

# Manual de Evaluación de Accesibilidad Cognitiva

Un planteamiento comunitario  
en el ámbito rural



Proyecto de Cooperación Interterritorial

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Grupos de Acción Local de Albacete

## Créditos

Proyecto de Cooperación Interterritorial Accesibilidad Cognitiva.  
Grupos de Acción Local de Albacete



Actuación subencionada a través de la Medida 19.3 del PDR de Castilla-La Mancha 2014-2022.

**Grupo Coordinador:**

GAL Monte Ibérico - Corredor de Almansa

**Asistencia técnica:**

ASPRONA



**Grupos participantes:**

GAL Sierra del Segura, GAL Mancha del Júcar - Centro, GAL La Manchuela, GAL Campos de Hellín, GAL SACAM (Sierra de Alcaraz y Campos de Montiel)



**Año de edición:** 2023

**Elaboración y maquetación:** Sara Rodríguez Contreras

# Índice

---

0. Presentación .....	4
1. Introducción.....	5
1.1. Contexto histórico y fundamentación. ....	11
2. Metodología participativa de evaluación de espacios .....	16
2.1. Desarrollo metodológico de la accesibilidad cognitiva .....	17
2.2. Elementos clave de la metodología de evaluación de accesibilidad cognitiva de entornos .....	19
2.3. Aplicación de la metodología participativa de evaluación de la accesibilidad cognitiva a un contexto comunitario rural.....	23
3. Resultados .....	26
3.1. Resultados por espacio evaluado .....	27
3.2. Análisis comparativo de resultados .....	34
3.3. Conclusiones .....	41
4. Propuesta metodológica para la evaluación de accesibilidad con un enfoque comunitario en el ámbito rural .....	43
4.1. Selección de espacios .....	44
4.2. Formación de equipos .....	45
4.3. Selección de usos y alcance de la evaluación.....	47
4.4. Observación participante .....	49
4.5. Análisis de datos y propuestas de mejora .....	50
5. Bibliografía y referencias.....	51
Anexos.....	52
Anexo 1. Hoja de registro por usos .....	53
Anexo 2. Batería de preguntas .....	56

## 0. Presentación

---

Bajo el título de “Proyecto de Cooperación Interterritorial sobre Accesibilidad cognitiva” los seis Grupos de Acción Local (GAL) de la provincia de Albacete, asumen el reto de la plena inclusión en todas las comarcas de la provincia, implicando a la vecindad, agentes sociales y administraciones locales en la sensibilización de la población y la evaluación de las condiciones de accesibilidad cognitiva en los espacios y recursos de uso comunitario, de modo que puedan ser utilizados por todas las personas.

Los seis Grupos de Acción Local se han marcado el objetivo de hacer visibles las barreras cognitivas a las que se enfrentan personas mayores, con discapacidad intelectual y otras dificultades de comprensión, en el acceso, uso y disfrute de entornos y servicios considerados esenciales en los distintos territorios de la provincia de Albacete.

Además, este proyecto de cooperación interterritorial se hace eco de una de las funciones esenciales de los Grupos de Acción Local, la dinamización del tejido social y la implicación de la población en su propio proceso de desarrollo.

Este es un proyecto piloto que implica la puesta en común de ideas, conocimientos, recursos humanos y materiales, en torno a lograr un objetivo de interés compartido, así como el fomento del desarrollo de proyectos transversales para reforzar las estrategias de los GAL y dar un valor añadido a las zonas rurales de Castilla-La Mancha.

Se ha desarrollado con la asistencia técnica de ASPRONA (Asociación de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo y sus Familias en la provincia de Albacete) y la participación de especialistas en accesibilidad cognitiva. Es un proyecto encuadrado en la Medida 19.3 del PDR de Castilla-La Mancha 2014-2022 y financiado por el Programa LEADER, en un 90% por el LEADER (Europa invierte en las zonas rurales), 3% Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y 7% Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

# 1. Introducción

## 1.1. Contexto histórico y fundamentación



Muchas personas encuentran dificultades a la hora de desenvolverse en las distintas actividades del día a día y no pocas veces esas dificultades tienen que ver con procesos de comprensión de los entornos, donde están implicadas habilidades como la memorización, orientación, concentración o resolución de problemas entre otras. Los entornos que frecuentamos tienen el poder de ponerlo fácil o, por el contrario, de hacernos la vida muy difícil.

Pedir cita en tu centro de salud, rellenar formularios para realizar un trámite, conocer la oferta de actividades deportivas de tu localidad, coger un autobús o simplemente pasear y localizar el patrimonio histórico del pueblo que visitas, son actividades que cualquiera puede realizar en su vida cotidiana, que nos aportan bienestar y forman parte de una vida de pleno de derecho. Encontrar barreras e impedimentos en el acceso a las mismas, merma notablemente nuestra calidad de vida.

Si reflexionamos un momento, todas las personas encontramos en nuestros recuerdos alguna experiencia desagradable, donde terminamos ofuscadas, cansadas o frustradas después de visitar un servicio donde sentimos que falta ayuda e información y no se nos acompaña adecuadamente. Si, además, tenemos alguna dificultad de comprensión, estas experiencias pueden suceder prácticamente todos los días.

Colectivos como personas con discapacidad intelectual, personas mayores, analfabetas funcionales, con dificultades de aprendizaje, con enfermedad mental, inmigración no hispano-hablante, personas sordas prelocutiva, etc., que requieren necesidades específicas de memorización, atención, abstracción, lecto-escritura, entre otras, padecen las consecuencias de un mundo innecesariamente complejo y ven mermada su capacidad para participar en la vida pública. Lo que conlleva una vulneración de derechos sistemática. Estamos hablando de falta de acceso a la salud, la educación, el mundo laboral, a la información de actualidad, al ocio y un largo etc.

Nos encontramos que en España el 9%<sup>1</sup> de la población tiene una discapacidad, de las cuales el 1% tiene reconocida una discapacidad intelectual y el 1,03% tiene reconocida alguna enfermedad mental<sup>2</sup>. El 20% es mayor de 65 años y el 8% es inmigración no hispano-hablante<sup>3</sup>. Además, casi el 2% de la población tiene dificultades para resolver de manera adecuada situaciones de su vida cotidiana, como entender un contrato o leer un periódico<sup>4</sup>.

---

1 Datos del Observatorio Estatal de la Discapacidad (2021).

2 Datos del IMSERSO (2015).

3 Datos del INE (2022).

4 Datos del INE (2016).

Lo que supone una cantidad nada desdeñable de personas que pueden encontrar barreras en su relación con el entorno con mucha facilidad y verse abocadas a una situación de precariedad y vulnerabilidad.

Esta situación es especialmente sangrante en el mundo rural, donde la oferta de recursos suele estar más reducida, la población más dispersa y el acceso a los servicios básicos se complica ya de por sí. A lo que hay que sumar una población más envejecida, con más necesidades de apoyo, en un mundo donde las redes de apoyo naturales y vecinales están decreciendo considerablemente en las últimas décadas y el acceso a servicios públicos y comunitarios es esencial para mantener una buena calidad de vida.

En Castilla-La Mancha, las personas con más de 65 años suponen el 29% de la población en municipios menores de 2.000 habitantes y el 40% en municipios menores de 100 habitantes.<sup>5</sup>

En la provincia de Albacete, las personas mayores de 65 años suponen el 19,57% de la población, la población extranjera supone el 6,81% de los municipios menores de 2.000 habitantes y el 7,41% en los de más población<sup>6</sup>.

Sensibles a esta problemática, los seis Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete han apostado por un proyecto innovador de cooperación interterritorial para el fomento y desarrollo de la accesibilidad cognitiva en la comarca.

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*<sup>7</sup>. Es una herramienta fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y el ejercicio de derechos de toda la ciudadanía. Aplicar accesibilidad cognitiva implica tanto revisar y poner en cuestión la composición de nuestros entornos, incluyendo actitud, satisfacción percibida y otros valores intangibles, como replantear la manera en la que construimos nuevos espacios y diseñamos los servicios que ofrecemos.

En este proyecto han participado GAL Monte-ibérico (como grupo coordinador), GAL la Manchuela, GAL Mancha Júcar-Centro, GAL Campos de Hellín, el GAL SACAM y GAL Sierra del Segura; abarcando así todas las

---

5 Datos de INE. Padrón Municipal y Padrón Continuo (2019).

6 Datos del INE (2022).

7 Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva del CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

comarcas que componen la provincia de Albacete. Además, han participado varias asociaciones de colectivos en riesgo de exclusión, profesionales expertos en accesibilidad e inclusión y agentes sociales locales; asumiendo la asistencia técnica ASPRONA (Asociación para la atención de las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo de la provincia de Albacete y sus familias).

Los Grupos de Acción Local tienen entre sus objetivos la superación de las desigualdades y el avance hacia comunidades más inclusivas, como base del desarrollo socioeconómico de las distintas comarcas, y el fomento de la innovación, la cooperación y el desarrollo de las zonas rurales.

Este proyecto nace como parte de esta función pública que tienen los Grupos de Acción Local para atender distintas situaciones de discriminación a las que se enfrentan las personas con dificultades de comprensión de la comarca, visibilizando y generando conciencia ciudadana sobre la relevancia de la accesibilidad cognitiva y el impacto que tiene en la vida de estas personas.

Desde esta sensibilidad, se identificaron tres objetivos que se quieren atender con el proyecto:

- » Sensibilizar a la población sobre la importancia de la accesibilidad cognitiva a través de la participación de agentes de la propia comunidad en el fomento y desarrollo de medidas de accesibilidad cognitiva.
- » Dotar a las comunidades de recursos, metodologías, herramientas y materiales para promocionar y evaluar la accesibilidad cognitiva.
- » Mejorar el acceso a los entornos, bienes y servicios de la población con dificultades de comprensión.

