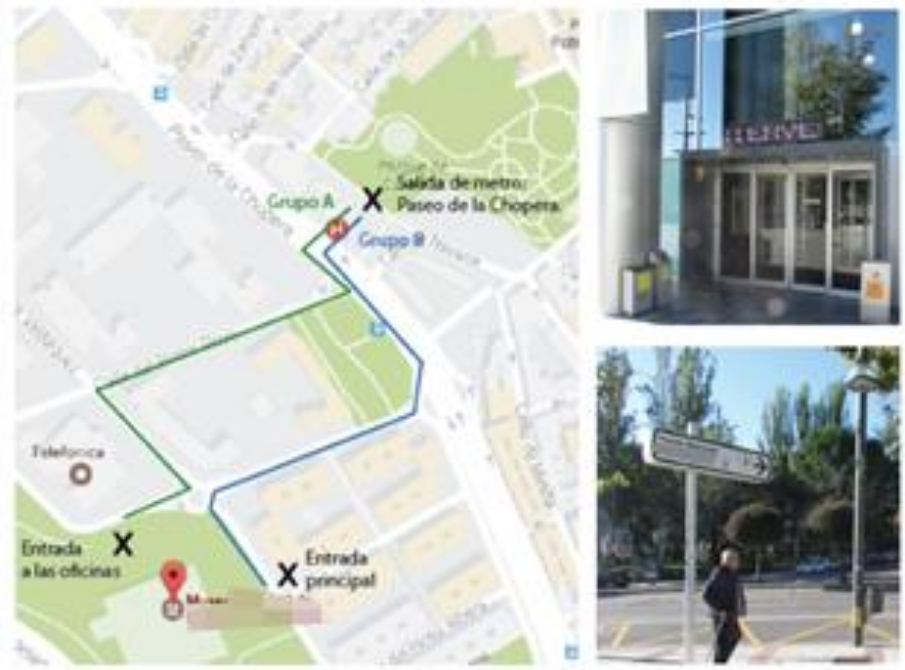
Evaluación

El edificio que alberga el museo fue construido expresamente para albergar un museo ilustrativo del conocimiento científico, sobre el cosmos y los procesos ambientales y naturales de nuestro planeta.

Está compuesto de dos pisos destinados al público. El espacio del museo se reparte principalmente entre exposiciones permanentes y temporales, donde se muestra el origen de la humanidad, hitos fundamentales en el desarrollo científico y tecnológico, procesos atmosféricos y climáticos, etc.
El museo dispone de varias aulas y un planetario donde se realizan actividades de temáticas concretas o destinas a públicos específicos, como grupos escolares. Incluye una zona de descanso y almuerzo, complementada con una sala de lactancia.
Los elementos arquitectónicos y las divisiones de espacios son bastante favorables a facilitar la visita a la exposición, pues fueron diseñadas expresamente para esta función.

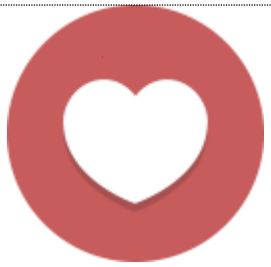
Uso: Llegada y acceso al museo

Se ha analizado el camino a pie hasta el museo desde la parada de metro de XXX, situada a unos 10 minutos del museo.
Para este recorrido, se contó con planos impresos de Google Maps. El equipo evaluador se citó en la boca de metro y a partir de ahí los evaluadores y evaluadoras guiaron el recorrido con el apoyo del mapa.
El equipo se dividió en dos grupos para realizar dos visitas distintas. Cada grupo llegó al museo por un recorrido diferente.





Nota: las imágenes se han pixelado para evitar que se identifique el espacio.

 **Cómo nos sentimos**	El equipo evaluador se siente inseguro, confuso y nervioso ante la falta de referencias orientativas. Según van confirmando el camino y se apoyan en el mapa sienten más tranquilidad.
 **Cómo nos hemos orientado por el espacio**	Encontramos dos tipos de señales indicando el museo, una destinada a los peatones y otra destinada a los vehículos. El equipo evaluador no consiguió entender el motivo de que fueran diferentes y se sentía confusión frente al cambio de diseño de las señales. Las señales para peatones eran escasas y las flechas no conseguían indicar la dirección correcta. El equipo evaluador acabó guiándose por las destinadas a vehículos. En el Paseo, a la altura de la boca de metro, se pueden percibir tres señales de forma simultánea que indican direcciones diferentes. El equipo evaluador no consiguió entender que cada señal estaba pensada para ser leída en un punto diferente del camino. Esta confusión con las señales fue la que provocó que uno de los grupos del equipo evaluador tomara el camino menos acertado, pues conduce hacia la entrada de las oficinas del museo antes que a la entrada principal. Al llegar a la esquina de la c/ del Pintor Velázquez con c/ del Pintor Murillo, el grupo que llegaba desde la c/ Pintor Velázquez reconoció las siglas del museo sobre la

	entrada de las oficinas y las identificó como la entrada al museo. No encontramos referencias ni indicaciones hacia la puerta principal, hasta estar a la altura de la puerta de las oficinas, una vez pasado el aparcamiento no acondicionado para peatones. La situación resultó confusa para el equipo. En la puerta de las oficinas había carteles que dirigieron al equipo hasta la puerta principal. El grupo que llegó a dicha esquina por la C/ del Pintor Murillo, dudó sobre el camino correcto porque la verja del museo resulta uniforme en ambas direcciones y no hay señalización. El equipo se asomó a ambos lados de la esquina y al ver más concurrencia hacia la entrada principal, tomó la dirección correcta. Los pivotes que cierran el paso a vehículos en la entrada principal se asociaron por el equipo evaluador con prohibición de paso y les hizo dudar si estaban en la entrada destinada al público. El equipo evaluador no pudo diferenciar la puerta de salida de la puerta de entrada al edificio. En la puerta de salida hay un pequeño cartel que dirige hacia la entrada, el equipo lo percibió solo a escasos centímetros de la puerta.
	El equipo evaluador desconocía qué salida de la estación de metro es la más cercana al museo. Cada persona salió indistintamente por una de las dos