Entre las actividades que se han llevado a cabo, está la evaluación de la accesibilidad cognitiva de seis espacios de especial relevancia para la comunidad:

1. Polideportivo de Almansa (Monte Ibérico – Corredor de Almansa).
2. Casa de la Cultura de Elche de la Sierra (Sierra del Segura).
3. Ayuntamiento de Tobarra (Campos de Hellín).

4. CIRENC (Centro Integral de Rehabilitación de Enfermos Crónicos) de La Roda. (Mancha Júcar - Centro).
5. Centro de Salud de Casas-Ibáñez (La Manchuela).
6. Edificio Administrativo de Alcaraz (Sierra de Alcaraz y Campos de Montiel).

Se evaluó un espacio en cada comarca con idea de trabajar la accesibilidad cognitiva en toda la provincia de Albacete. Estos servicios se escogieron atendiendo a criterios de relevancia e impacto en la comunidad y en la provincia. Entre ellos, el impacto que tiene la falta de accesibilidad de determinados espacios en entornos rurales, donde en muchas ocasiones, se concentran la mayoría de servicios públicos en uno o dos edificios.

Un valor fundamental del proyecto desde su inicio, es la participación ciudadana. Se ha buscado la implicación continua de toda la población, contando con colectivos sociales, organismos públicos y el tejido asociativo de cada zona. En primer lugar, se consultó a la población, vía encuesta, sobre qué servicios y espacios consideran más relevantes en su vida y su día a día, utilizando esta información como filtro principal para la selección de los espacios que finalmente se evaluaron. Luego se solicitó la colaboración del tejido asociativo de las localidades donde se actuó y la participación directa de colectivos con algún tipo de dificultades de comprensión en las evaluaciones. En concreto, a lo largo de las seis evaluaciones han participado las siguientes asociaciones y entidades:

- ADACE (Asociación Daño Cerebral Sobvenido de Castilla-La Mancha), Almansa.
- AFAENPAL (Asociación de Familiares y Amigos de Enfermos Psíquicos de Almansa).
- AFIBROAL (Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica de Almendralejo), Almansa.
- FUTUCAM (Fundación Tutelar de Castilla-La Mancha).
- AFA (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer), Almansa.
- AFA (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer), Elche de la Sierra.
- AFA (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer), Tobarra.
- Centro de la Mujer de Elche de la Sierra.
- Cruz Roja Tobarra.

- ◉ Hermanos de la Cruz Blanca, Hellín.
- ◉ AFADAFO (Asociación de Familiares y Amigos de Discapacitados de Albatana, Fuente Álamo y Ontur).
- ◉ Centro de Mayores de Tobarra.
- ◉ Asociación de Párkinson de La Roda- CIRENC.
- ◉ Centro Ocupacional Virgen de los Remedios, La Roda.
- ◉ Centro de Día de Mayores, La Roda.
- ◉ Centro Ocupacional Infanta Elena, Villarrobledo.
- ◉ Asociación de Párkinson de Villarrobledo.
- ◉ Centro Ocupacional Eloy Camino, Albacete.
- ◉ Centro de Día Dámaso González, Albacete.
- ◉ Asociación de Mujeres de Molinicos, Sierra del Segura.
- ◉ Centro de Atención a personas con discapacidad intelectual "Valle del Segura", Yeste.
- ◉ Centro de Atención a Personas con Discapacidad Grave la Piedra Encantada, Abengibre.
- ◉ Vivienda de la Fundación Sociosanitaria de Castilla-La Mancha-AFAEPS, Casas-Ibañez.
- ◉ Servicio de Capacitación AMIAB, Comarca de La Manchuela.
- ◉ Asociación de Jubilados de Alcaraz.
- ◉ Servicios Sociales de Alcaraz.
- ◉ ASPRONA (Asociación para la atención de las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo de la provincia de Albacete y sus familias).

Las evaluaciones se plantean desde una metodología participativa en la cual las personas con dificultades de comprensión tienen un papel central como canalizadoras de información. A través de su experiencia vivenciando los servicios se detectan las principales barreras cognitivas.

La participación de las personas con dificultades de comprensión en la evaluación de accesibilidad cognitiva de los espacios es una garantía de que las soluciones están dando respuesta a las necesidades reales de las personas, pues son ellas quienes permiten identificar con más precisión qué aspectos del entorno les generan una barrera.

El interés de esta parte del proyecto es doble:

- » Por un lado, se ha generado un resultado específico por cada evaluación en forma de informe de resultados que se va a destinar a

la implantación de mejoras; incluyendo un equipo de evaluación que queda formado en cada comarca para el fomento y el desarrollo futuro de la accesibilidad cognitiva.

- » Por otro, se quiere aprovechar la coyuntura para el análisis de la metodología de participación comunitaria que se ha aplicado y establecer estándares o criterios comunes para la evaluación participativa de los diferentes servicios; así como, valorar y documentar las diferentes particularidades a la hora de aplicar la metodología en contextos y con agentes diferentes.

A este último interés, pretende dar respuesta este manual. A lo largo de las siguientes páginas ofreceremos una reflexión técnica sobre el valor y funcionalidad de la participación de la comunidad en las problemáticas de accesibilidad que les afectan, una relación de las principales conclusiones que nacen de aplicar dicha metodología y una propuesta metodológica para desarrollar evaluaciones participativas de accesibilidad cognitiva en entornos comunitarios rurales.

## 1.1. Contexto histórico y fundamentación

El concepto de accesibilidad nace y crece como herramienta para dar respuesta a las necesidades y derechos de inclusión de las personas con discapacidad.

A finales de los años 60, emerge en Estados Unidos y Reino Unido el modelo social de la discapacidad. El cual defiende que la discapacidad es el resultado de causas sociales y coloca las limitaciones de las personas con discapacidad en la sociedad, quien no es capaz de prestar servicios adecuados para asegurar la participación social.

La discapacidad se conceptualiza como un problema social y personal, que requiere tanto atención médica y rehabilitadora, como apoyo para la integración social, a la que han de darse respuesta mediante intervención en el entorno.

Poco después, aparecen los primeros antecedentes del concepto de accesibilidad. En 1982 se celebra el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de la ONU donde se habla de la "Accesibilidad Física Integral" como condicionante para la integración de personas con

movilidad y comunicación reducidas en la sociedad. No obstante, la idea de accesibilidad universal tal y como la conocemos hoy no se consolida hasta la proclamación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la ONU en 2006. Uno de los mayores hitos de la Convención es la defensa de la accesibilidad como condición del medio necesaria para que las personas con discapacidad tengan oportunidad de ejercer el resto de sus derechos (salud, trabajo, educación...).

La Convención fue ratificada por España en el 2007, obligando con ello a revisar y actualizar nuestra normativa. Algunas de las normas más relevantes que surgieron gracias a ello son:

- 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 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Estas primeras leyes que surgieron como consecuencia de la Convención se centraron en garantizar el acceso a los espacios físicos y la movilidad, incluyendo también medidas algo más modestas entorno a la comunicación y el acceso a la información.

En el 2013 se publica el 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, que revisa la legislación más relevante a nivel estatal y la actualiza según el espíritu de la Convención, haciéndose eco de sus reivindicaciones. Desde ahí, define la accesibilidad universal como *aquella condición que deben 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, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.*

Desde esta condición de universalidad, la accesibilidad debe entenderse como una filosofía de vida y una materia a trabajar transversalmente en todos los ámbitos que conforman las sociedades modernas. Así mismo, respetar la cadena de accesibilidad es básico para conectar los entornos y garantizar el ejercicio de derechos. Es decir, los espacios accesibles deben estar conectados por medio de transporte e itinerarios adecuados, así como cuidar la accesibilidad en todos los medios electrónicos y digitales que tienen los espacios para relacionarse con la ciudadanía.

Podemos establecer tres tipos de accesibilidad que juntas conforman la accesibilidad universal.

- » Accesibilidad física. Es la relacionada con la movilidad y la manipulación de objetos. Algunas medidas de accesibilidad física son rampas, barras de seguridad en aseos o puertas automáticas.
- » Accesibilidad sensorial. Garantiza el acceso a la información a través de los sentidos. Es decir, se trata de facilitar información en diferentes formatos de manera que personas con discapacidad visual o auditiva puedan recibirla. Algunas medidas de accesibilidad sensorial son el braille, los semáforos sonoros o los encaminamientos podotáctiles.
- » Accesibilidad cognitiva: según palabras de la Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva del CERMI (Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad), es la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación. Algunas medidas de accesibilidad cognitiva son la lectura fácil, los apoyos pictográficos o los diseños intuitivos.

La accesibilidad cognitiva es la más desconocida, es el último tipo de accesibilidad en ser identificado. Pero no por ello el impacto de la falta de accesibilidad cognitiva es menor. Las barreras que genera la falta de accesibilidad cognitiva son barreras "invisibles", difíciles de visualizar, pero que conllevan una limitación importante para las personas que tienen dificultades a la hora de orientarse, entender un documento, seguir instrucciones, manejarse en internet, etc.

Los principales colectivos beneficiarios de la accesibilidad cognitiva son<sup>8</sup>:

- Discapacidad Intelectual.

---

8 Listado obtenido del Observatorio Estatal de la Discapacidad.

- Trastorno del Espectro Autista.
- Discapacidades neuropsiquiátricas (Trastorno por déficit de atención e hiperactividad, etc.)
- Daño Cerebral Adquirido.
- Sordera prelocutiva.
- Sordoceguera.
- Afasia.
- Dislexia y otras dificultades lectoras.
- Demencia (Alzheimer, Parkinson, etc.)
- Personas mayores.
- Inmigrantes recientes que no conocen la lengua o cultura del país.
- Analfabetismo funcional.
- Turistas de lengua o cultura distinta.

Con el RDL 1/2013 el concepto de accesibilidad universal y su relación con la inclusión queda más definido y desarrollado metodológicamente y, por lo tanto, la exigencia en la aplicación de medidas efectivas y universales de accesibilidad es mayor. El RDL 1/2013 es la primera ley a nivel estatal que incluye la accesibilidad cognitiva. Incluso, en 2022 se publica la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación. Con la Ley 6/2022, la accesibilidad cognitiva queda regulada de forma explícita.

En este camino, no faltan las leyes que regulan las exigencias de accesibilidad para el sector público y privado en su relación con la ciudadanía. Algunas de las más relevantes son:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas

del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

- ◉ Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- ◉ Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- ◉ Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- ◉ Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual.

La accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad y una ventaja para toda la población. Es, por lo tanto, una responsabilidad del sector público defenderla, aplicarla y fomentarla.

## 2. Metodología participativa de evaluación de espacios

2.1. Desarrollo metodológico de la accesibilidad

2.2. Elementos clave de la metodología de evaluación de la accesibilidad cognitiva en entornos

2.3. Aplicación de la metodología participativa de evaluación de la accesibilidad cognitiva a un contexto comunitario rural



## 2.1. Desarrollo metodológico de la accesibilidad cognitiva

La Subcomisión de accesibilidad cognitiva del CERMI define la misma como *la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.*

La cognición humana es compleja y encontramos múltiples habilidades implicadas en la comprensión y comunicación con el entorno, tales como atención, percepción, resolución de problemas, memorización, entre otras. A través de experiencias vitales, las personas construimos un esquema del mundo basado en nuestro conocimiento declarativo, aquel sobre objetos y hechos, e instrumental, aquel sobre reglas, secuencias, hábitos de acción y procedimientos. Este esquema del mundo es el que nos permite dirigirnos y actuar en los entornos. Cuando no hay coincidencia entre los esquemas mentales que hemos elaborado sobre el mundo y el entorno específico en el que estamos, se produce una situación de desconocimiento que provoca sensación de desconcierto e inseguridad.

Varios factores condicionan las acciones e interacciones que realizamos en el entorno y con sus elementos. Los estados y procesos mentales de cada persona, sus conocimientos, deseos y expectativas acerca del entorno o la velocidad y precisión con que se activan y generan las representaciones cognitivas y los esquemas del mundo de los que hablábamos anteriormente. El entorno en sí mismo también condiciona nuestra relación con él. Las características de los objetos y los entornos influyen en las expectativas que generamos sobre ellos. Cuando esas características no coinciden o son incongruentes con lo que conocemos y esperamos, se producen situaciones de incompreensión y los entornos pueden resultar hostiles.

The Arc (Organización estadounidense de y para personas con discapacidad intelectual) define esta relación del ser humano con el entorno y entiende la accesibilidad cognitiva como *una serie de requisitos que el proceso de comunicación debe cumplir para que la información sea accesible.* Estos requisitos son:

- 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 de utilizar habilidades organizativas complejas.
- Presentar la información en un vocabulario o nivel de lectura que se aproxime al nivel de comprensión de los receptores.

La evidencia científica obtenida hasta ahora en psicología y neurociencia cognitiva, especifica una serie de principios clave en la definición metodológica de la accesibilidad cognitiva. Algunos son:

- » Las personas somos un elemento clave en la comprensión del mundo y de los entornos. Somos el único elemento capaz de dar respuesta a cualquier problemática, se haya previsto o no. A veces, la respuesta puede ser simplemente una llamada de ayuda a otra persona que esté en disposición de solucionar el problema. Nuestra capacidad única de preguntar y responder nos convierte en un elemento principal para garantizar la accesibilidad cognitiva de los entornos.
- » Conocer los formatos y tipos de representaciones que genera el sistema cognitivo humano y sus particularidades según condiciones personales (edad, deficiencias, etc.) nos da la clave para identificar que aspectos comunicativos debe garantizar el entorno. Cada entorno y servicio debe diseñarse pensando en las personas que lo van a usar.
- » Garantizar que los entornos son cómodos y amigables es una forma de facilitar el procesamiento cognitivo y de la información. Algunas características físicas del ambiente pueden suponer una barrera importante. Por ejemplo, un ruido excesivo, sobrecarga de estímulos, una temperatura inadecuada o colores estridentes. Estas condiciones generan una situación de estrés y malestar que limita nuestra capacidad para discriminar estímulos y seleccionar la información relevante.

En base a estos principios clave, tal y como se especifica en la guía *Accesibilidad cognitiva en los centros educativos* (Belinchón y cols., 2014), hay elementos especialmente significativos en los entornos a los que debemos dirigir nuestra atención cuando evaluamos la accesibilidad cognitiva. Esto son:

- » **Escenarios y desplazamientos principales**

Los entornos se componen de una serie de espacios interconectados entre sí. Será necesario identificar aquellos lugares donde se realizan las actividades principales del servicio o entorno y las rutas que los conectan.

### » **Procesos y actividades**

El orden de las actividades, el tiempo del que disponemos para realizarlas, la secuencia de acciones o que rol ocupamos en cada actividad son elementos clave a la hora de generar un entorno fácil de comprender. Cómo se comuniquen estos aspectos y la información que tengamos sobre ellos definirá si tenemos sensación de control sobre lo que ocurre o por el contrario, sentimos inseguridad y desconcierto.

### » **Roles y conductas**

Necesitamos tener claro y entender qué roles ocupamos en los espacios y con que otros roles nos relacionamos. Qué se espera de nosotros y qué podemos esperar de los demás o qué funciones principales tiene cada rol.

Esta misma guía nos ofrece una lista de cuestiones útiles para guiar la evaluación de accesibilidad cognitiva:

- Cómo son los objetos y elementos con los que interactuamos en un entorno, en qué consisten y qué características tienen.
- A qué categoría pertenecen los objetos y entorno. Es decir, qué tiene en común y de diferente un objeto respecto a otros conocidos por la persona.
- Cuál es el uso y función de cada elemento, qué se puede hacer o qué se espera que haga la persona con ellos.
- Qué valores y normas se le asocian a un entorno, qué implican y cómo se interpretan social y culturalmente.
- Qué relación espacial, temporal o funcional mantiene un entorno con otros entornos y objetos.
- Qué personas, y desde qué roles, pueden o suelen usar un entorno específico.

## 2.2. Elementos clave de la metodología de evaluación de accesibilidad cognitiva de entornos

Como hemos venido diciendo, un valor principal, que es fuente y motivación del Proyecto de Cooperación Interterritorial, es la participación en todas las actividades del tejido social y comunitario de la provincia de Albacete. Las evaluaciones de los seis servicios seleccionados dentro del proyecto no podían estar contempladas de otra manera.

Las primeras experiencias que se han desarrollado en el ámbito de la evaluación de accesibilidad cognitiva parten del movimiento de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, liderado por Plena inclusión.

Plena inclusión ha desarrollado una metodología de trabajo basada en la participación activa de personas con discapacidad intelectual como evaluadoras, con un papel principal en la identificación de barreras y propuestas de mejora. Son las personas con dificultades de comprensión las que nos permiten identificar mejor y con más detalle las posibles barreras.

Esta metodología se publicó en la *Guía de evaluación de accesibilidad cognitiva de entornos* (2018) y es de la que se ha partido en este proyecto para elaborar un sistema de trabajo capaz de incorporar la participación de los distintos agentes sociales y colectivos con dificultades de comprensión de los territorios donde se sitúan los seis espacios evaluados.

Esta metodología establece unos principios que permiten ordenar la evaluación de accesibilidad cognitiva de forma funcional y el trabajo colaborativo entre personas con y sin dificultades de comprensión. A continuación, detallamos dichos principios.

### **Evaluación vivencial – observación participante**

La accesibilidad cognitiva de un entorno se evalúa a través de los procesos intangibles y las interacciones que realizan las personas dentro de ese entorno. El diagnóstico es llevado a cabo por personas con dificultades de comprensión que trabajan desde el conocimiento experto de la materia y su propia vivencia del espacio. A través de reproducir de forma sistematizada y controlada los procesos y actividades que realizan las personas usuarias de un espacio, el equipo evaluador recoge información sobre barreras cognitivas basada en su experiencia.

El valor de la metodología reside en la participación de personas con dificultades de comprensión como parte principal del proceso de evaluación. Son ellas las que pueden identificar las barreras cognitivas de un espacio con mayor precisión.

### **Usos**

Los usos de un entorno, según se entiende en esta metodología, son los procesos y actividades que realizan las personas usuarias del mismo. Por ejemplo, usos de una biblioteca pueden ser sacar un libro, utilizar la sala de estudio o el aseo.

Los procedimientos y tareas que dan forma a los usos se almacenan en nuestra memoria en forma de guion o secuencia de pasos. La vivencia de cada uso puede implicar diferentes espacios y elementos del entorno. Así por ejemplo, hacer un trayecto en tren implica mi asiento, los pasillos y espacios entre vagones, las zonas de guarda de equipaje, la pantalla y la conexión para los auriculares, los controles del aire acondicionado y las luces de lectura.

En una evaluación de accesibilidad cognitiva se identifican los usos fundamentales atendiendo a los desplazamientos e itinerarios principales del entorno a evaluar y se hace una selección representativa de los procesos y actividades que alberga el entorno. Esta selección está guiada por los siguientes criterios:

1. Relevancia del uso para el entorno, la comunidad y las personas usuarias.
2. El impacto de la mejora de la accesibilidad cognitiva de ese uso en las personas usuarias.
3. Prioridades y necesidades del servicio o entorno.

Algunos usos generales y habituales por su relevancia en la evaluación de accesibilidad cognitiva de cualquier espacio son:

- Localización exterior del espacio o entorno.
- Acceso.
- Orientación y localización de los escenarios y lugares que conforman el entorno.
- Información y comunicación.
- Atención al público.
- Uso del aseo.
- Evacuación en caso de emergencia.

## Cadena de comprensión fácil

La cadena de accesibilidad se define como *un conjunto de elementos que, en el proceso de interacción de la persona con el entorno, permiten la realización de las actividades previstas en él*<sup>1</sup>.