 **Qué apoyos a la comunicación hemos identificado y usado**	salidas. En las bocas de metro no pudimos localizarnos de forma intuitiva, pues las salidas están muy separadas en el espacio y no se puede ver la una desde la otra. La siglas del museo facilitaron al equipo evaluador el reconocimiento del camino (a través de las señales) y la identificación del espacio (a través de las bandas de color y los carteles del edificio). El uso de las siglas como referencia fue posible gracias a que el equipo las había aprendido a través de la web. El icono de museo de las señales es bastante frecuente y reconocido por gran parte del equipo evaluador. La cúpula del museo sirvió como referencia en un momento en que el equipo evaluador se había perdido, gracias a que la conocían por haber visto una foto del museo en la página web. El cartel de "bienvenidos" que encontramos en la puerta de entrada al edificio es un claro incitador a entrar. Sin embargo, el soporte es una pantalla donde se suceden varios mensajes, lo que supone que el cartel no está siempre visible y que las personas con una velocidad de lectura más lenta encuentren dificultades.
	• Incluir un mapa fácil de entender descargable en la página web, donde se especifique el nombre de la salida de metro más cercana al museo. Así como destacar esta información en otros apartados, fuera del mapa. El mapa debe indicar



Propuestas de mejora

el recorrido: Paseo de la Chopera – Calle del Pintor Murillo – Calle del Pintor Velázquez; este recorrido lleva hacia la puerta principal, evitando la confusión con la puerta de las oficinas.

- En la medida de lo posible, unificar el diseño de las señales para vehículos y para peatones. Sería positivo utilizar en todas las señales la misma simbología e iconografía. Recomendamos utilizar la silueta del museo potenciando la forma de la cúpula.
- Potenciar el conocimiento de las siglas que nombran al museo y la silueta con su cúpula a través de la página web para facilitar que sirvan como referencia. Facilitar que sean elementos presentes en el primer vistazo a la web, dándoles protagonismo en la página de inicio, y mantenerlos como recuerdo en todas las secciones de la web. Sería interesante generar un icono que represente la silueta del museo y pueda ser usado tanto en la web como en las señales durante el camino.
- Colocar una señal que indique hacia la entrada principal en la esquina de C/ Pintor Velázquez con C/ Pintor Murillo.
- Escribir el nombre del museo, o sus siglas, en la cúpula o sobre la fachada principal de forma que las siglas formen una sola palabra y las palabras una sola frase, para que no se perciban como

	mensajes diferentes. Pueden juntarse las bandas de tela que soportan una letra cada una. • Poner el nombre del museo en la verja de la puerta principal separado de cualquier otra información. Utilizar tanto las siglas como el nombre completo, darle mayor tamaño y notoriedad que cualquier otra información adyacente. • Mantener el cartel "bienvenidos" en un soporte fijo sobre la puerta de entrada al edificio, evitando que esté sobre la puerta de salida. Replicarlo en la verja que da acceso al recinto del museo, y que identificamos como entrada principal, para contrarrestar el efecto disuasorio de los pivotes. • Identificar la puerta de entrada con elementos decorativos en verde. Puede usarse vinilos o pintar el marco de la puerta, etc. De la misma forma, identificar la puerta de salida con rojo.

Iconos de Nick Roach.

Recomendaciones generales

Cabe mencionar la especial relevancia de determinados aspectos y medidas, como es un sistema de señalización accesible cognitivamente.

Un sistema accesible cognitivamente tiene en cuenta criterios sobre el soporte, localización, contenido de la señal y sobre la cantidad de las señales y elementos a señalizar y ofrece la información necesaria en cada momento para localizar elementos y espacios, situar al individuo con respecto a ellos y trasladarse con facilidad y comodidad de la manera más autónoma posible.

Su presencia facilita las tareas de orientación y desplazamiento que son fundamentales y prioritarios para el uso y disfrute de cada servicio y espacio.

El personal de atención al público es otro elemento especialmente relevante. Las personas somos el único elemento capaz de dar respuesta a determinados problemas por lo que de particular pueden tener estos (resolver dudas, demandar necesidades concretas, etc.). Es fundamental que un espacio accesible cognitivamente tenga personal de atención suficiente y adecuadamente formado en la interacción con personas con necesidades especiales y comunicación para todas las personas.

En un espacio formativo y expositivo, como es un museo, donde el disfrute se condiciona en gran parte a la autonomía en la visita y a interaccionar con el espacio según tiempos y ritmos particulares, los folletos y guías son apoyos especialmente útiles y relevantes.

Garantizar que esta información escrita está en lectura fácil y formatos adaptados supone garantizar la comprensión y accesibilidad en la mayor parte de la visita.

Que un espacio sea capaz de generar sensaciones positivas en su uso y no facilite el rechazo es inherente a la condición de accesible cognitivamente. Por

esto, recomendamos tener siempre presente elementos de orden, limpieza y afabilidad.