Este concepto trasladado a la accesibilidad cognitiva se puede definir

---

1 UNE 170001-1

como el conjunto de elementos que, en el proceso de interacción del usuario con un entorno dado, permite la comprensión de la información necesaria para el acceso, desplazamiento, uso y disfrute de un espacio, de forma cómoda, segura y sin interrupciones<sup>2</sup>.

## Equipo de trabajo

Los equipos de trabajo que desarrollan la evaluación de accesibilidad cognitiva están formados por dos perfiles profesionales, el personal evaluador y el personal técnico o coordinador. Los integran una media de seis a ocho personas, de las cuales una o dos son personas técnicas.

Las personas evaluadoras son personas con dificultades de comprensión debidamente formadas en accesibilidad cognitiva. Son las que llevan el peso de la evaluación, pues se encargan de identificar barreras cognitivas.

Las principales funciones del personal técnico son la planificación del proyecto y la coordinación del equipo. Son las encargadas de recoger y ordenar la información que obtiene el equipo evaluador durante el trabajo de campo.

## Fases y desarrollo de la evaluación

Una evaluación tipo suele desarrollarse a través de las siguientes fases o hitos:

### 1. Delimitación del alcance

Se seleccionan los usos a evaluar según la envergadura del proyecto.

### 2. Observación participante

El equipo de evaluación revisa el espacio vivenciando los usos seleccionados y se realiza la diagnosis. Las personas técnicas dirigen la visita y realizan una serie de preguntas al grupo evaluador. La información se recoge por medio de fichas de trabajo, vídeos, fotografías e incluso entrevistas al personal laboral del espacio evaluado.

### 3. Análisis de resultados

Todo el equipo participa en una puesta en común de las barreras y resultados encontrados durante la observación participante, en la cual se identifican las principales propuestas de mejora.

---

<sup>2</sup> Término acuñado por la OACEX, Plena inclusión Extremadura.

#### **4. Devolución de resultados**

El personal técnico se encarga de ordenar los resultados y desarrollar las propuestas de mejoras identificadas por el equipo.

## **2. 3. Aplicación de la metodología participativa de evaluación de la accesibilidad cognitiva a un contexto comunitario rural**

El Proyecto de Cooperación Interterritorial Accesibilidad Cognitiva nace con el fin de fomentar y mejorar la accesibilidad cognitiva en el mundo rural, impulsando un cambio de conciencia y valores en la comunidad. Por ello, implicar a la vecindad, al tejido asociativo y las administraciones de los territorios donde se han realizado acciones ha sido una premisa presente en el diseño de todas las actuaciones.

Diseñar las evaluaciones de espacios supuso un reto en cuanto había que combinar dos factores. Por un lado, necesitábamos personas expertas en accesibilidad cognitiva que aporten rigurosidad al proceso; y por otro, contar con la participación activa de personas y asociaciones de colectivos con dificultades de comprensión.

Así pues, se decidió partir de la metodología participativa de evaluación de accesibilidad cognitiva de espacios desarrollada por Plena inclusión e introducir ciertas modificaciones para convertir el proceso en una acción comunitaria.

### **Selección de espacios a evaluar**

En primer lugar, se quiso involucrar a la población en todos los aspectos de la evaluación, entendiendo que los vecinos y vecinas de una población son quienes mejor conocen sus fortalezas, carencias y necesidades. Se desarrolló un proceso de consulta para conocer que entornos y servicios dentro los territorios son más relevantes o utilizados y se podrían beneficiar en mayor lugar de mejoras en la accesibilidad cognitiva.

Se elaboró una encuesta que se distribuyó online de forma abierta, donde se solicitaba información sobre la propia experiencia en servicios de la propia localidad, el uso que se les da y una valoración subjetiva de los mismos en función de dos parámetros: su importancia relativa y su relevancia en

términos de accesibilidad cognitiva. Se recogieron 193 cuestionarios de la vecindad de 47 localidades distribuidas en las 6 comarcas de la provincia de Albacete.

De forma paralela a la consulta por encuesta, se hicieron dos reuniones por cada una de las seis comarcas involucradas en el proyecto, en las cuales participaron entidades y asociaciones vinculadas a colectivos beneficiarios de la accesibilidad cognitiva. En estas reuniones se identificaron necesidades, recursos y prioridades de cada comarca y se seleccionaron las localidades y servicios donde finalmente se desarrollarían las evaluaciones partiendo de la información aportada por las encuestas. Participaron un total de 99 personas pertenecientes a 85 entidades procedentes de 27 localidades repartidas en las 6 comarcas de la provincia de Albacete.

## Equipo

Se crearon equipos de entre 18 y 24 personas pertenecientes a asociaciones locales de diferentes colectivos con dificultades de comprensión. Desde estas asociaciones participaron dos perfiles, personas usuarias con dificultades de comprensión y personal técnico, con un rol más enfocado al apoyo. Participaron todas aquellas personas que mostraron interés, sin que fuera requisito tener conocimientos sobre accesibilidad cognitiva.

Se contó con la participación de varios equipos de evaluación de accesibilidad cognitiva de ASPRONA, los cuales ya estaban formados en la materia y tenían experiencia aplicando la metodología base. Los equipos de ASPRONA se componen por una o dos personas técnicas y entre cuatro y seis personas evaluadoras con discapacidad intelectual.

Además, una experta en accesibilidad cognitiva con experiencia en la aplicación de la metodología acompañó y guió a los equipos en su aprendizaje y el desarrollo de las evaluaciones.

Se impartió una formación previa a todo el equipo, de forma que todo el mundo contara con las nociones básicas para poder ejecutar la evaluación de un espacio. Aun así, dado el cariz de principiantes de la mayoría de participantes, se confió en los equipos de ASPRONA como garantía de calidad de las evaluaciones.

## Usos

Los usos a evaluar de cada espacio se escogieron de forma cuidadosa, con

idea de que estas evaluaciones sirvan para estandarizar el método y facilitar la réplica en espacios y servicios similares. Se escogieron atendiendo a los siguientes criterios:

1. Necesidades identificadas.
2. Prioridades del espacio.
3. Impacto en la comunidad.

Se evitó evaluar el sistema de evacuación en emergencias de forma deliberada. La evacuación de emergencias es un uso sobre el que recae una responsabilidad extra, cuya actuación está regulada por normativa y cuya complejidad puede resultar excesiva para el carácter y objetivos de este proyecto.

## Fases

Dado el número de participantes, se dividió a los equipos en dos grupos de trabajo que evaluaron los espacios en días distintos. Esto nos permitió tanto funcionar con mayor agilidad en el proceso como tener información sobre los espacios más variada y rica.

Se diseñaron actividades para trabajar sobre la observación participante y el análisis de información en el mismo momento, para facilitar aún más la agilidad de proceso y favorecer que la metodología sea replicada y participen el mayor número de colectivos y vecinos y vecinas posible.

Se realizaron dos visitas a cada espacio con una duración media de 3 horas. En cada visita acudió la mitad del equipo evaluador en cuestión y se realizaron las tareas de observación participante y análisis de resultados.

Se procuró poner el foco en las propuestas de mejora en varios momentos de las visitas al espacio, de forma que tuviéramos una pequeña lista de ideas tomadas en caliente. Al finalizar las visitas, cada grupo de trabajo dedicaba un tiempo a elaborar una lista más detallada de propuestas de mejora a través de lluvias de ideas dirigidas y estructuradas.

Una vez finalizadas las visitas, las personas con rol técnico elaboraron el informe de resultados de forma colaborativa. Guiadas por las personas expertas implicadas en el proyecto, se procuró que técnicos y profesionales del tejido asociativo adquirieran ciertas competencias a la hora de identificar y valorar propuestas de mejora.

# 3. Resultados

- 3.1. Resultados por espacio evaluado
- 3.2. Análisis comparativo de resultados
- 3.3. Conclusiones



## 3.1. Resultados por espacio evaluado

### Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa

**Características del espacio** El Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa forma parte del Complejo Deportivo de Almansa. En el se imparten clases y entrenamientos de diversas disciplinas deportivas, como pilates, gimnasia de mantenimiento, zumba, etc., destinadas a todas las edades. Es el lugar de entrenamiento de varios clubes deportivos de gimnasia rítmica, voleibol, baloncesto, judo y fútbol sala. Además, permite el alquiler de pistas de baloncesto y fútbol sala a particulares.

Está vinculado con otros espacios del Complejo Deportivo, la inscripción a las actividades se realiza online y el punto principal de información y ayuda se encuentra fuera del Pabellón.

---

**Número de participantes** Participaron 18 personas, 15 como evaluadores con dificultades de comprensión y 4 con perfil técnico.  
El primer grupo de trabajo se formó con 10 personas y el segundo con 5.

---

**Colectivos participantes**

- Daño cerebral sobrevenido.
- Enfermedad mental.
- Fibromialgia.
- Alzheimer.
- Discapacidad intelectual.

---

**Usos evaluados**

- Identificación del espacio.
- Solicitar información.
- Localización de servicios.
- Inscripción a actividades.

---

**Medidas de mejora**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio

- Cuidado y refuerzo de puntos presenciales de información, ayuda y gestión de inscripciones.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.
- Facilitar itinerarios y pasos necesarios para inscribirse a actividades.

---

**Experiencia del equipo evaluador** La experiencia de la evaluación fue bastante dinámica. El grupo se sintió cómodo con la metodología y se generaron conversaciones fluidas con bastantes aportaciones.

## Ayuntamiento de Tobarra

**Características del espacio** El Ayuntamiento de Tobarra concentra los trámites y procesos administrativos y políticos que ordenan la vida comunitaria y social a nivel local. Como el padrón, registro, pago de impuestos, relación con las concejalías, etc. El acceso principal y más fomentado a estos trámites es electrónico.

Está situado en un edificio de distribución vertical, bastante estrecho.

---

**Número de participantes** Participaron 24 personas, 15 como evaluadores con dificultades de comprensión y 9 con un perfil técnico.

El primer grupo de trabajo se formó con 13 personas y el segundo con 7.

---

**Colectivos participantes**

- Párkinson.
- Alzheimer.
- Discapacidad en general.
- Discapacidad intelectual.
- Personas en riesgo de exclusión.
- Personas mayores.

---

**Usos evaluados**

- Identificación del espacio.
- Localización de servicios.

- Realizar un trámite.
- Hacer uso del aseo.

---

**Medidas de mejora**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión

---

**Experiencia del equipo evaluador**

Nos enfrentamos a un edificio de dimensiones estrechas que dificultó el trabajo en grupo. A demás, uno de los grupos tenía mayor número de personal técnico, lo que se tradujo en más personas gestionando preguntas e información y una sobre exigencia hacia las personas evaluadoras.

## Casa de la Cultura de Elche de la Sierra

**Características del espacio**

La Casa de la Cultura de Elche es la sede de varias asociaciones, alberga el centro juvenil, los servicios sociales, la Oficina Municipal del Servicio al Consumidor, la Universidad Popular y la Biblioteca Municipal. Dispone de un salón de actos para eventos y una sala de exposiciones, además de un punto de acceso a internet. En ella se llevan a cabo cursos y actividades para jóvenes y adultos. Es el centro neurálgico en cuanto a cultura del municipio.

---

**Número de participantes**

Participaron 22 personas, 16 como evaluadores con dificultades de comprensión y 6 con un perfil técnico. El primer grupo de trabajo se formó con 12 personas y el segundo con 8.

---

**Colectivos participantes**

- Alzheimer.
  - Discapacidad intelectual.
  - Personas en riesgo de exclusión o en situación de vulnerabilidad.
-

---

**Usos evaluados** - Identificación del espacio.  
- Solicitar información.  
- Localización de servicios.  
- Inscribirse a una actividad.

---

**Medidas de mejora** - Mejoras de la señalización.  
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.  
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.  
- Formación de profesionales de atención al público, especialmente de conserjes.  
- Facilitar itinerarios y pasos necesarios para inscribirse a actividades.

---

**Experiencia del equipo evaluador** Uno de los grupos de trabajo quedó muy numeroso por cuestiones logísticas y hubo momentos donde la actividad resultó parsimoniosa. A algunas personas con discapacidad intelectual les costó adecuarse al ritmo de la actividad.  
Hubo gran cantidad de aportaciones, el grupo respondió muy bien a la dinámica de preguntas con las que el personal técnico recogía información.

## CIRENC - La Roda

**Características del espacio** El CIRENC ofrece un servicio de rehabilitación integral especializada dirigido a enfermos de párkinson y otras patologías neurodegenerativas. Es un edificio nuevo, se inauguró en 2021, y en su diseño se aprecia cierta sensibilidad por adecuarse a las características de las personas atendidas. Dispone de un gimnasio, un centro de día, terapias individuales y de grupo y consultas médicas y de enfermería.

---

**Número de participantes** Participaron 23 personas, 15 como evaluadores con dificultades de comprensión y 11 con un perfil técnico.  
El primer grupo de trabajo se formó con 11 personas y el segundo con 10.

**Colectivos participantes**

- Párkinson.
- Discapacidad intelectual.
- Personas mayores.

---

**Usos evaluados**

- Identificación del espacio.
- Solicitar información.
- Localización de servicios.
- Hacer uso del aseo.

---

**Medidas de mejora**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Experiencia del equipo evaluador**

El equipo estaba compuesto en su mayoría por personas con discapacidad intelectual, tanto expertas como novatas, que siguieron perfectamente la metodología. Hubo gran cantidad de aportaciones y de propuestas de mejora.

Tuvimos la oportunidad de dividir el primer grupo de trabajo y trabajar sobre dos itinerarios de forma paralela.

## Centro de Salud de Casas-Ibáñez

**Características del espacio**

El centro de Salud de Casas-Ibáñez es un edificio de tres plantas donde se presta atención a una población de 12.000 personas. Incluye servicios de atención primaria, extracciones, matrona, trabajo social, rehabilitación y fisioterapia, radiología, odontología, psiquiatría, cirugía menor y urgencias.

---

**Número de participantes**

Participaron 23 personas, 16 como evaluadores con dificultades de comprensión y 7 con un perfil técnico.

El primer grupo de trabajo se formó con 12 personas y el segundo con 5.

---

---

**Colectivos participantes** - Enfermedad mental.  
- Discapacidad intelectual.

---

**Usos evaluados** - Identificación del espacio.  
- Localización de servicios.  
- Pedir cita.  
- Recibir consulta.

---

**Medidas de mejora** - Mejoras de la señalización.  
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.  
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Experiencia del equipo evaluador** Dentro del equipo evaluador, se complementaron muy bien unas personas a otras y el trabajo en grupo resultó muy dinámico. Surgieron gran cantidad de aportaciones. Aún así, el trabajar en un grupo grande requirió un esfuerzo de paciencia por parte del grupo.

---

## Centro Administrativo de Alcaraz

**Características del espacio** El Centro Administrativo de Alcaraz es un espacio polivalente construido en 1989 que alberga varios organismos públicos. Comparte edificio con los juzgados, pero estos no se consideran parte del mismo. En él se sitúan Servicios Sociales, la oficina del Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (Gestalba), el Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (SEPECAM), el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la Oficina Comarcal Agraria y una sala de usos múltiples a la que hay que acceder desde el exterior.

---

**Número de participantes** Participaron 20 personas, 15 como evaluadores con dificultades de comprensión y 5 con un perfil técnico.  
Solo hubo un grupo de trabajo formado con 13 personas.

---

---

**Colectivos participantes** - Personas mayores.  
- Discapacidad intelectual.

---

**Usos evaluados** - Identificación del espacio.  
- Localización de servicios.  
- Hacer trámites.  
- Mejoras de la señalización.  
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.  
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Medidas de mejora** - Mejoras de la señalización.  
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, cualidad y distribución a lo largo del espacio.  
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Experiencia del equipo evaluador** Por cuestiones de logística, no hubo división en grupos de trabajo y todo el equipo visitó junto el espacio. Estaba compuesto por personas mayores principalmente y fueron ellas las que marcaron el ritmo de la evaluación. Desde el primer momento asumieron una posición más autónoma en la identificación de información, creando un perfil entre evaluador y técnico. Lo que hizo que la participación se centrara mayormente en la valoración de aspectos técnicos más que en la elaboración de ideas y propuestas.

## 3.2. Análisis comparativo de resultados

### Usos evaluados

**Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa**

- Identificación del espacio
- Solicitar información
- Localización de servicios
- Inscripción a actividades

---

**Ayuntamiento de Tobarra**

- Identificación del espacio
- Localización de servicios
- Realizar un trámite
- Hacer uso del aseo

---

**Casa de la Cultura de Elche de la Sierra**

- Identificación del espacio
- Solicitar información
- Localización de servicios
- Inscribirse a una actividad

---

**CIRENC - La Roda**

- Identificación del espacio
- Solicitar información
- Localización de servicios
- Hacer uso del aseo

---

**Centro de Salud de Casas-Ibáñez**

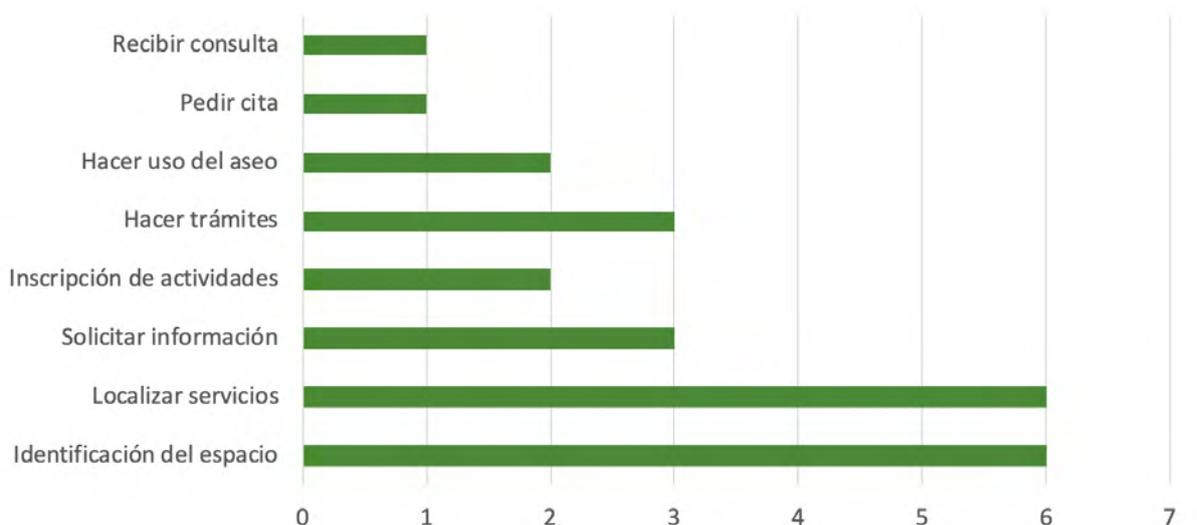
- Identificación del espacio
- Localización de servicios
- Pedir cita
- Recibir consulta

---

**Centro Administrativo de Alcaraz**

- Identificación del espacio
- Localización de servicios
- Hacer trámites

## Número de veces que se han evaluado cada uso



Hay dos actividades o funciones en un espacio que son básicas para el desempeño de las personas, independientemente del tipo de servicio en el que nos encontremos. Por un lado, poder identificar qué espacio / servicio es y para qué sirve; y por otro, poder orientarnos a través de las diferentes estancias que lo forman.

A estas dos funciones podríamos añadir una tercera, solicitar información o ayuda en el desarrollo de mi interacción como persona usuaria. En todos los espacios existe la posibilidad de que una persona se sienta perdida o encuentre dificultades en su interacción con el entorno, por lo que tener un punto de información y atención es necesario en prácticamente todos los servicios.

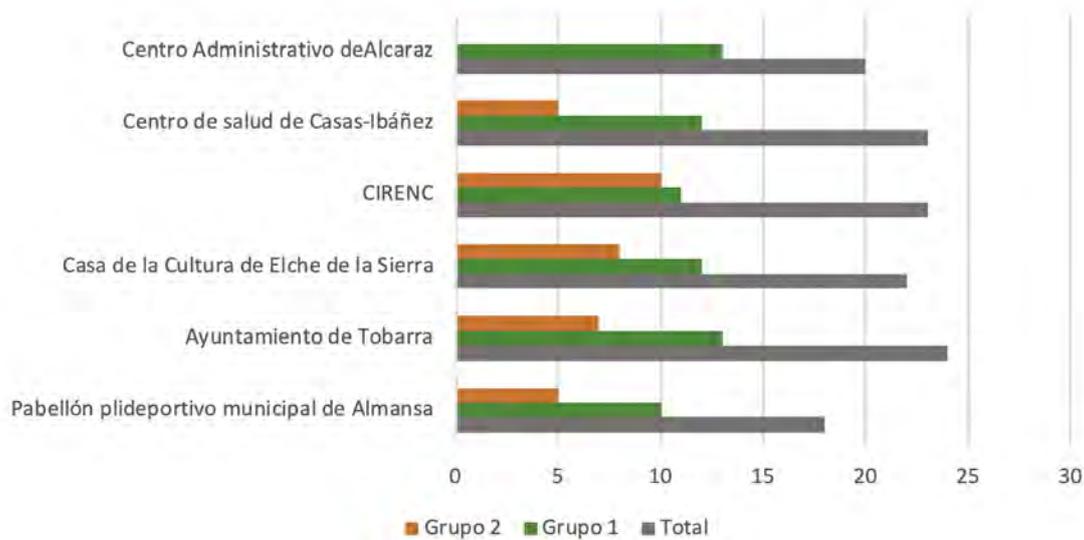
Vemos claramente como este uso se ha considerado prioritario en tres de las seis evaluaciones. En el Centro de Salud se identificó como un uso muy relevante también, pero se consideró más prioritario evaluar el proceso de pedir cita; considerando, además, que parte de este proceso incluye solicitar información. En el Ayuntamiento de Tobarra y en el Centro Administrativo de Alcaraz, de hecho, se identificó que la falta de este punto generaba barreras a la comprensión y uso del espacio.

## Participantes

<b>Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Daño cerebral sobrevenido</li><li>- Enfermedad mental</li><li>- Fibromialgia</li><li>- Alzheimer</li><li>- Discapacidad intelectual</li></ul>	Participaron 18 personas, 15 como evaluadores y 4 con perfil técnico. El primer grupo se formó con 10 personas y el segundo con 5.
<b>Ayuntamiento de Tobarra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Párkinson</li><li>- Alzheimer</li><li>- Discapacidad</li><li>- Discapacidad intelectual</li><li>- Personas en riesgo de exclusión</li><li>- Personas mayores</li></ul>	Participaron 24 personas, 15 como evaluadores y 9 con un perfil técnico. El primer grupo se formó con 13 personas y el segundo con 7.
<b>Casa de la Cultura de Elche de la Sierra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alzheimer</li><li>- Discapacidad intelectual</li><li>- Personas en riesgo de exclusión o en situación de vulnerabilidad</li></ul>	Participaron 22 personas, 16 como evaluadores y 6 con un perfil técnico. El primer grupo se formó con 12 personas y el segundo con 8.
<b>CIRENC - La Roda</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Párkinson</li><li>- Discapacidad intelectual</li><li>- Personas mayores</li></ul>	Participaron 23 personas, 15 como evaluadores y 11 con un perfil técnico. El primer grupo se formó con 11 personas y el segundo con 10.
<b>Centro de Salud de Casas-Ibáñez</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enfermedad mental</li><li>- Discapacidad intelectual</li></ul>	Participaron 23 personas, 16 como evaluadores y 7 con un perfil técnico. El primer grupo se formó con 12 personas y el segundo con 5.

<b>Centro Administrativo de Alcaraz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas mayores</li> <li>- Discapacidad intelectual</li> </ul>	<p>Participaron 20 personas, 15 como evaluadores con dificultades de comprensión y 5 con un perfil técnico.</p> <p>Solo hubo un grupo de trabajo se formó con 13 personas.</p>
---	--	--

### Número de participantes



Vemos como justo las dos evaluaciones donde hubo grupos de trabajo más numerosos, el Ayuntamiento de Tobarra y el Centro Administrativo de Alcaraz, fueron aquellas donde las aportaciones fueron menos variadas y hubo menos riqueza en la experiencia vivida. Si analizamos este hecho, comprobamos que tiene que ver con dos realidades diferentes. En Tobarra la posibilidad de aportar estaba condicionada por las dimensiones físicas del edificio, que hacían difícil la permanencia de grupos grandes de personas. Sin embargo, en Alcaraz la mayor autonomía en la tarea de las personas evaluadoras y la cantidad de encrucijadas y la amplitud de los pasillos principales facilitó la dispersión del grupo y dificultó mantener un ritmo común con el que experimentar el espacio de una forma compartida.

Si valoramos las dos evaluaciones que les siguen en mayor número de participantes por grupo, Casa de la Cultura de Elche de la Sierra y Centro de Salud de Casas-Ibáñez, vemos como las aportaciones son más ricas. Aunque la actividad sí se vivió como ralentizada y condicionadas por el alto número de participantes.

Estos resultados pueden estar relacionados con la composición de los grupos y las diferentes dificultades de comprensión que podemos encontrar en ellos.

La metodología base se creó a medida para trabajar con personas con discapacidad intelectual y en las evaluaciones confirmamos que el sistema de dirigir la experiencia con preguntas es muy funcional, se consiguen bastantes aportaciones y las personas evaluadoras entienden que estamos solicitando de ellas.

Vemos también como la metodología ha funcionado igual de bien con personas con demencias degenerativas y personas con enfermedad mental.

Observamos que el colectivo de personas mayores puede sentirse más cómodo con un rol menos dirigido y con más cabida a la iniciativa.

En cuanto a personas en riesgo de exclusión, es un colectivo bastante variopinto que ha tenido poca presencia en las evaluaciones. Por lo que no podemos extraer conclusiones claras.

## Medidas de mejora identificadas

### **Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa**

- Mejora de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
- Cuidado y refuerzo de puntos presenciales de información, ayuda y gestión de inscripciones.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.
- Facilitar itinerarios y pasos necesarios para inscribirse a actividades.

---

### **Ayuntamiento de Tobarra**

- Mejoras de la señalización.
  - Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
  - Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.
-

---

**Casa de la Cultura de Elche de la Sierra**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.
- Formación de profesionales de atención al público, especialmente de conserjes.
- Facilitar itinerarios y pasos necesarios para inscribirse a actividades.

---

**CIRENC - La Roda**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Centro de Salud de Casas-Ibáñez**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

---

**Centro Administrativo de Alcaraz**

- Mejoras de la señalización.
- Mejora de la gestión de la información, en cuanto a cantidad, calidad y distribución a lo largo del espacio.
- Ofrecer información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.

## Medidas de mejora surgidas en las evaluaciones



Encontramos que en todas las evaluaciones se han identificado necesidades muy parecidas, en las mismas líneas de acción. Lo que nos indica que hay una serie de constantes, tanto en las acciones que son básicas para que las personas nos relacionemos con los entornos como en el tipo de barreras que solemos encontrar.

Todas las evaluaciones han propuesto mejoras entorno a seis puntos:

1. Mejoras de la señalización.
2. Mejoras de la gestión y la organización de la información por el servicio.
3. Incluir información en lectura fácil y formatos de fácil comprensión.
4. Mejoras de los puntos de atención y ayuda.
5. Mejora de los procesos de acceso a actividades y servicios del espacio.

Los tres primeros puntos se repiten en las seis evaluaciones. Los puntos de atención y ayuda son un elemento clave para la accesibilidad cognitiva. El hecho de que no se hayan propuesto medidas entorno a ellos salvo en dos evaluaciones tiene que ver con el adecuado nivel de accesibilidad cognitiva de los mismos y con las características del espacio.

Por otro lado, vemos otros espacios complejos de por sí, por la cualidad de sus servicios, donde los puntos de atención estaban bien diseñados. Como el Ayuntamiento de Tobarra o el Centro de Salud de Casas-Ibáñez.

Hay espacios, como el CIRENC de La Roda, donde generar un punto de atención comprensible no entraña tanta complejidad y además está bien diseñado.

Los procesos y actividades tienen secuencias de acción, protocolos y otros intangibles cuya comprensión es vital para poder participar en un espacio. Encontramos que en dos evaluaciones, el Pabellón Polideportivo de Almansa y la Casa de la Cultura de Elche de la Sierra, se han propuesto mejoras de los procesos de inscripción de actividades. En estos espacios encontramos procesos innecesariamente complejos.

### 3.3. Conclusiones

**1)** Cuando se inició este proyecto, uno de los intereses era identificar idiosincrasias en servicios y espacios que pudieran ayudar a estandarizar el sistema de evaluación por tipo de servicio o recurso. Sin embargo, los datos nos devuelven que quizás el tipo de servicio no sea un criterio tan relevante a la hora de desarrollar la metodología.

Si confirmamos las tendencias hacia las que apuntan los estudios realizados hasta ahora: que hay una serie de procesos básicos en cualquier entorno que son puntos clave para conseguir la comprensión del mismo. Estos son:

- Procesos de orientación y localización.
- Obtener información.
- Procesos de ayuda y atención.
- Procedimientos de actuación y participación.

**2)** Esto nos da la posibilidad de estandarizar una serie de usos que, por su relevancia e impacto, son los más adecuados para una evaluación de accesibilidad cognitiva inicial. Estos serían:

- Identificar el espacio.
- Localizar zonas y servicios.
- Obtener información.

**3)** A parte de estos usos básicos, con los que vamos a resolver la mayoría de disyuntivas sobre la comprensión del entorno, los espacios

albergan otras funciones y usos que les son más propios e identitarios. Sería interesante ampliar el alcance de las evaluaciones para obtener datos sobre estos procesos. Para ello, necesitamos innovar en la metodología y hacer un análisis compartido entre diferentes equipos de evaluación.

4) La metodología usada se basa en dirigir la visita al espacio a través de instrucciones y de preguntas. En las diferentes evaluaciones comprobamos como una actividad bastante dirigida facilita y ordena la tarea a colectivos como personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental o demencias degenerativas. Sin embargo, observamos que otros colectivos, como la tercera edad, no requieren una actividad tan dirigida y disfrutarían más de la tarea con una fórmula que permitiera mayor iniciativa.

Esto nos lleva a valorar que podría ser buena práctica crear equipos de personas con condiciones y necesidades equivalentes, de forma que podamos ajustar la metodología en función de sus necesidades.

5) También hemos observado que una clave para la eficiencia de la tarea es el tamaño del grupo evaluador. Con idea de generar un sistema de trabajo más enfocado a la comunidad que a un grupo experto, se probó a trabajar en grupos grandes e introducir para ello mayor cantidad de personas técnicas que pudieran apoyar la labor de las evaluadoras. Pero hemos comprobado que, aun con el refuerzo de apoyo, la metodología no se ajusta demasiado bien al trabajo con grupos grandes.

6) Otra posible vía de acción es reducir la formación a las personas participantes y el papel de expertos en el proceso de la observación participante. Esto facilitaría a nivel logístico trabajar con bastante cantidad de grupos pequeños y mantener así una alta participación. Además, ayudaría a ajustar la metodología según necesidades de los grupos.

Con esta medida tendíamos una metodología más centrada en recoger el valor de la participación comunitaria. Para complementar la información obtenida de los grupos como usuarios de los entornos, incluiríamos momentos y espacios para la participación de personas expertas en accesibilidad cognitiva que no estén tan vinculados a reproducir las experiencias y vivencias que suscitan los entornos.

# 4. Propuesta metodológica para la evaluación de accesibilidad con un enfoque comunitario en el ámbito rural

- 4.1. Formación de espacios
- 4.2. Formación de equipos
- 4.3. Selección de usos y alcance de la evaluación
- 4.4. Observación participante
- 4.5. Análisis de datos y propuestas de mejora



Queremos cerrar este manual con una propuesta metodológica para evaluar la accesibilidad cognitiva en el ámbito rural involucrando a la población y a los colectivos afectados, que parte de los resultados y experiencias que se han obtenido de los seis pilotajes desarrollados durante el proyecto de Cooperación Interterritorial Accesibilidad Cognitiva.

## 4.1. Selección de espacios

Recoger la sensibilidad y necesidades de vecinos y vecinas es un aspecto clave de este enfoque comunitario, puesto que uno de los intereses es aprovechar y tener en cuenta el conocimiento que la comunidad tiene de sus entornos. Especialmente, nos interesa incidir en las experiencias de las personas con dificultades de comprensión.

Para recoger información en esta línea, se propone un sistema con dos vías de consultas, tal y como se planteó en el proyecto inicial:

**1)** Por un lado, **una consulta vía encuesta a la población general** del territorio o localidad donde queramos intervenir.

A la hora de elaborar la encuesta, debe tenerse en cuenta que la accesibilidad cognitiva es un ámbito bastante desconocido y puede que la población general no identifique correctamente a qué hacemos referencia si preguntamos directamente por cuestiones relativas a la misma. Por lo que es conveniente elaborar preguntas referidas a sensaciones y valoraciones de la experiencia que se produce en un espacio y posteriormente extrapolar las respuestas a posibles barreras o elementos de accesibilidad cognitiva.

Un planteamiento de encuesta puede ser el siguiente:

### **Datos sociodemográficos**

1. Edad.
2. Localidad de residencia.
3. Género.
4. Participa en alguna asociación. De qué tipo.

### **Preguntas sobre el uso del entorno local**

5. ¿Cuál es el espacio, lugar o edificio de su localidad que más utiliza?
6. ¿Este espacio le resulta cómodo y fácil de utilizar?

7. ¿Cuál es el espacio, lugar o edificio que le parece más importante para los vecinos y vecinas de su localidad?
8. ¿Por qué le parece el más importante?
9. ¿Cuál es el espacio, lugar o edificio que le parece más agradable?
10. ¿Por qué le parece el más agradable?
11. ¿Cuál es el espacio, lugar o edificio que le parece menos agradable?
12. ¿Por qué le parece el menos agradable?
13. ¿Cuál diría que es el espacio, lugar o edificio que le parece más cómodo y fácil de usar de su comunidad?
14. ¿Por qué le parece el más cómodo y fácil de usar?
15. ¿Cuál diría que es el espacio, lugar o edificio que le parece más incómodo y difícil de usar de su comunidad?
16. ¿Por qué le parece el más incómodo y difícil de usar?

2) Por otro lado, es conveniente ahondar en los datos que nos proporcionan las encuestas a través del **contacto directo con colectivos con dificultades de comprensión**, ya que son estas personas las que más acusan la falta de accesibilidad cognitiva.

Una fórmula para llevar a cabo este contacto son reuniones presenciales con entidades locales de los diferentes colectivos. En estas reuniones se genera un espacio de diálogo donde identificar necesidades, recursos y prioridades. Los datos obtenidos de las encuestas nos pueden ayudar a dirigir y organizar la conversación en entorno a determinados aspectos de la localidad que queramos explorar o analizar.

## 4.2. Formación de equipos

El valor de esta metodología radica en la implicación de distintos colectivos de personas con dificultades de comprensión y en colocar sus vivencias de persona usuaria en el centro. Además, el factor comunitario y el fomento de la accesibilidad cognitiva son parte del objeto de su desarrollo. Por lo que hay un interés claro en contar con el mayor número de participantes posible.

Dados los resultados comentados en el apartado anterior, donde se identifica la necesidad de trabajar con grupos reducidos compuestos por personas con necesidades parecidas, la propuesta pasa por reducir la presencia de personal técnico y los apoyos y ampliar el número de grupos

que trabajan sobre una misma evaluación.

Se recomienda componer grupos de 5 personas con dificultades de comprensión, que personalizarán el rol de evaluadores. Los evaluadores y evaluadoras serán apoyados por una o dos personas con experiencia en la provisión de apoyos, vinculadas a asociaciones del tercer sector del territorio donde se esté actuando. Una persona técnica, experta en accesibilidad cognitiva y familiarizada con la metodología, asumirá el rol técnico y guiará la evaluación.

Es conveniente que la persona técnica sea la misma durante todas las intervenciones y grupos de una misma evaluación. Sin embargo, se puede valorar contar con más personal técnico si así lo requiere la logística.

De esta manera, el equipo de evaluación se compone de tres roles:

### **1. Personal evaluador**

Agente principal de la evaluación, su función es identificar barreras cognitivas y elaborar información en base a su experiencia en los entornos. Son necesariamente personas con dificultades de comprensión.

### **2. Personal del apoyo**

Su papel es principalmente apoyar a las personas evaluadoras de forma particular si así lo requieren y facilitar su participación en la actividad. También pueden apoyar a la persona técnica a recoger la información.

### **3. Personal técnico**

Es la persona experta en accesibilidad cognitiva que guía la evaluación, recoge la información que indica el grupo y elabora los informes pertinentes.

La propuesta es crear entre 4 y 5 grupos por evaluación ordenando colectivos por características y necesidades de cara a la metodología, según nos indican los datos de los seis pilotajes:

- Personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental y demencias degenerativas. En los que llamaremos Grupos tipo A.
- Personas mayores, analfabetas funcionales y migrantes no hispanohablantes. En los que llamaremos Grupos tipo B.

Es conveniente que todas las personas participantes, ya sean evaluadoras o personal de apoyo, reciban formación sobre accesibilidad cognitiva y sean introducidas en la metodología y en la actividad que se va a desarrollar. Esta formación debe ser breve (entre 2 y 3 horas) y con carácter lúdico. Tendrá

el doble objetivo de facilitar la evaluación y fomentar una actitud positiva hacia la accesibilidad cognitiva.

No obstante, la responsabilidad de salvaguardar la calidad de la evaluación y los resultados es de la persona técnica, como único agente realmente experto que está presente a lo largo de todo el proceso.

### 4.3. Selección de usos y alcance de la evaluación

Como nos indican los resultados de los seis pilotajes desarrollados, hay una serie de usos básicos que deberían plantearse al comenzar un proceso de evaluación de accesibilidad cognitiva. Estos son:

- Identificar el espacio.
- Localizar zonas y servicios.
- Obtener información.

Estos usos son básicos, en el sentido de que no confieren identidad a un servicio. Son procesos y actividades necesarias para la relación del ser humano con su entorno y, por lo tanto, propios de todos los servicios y espacios que visitamos.

Sin embargo, los servicios soportan otra serie de usos que sí les son propios y están directamente relacionados con su función y objeto. Como sacar una entrada en un teatro o hacer un trámite en un Ayuntamiento.

Una posible categorización de dichos usos sería:

- **Hacer trámites.**

Espacios como Ayuntamientos y Administraciones Públicas en general.

- **Obtener cita.**

Espacios como centros de salud, servicios sociales, servicios de empleo público, consultas de fisioterapia, podología y otros profesionales socio-sanitarios.

- **Inscripción a actividades.**

Espacios como polideportivos, casas culturales, centros cívicos, centros de mayores.

- **Participación en actividades programadas periódicas.**

Espacios como casas culturales, centros cívicos, centros de mayores, polideportivos, centros de rehabilitación socio-sanitarios.

● **Uso del aseo.**

En edificios de nueva construcción donde se identifique diseños poco habituales.

Para abarcar todos los procesos y usos, se propone un método por fases:

- Fase inicial. En esta fase se evalúan los usos básicos y se emite un informe con propuestas de mejora.
- Fase secundaria. En esta fase se amplía la evaluación para dar cabida a los usos propios de cada espacio. Un proyecto puede albergar tantas fases secundarias como se estime oportuno.

Por ejemplo, la evaluación de un Ayuntamiento puede tener las siguientes fases:

**1. Fase inicial: usos básicos.**

- Identificar el espacio.
- Localizar zonas y servicios.
- Obtener información.

**2. Fase 2: trámites más comunes.**

- Empadronamiento.
- Pago de impuestos.
- Solicitar ayudas económicas.

**3. Fase 3: Expresión del acto político.**

- Solicitar audiencia con la alcaldía.
- Solicitar audiencia con una concejalía.
- Asistir a plenos.

Es conveniente no seleccionar más de 3 o 4 usos por fase, de manera que el trabajo de campo no se alargue en el tiempo. Al finalizar cada una de las fases debe poderse emitir un informe con propuestas de mejora.

Tal y como se ha apuntado en apartados anteriores de este manual, se recomienda no incluir el uso Sistema de evacuación. Ya que la identificación de propuestas de mejora adecuadas requiere de un análisis legislativo y técnico que excede el alcance de esta metodología.

## 4.4. Observación participante

la observación participante se llevará a cabo en grupos pequeños, entre 7 y 8 personas, durante sesiones de 3 horas aproximadas de duración. Cada grupo asistirá a una visita o sesión, en la cual se deben valorar todos los usos seleccionados.

Durante las visitas, el objetivo será recrear las vivencias que pueden tener las personas usuarias de un servicio realizando cada uno de los usos. Mientras recorremos los espacios, compartimos emociones, opiniones y sensaciones que son recogidas por la persona técnica en una hoja de registro<sup>1</sup>. Estas notas serán complementadas con material gráfico, como fotografías y vídeos, que nos ayuda a documentar la información.

Ordenaremos la experiencia a través de instrucciones con las que pedimos al grupo que realice un proceso o tarea concreta. Mientras resuelve la instrucción, el grupo irá parando en los diferentes elementos de interés que encuentre y compartiendo impresiones. Algunos ejemplos de instrucciones son:

- Localizamos la fachada / entrada. Si vemos algo significativo nos paramos y lo compartimos con el grupo.
- Localizamos la oficina de trámites. Si vemos algo significativo nos paramos y lo compartimos con el grupo.
- Conseguimos información sobre actividades, horarios... Si vemos algo significativo nos paramos y lo compartimos con el grupo.
- Solicitamos una cita. Si vemos algo significativo nos paramos y lo compartimos con el grupo.

Facilitamos la expresión de opiniones y sensaciones a través de una conversación semi-estructurada con preguntas. Hacemos preguntas cuando alguien en el grupo llama la atención sobre un elemento o cuestión y cuando observamos un comportamiento no esperado, significativo o resuelve la tarea de forma no prevista por el entorno. Por ejemplo, cuando el grupo erra en la ruta a seguir o utiliza su móvil para buscar información que necesita para resolver la tarea. Las preguntas suceden a lo largo de la resolución de una instrucción con el objeto de aclarar información.

Algunos ejemplos de preguntas son:

---

<sup>1</sup> En el Anexo 1 se puede encontrar un modelo de hoja de registro.

- ¿Cuántos puntos de información observas o identificas?
- ¿Por qué has seguido por este camino?
- ¿Puedes recordar toda la información que has recibido?
- ¿Cómo te has sentido haciendo la actividad?

A aquellos grupos tipo A, interesa guiarles de forma intensiva y dotarnos de una batería de preguntas extensa, fomentando de forma continua la conversación<sup>2</sup>. Mientras que, con grupos tipo B, es más productivo dejar cierto espacio en la conversación para la improvisación y facilitar la iniciativa de las personas evaluadoras.

## 4.5. Análisis de datos y propuestas de mejora

En esta nueva propuesta metodológica, se propone iniciar el trabajo entorno a propuesta de mejora y análisis de datos de forma paralela a la observación participante. De esta forma, facilitamos la participación de la comunidad también en estas partes del proceso.

Para ello, se invita al grupo a dar ideas de mejora al tiempo que observamos barreras cognitivas. En la ficha de datos, la persona técnica puede ir anotando las ideas que ya surgen durante la visita. Al final de la misma, se reserva un espacio para la reflexión de grupo. En poco más de media hora se realiza una lluvia de ideas ordenada por usos. Se refresca y se hace memoria colectiva sobre las barreras cognitivas que se han encontrado y se deja al grupo que discurra soluciones de forma libre. Es importante evitar el juicio cuando una idea resulte poco realista o eficiente, lo relevante de esta técnica es recoger la mayor cantidad de ideas posible.

Posteriormente, la persona técnica hará una valoración de las mismas, basada en su conocimiento experto y las necesidades y características del entorno. Esta diagnosis y las propuestas de mejora se recogen en un informe que servirá al entorno para diseñar el proceso de cambio.

---

<sup>2</sup> En el Anexo 2 encontrarás una propuesta de batería de preguntas, obtenida de la Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos de Plena inclusión.

## 5. Bibliografía y referencias

---

*Accesibilidad cognitiva en los centros educativos.* Belinchón y cols., 2014.

*Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos.* Plena inclusión, 2018.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Pabellón Polideportivo Municipal de Almansa.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Ayuntamiento de Tobarra.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Casa de la Cultura de Elche de la Sierra.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Centro de Pákinson La Roda.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Centro de Salud de Casas-Ibáñez.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

*Informe Técnico Accesibilidad Cognitiva. Centro Administrativo de Alcaraz.* ASPRONA, 2022. Proyecto de Cooperación Interterritorial de Accesibilidad Cognitiva, Grupos de Acción Local de la provincia de Albacete.

# Anexos

Anexo 1. Hoja de registro por usos

Anexo 2. Batería de preguntas



# Anexo 1. Hoja de registro por usos

FECHA:	¿Qué hago?	LUGAR:	¿Qué ha pasado?	¿Hay información, cómo es?	Barreras	Apoyos	¿Cómo me siento?

¿Qué hago?	¿Qué ha pasado?	¿Hay información, cómo es?	Barreras	Apoyos	¿Cómo me siento?

Propuestas de mejora

## Anexo 2. Batería de preguntas

Propuesta extraída de la *Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos*. Plena inclusión, 2018.

Concepto	Preguntas
<b>Sensaciones</b>	¿Cómo te sientes en este espacio? ¿Por qué? ¿Sientes confusión, te has perdido, tienes miedo, estrés, sientes confianza, seguridad o tranquilidad?
<b>Propuestas</b>	¿Cambiarías algo? ¿Qué pondrías? ¿Cómo sería? ¿Esa idea es fácil o difícil? ¿Se te ocurren otras ideas más fáciles o más difíciles?
<b>Clase o categoría</b>	Este entorno, ¿qué tiene en común y de diferente con otros entornos similares?
<b>Uso o funcionalidad</b>	¿Qué puedes hacer o qué esperan que hagas en este entorno?
<b>Valores y normas</b>	¿Qué normas tiene este entorno? ¿Qué personas pueden o suelen usar este entorno? ¿Puedo participar y usar en este entorno igual que otras personas?
<b>Relación espacial, temporal o funcional</b>	¿Cómo vas desde este entorno a otros? ¿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?
<b>Laberinto</b>	¿Por qué te pierdes? ¿Qué te confunde?
<b>Limpieza topológica o del diseño</b>	¿Qué te estorba o te impide que puedas encontrar lo que buscas?

Concepto	Preguntas
<b>Referencias e inferencias</b>	<p>¿Quieres que haya varias indicaciones? ¿O no?</p> <p>¿Cuántas hay que poner?</p> <p>¿En qué parte del recorrido?</p>
<b>Señales en techo, suelo o paredes</b>	<p>¿Hay señales?</p> <p>¿Sobre qué informan?</p> <p>¿Ayudan?</p>
<b>Lectura fácil</b>	<p>Las señales, carteles, información... ¿puedes leerlos?</p> <p>¿Se entienden?</p> <p>Los dibujos y pictogramas, ¿se entienden?</p>
<b>Umbrales, marcadores, balizamiento, encrucijadas</b>	<p>¿Hay alguna marca en el camino que te orienta?</p> <p>¿Hay algo que te impide continuar?</p> <p>¿Qué colocarías?</p> <p>Si hay varios caminos, ¿dónde colocarías la información?</p>
<b>Elementos de la percepción</b>	<p>¿Cuáles son las formas y colores que te orientan?</p> <p>¿Por qué te llaman la atención o te atraen?</p> <p>¿Están bien colocados? ¿Dónde los cambiarías?</p>
<b>Factores ambientales</b>	<p>¿Hay algo en el ambiente que ayuda o molesta?</p> <p>¿Qué te parece la luz?</p> <p>¿Qué te parece el sonido?</p>
<b>Factores humanos</b>	<p>¿Cómo se comportan las personas en este entorno?</p> <p>¿Cómo me tratan las personas del entorno?</p> <p>¿Ayudan, distraen?</p> <p>¿Puedo pedir ayuda?</p> <p>¿Saben explicarme bien las cosas si pido ayuda?</p> <p>¿Puede mi persona de apoyo utilizar el entorno y apoyarme en él?</p> <p>¿Debería este entorno facilitar personas de apoyo?</p>

Concepto	Preguntas
<b>Factor temporal</b>	¿Tengo el tiempo que necesito para usar este entorno o moverme por él? ¿El horario es adecuado? ¿Se usa muy a menudo este espacio?
<b>El Hilo de Ariadna</b>	Si entras y no quieres perderte, ¿qué propones?





**Proyecto de Cooperación Interterritorial**

ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Grupos de Acción Local de Albacete