



Resultados del Taller participativo del Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2024 del Gobierno de Navarra. Tudela

Fecha de realización del taller: 11/04/2024

Fecha del informe: 12/04/2024



Contenido

1. ¿Por qué un Plan de Accesibilidad Universal?	3
2. Descripción del taller participativo	4
Listado de asistentes.....	5
Cómo facilitamos el material del POA24 a las personas participantes.....	5
Dinámicas realizadas en el taller	7
3. Resultados de las dinámicas	8
¿Para ti, qué 7 ámbitos deben ser más accesibles en el Gobierno de Navarra?	8
¿Qué acciones sugieres para mejorar la accesibilidad?.....	9
4. Valoración del taller	18
5. Anexos	19



Imagen del taller.

1. ¿Por qué un Plan de Accesibilidad Universal?

El Plan Operativo de Accesibilidad Universal del Gobierno de Navarra se ha creado no únicamente por un cumplimiento legal, sino también para recoger los compromisos del Gobierno de Navarra para acercar a la igualdad de condiciones a servicios, productos y entornos y para avanzar en igualdad e inclusión.

Este Plan tiene como meta los siguientes objetivos:

- Plan centrado en el CAMBIO.
- Planificación con prioridades, y que dichas prioridades sean compartidas con la ciudadanía. Además, dichas medidas deben reflejarse en el presupuesto del Plan.
- Que las medidas que se recojan sean factibles, medibles y se rindan cuentas.
- Implicación de todas las unidades de la Administración y creación de una cultura de trabajo que integre la accesibilidad en todas las políticas.
- Creación de un sistema de trabajo que contemple la mejora continua año a año.

2. Descripción del taller participativo

El taller participativo ha tenido por objeto convocar a personas con alguna relación, ya sea personal o profesional, con el ámbito de la discapacidad en Navarra, para que aporten su valoración sobre las acciones incluidas en el Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2024 del Gobierno de Navarra (en adelante, POA24) y expresen nuevas ideas o matices que complementen a las ya existentes.

El taller tuvo lugar el día 11 de abril de 2024, de 10:00 a 13:00 h en el centro cívico Lestonnac, en la Calle Camino San Marcial, 27, en Tudela.

Asistieron 7 personas con diversos perfiles en relación con la discapacidad (+ 1 persona participante que no acudió presencialmente), tanto desde la experiencia en primera persona como a nivel profesional.

Listado de asistentes

Participante	Relación con la discapacidad	Entidad
1	Cognitiva (profesional)	ANA
2	Psicosocial (profesional)	ANASAPS
3	Cognitiva (profesional)	Tasubinsa
4	Cognitiva	Tasubinsa
5	Cognitiva (profesional)	Piso Vencerol
6	Cognitiva (profesional)	Anfas
7	Cognitiva (profesional)	Centro Elkarkide
8	Cognitiva (profesional)	AFAN

Cómo facilitamos el material del POA24 a las personas participantes

El POA24 cuenta con un total de 174 medidas (15 más que el año pasado) de los 12 departamentos y corresponden a un total de 29 unidades diferentes del Gobierno de Navarra (2 unidades más que el año pasado). Las medidas se agrupan en 14 cambios.

Para facilitar la valoración del plan, realizamos un cuestionario escrito en Lenguaje Claro en el que las personas participantes debían marcar:

- Por un lado, de 14 ámbitos descritos, los 7 ámbitos que más importancia les daban desde el punto de vista de la accesibilidad.

El listado de los 14 ámbitos descritos en el cuestionario es el siguiente:

1. Accesibilidad de museos y actividades culturales.
2. Accesibilidad de edificios públicos y de uso público.
3. Colegios de primaria y secundaria, institutos de bachillerato y formación profesional.
4. Establecimientos y servicios de turismo.
5. Páginas web y aplicaciones móviles del sector público.
6. Formación de las personas que trabajan en el Gobierno de Navarra.
7. Mejora en empleo.
8. Servicios sociales.
9. Accesibilidad en la Administración de Justicia.
10. Accesibilidad en los espacios urbanos.
11. Accesibilidad en la vivienda.
12. Accesibilidad en el transporte.
13. Accesibilidad en el sistema de salud.
14. Mejoras en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

- Por otro lado, de los 7 ámbitos seleccionados elegir 5 y sugerir para cada uno de ellos las acciones necesarias para conseguir un cambio positivo.

Dinámicas realizadas en el taller

1. Presentación
2. Plan Operativo de Accesibilidad 2024
3. Formulario participativo:
 - ¿Para ti, qué 7 ámbitos deben ser más accesibles en el Gobierno de Navarra?
 - ¿Qué acciones sugieres para mejorar la accesibilidad?
4. Conclusiones y cierre

3. Resultados de las dinámicas

¿Para ti, qué 7 ámbitos deben ser más accesibles en el Gobierno de Navarra?

En esta primera actividad se lanzó la pregunta a las personas participantes, que aportaron los ámbitos que consideraban más necesarios. Estos son los resultados ordenados por número de votos:

Ámbito	Número de votos
6. Formación de las personas que trabajan en el Gobierno de Navarra	6
12. Accesibilidad en el transporte	6
13. Accesibilidad del sistema de salud	4
14. Mejoras en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas	4
3. Colegios de primaria y secundaria, institutos de bachillerato y formación profesional	3
5. Páginas web y aplicaciones móviles del sector público	3
7. Mejoras en el empleo	3
8. Servicios sociales	3
11. Accesibilidad en la vivienda	3
2. Accesibilidad de edificios públicos y de su uso público	2
9. Accesibilidad en la Administración de Justicia	2
10. Accesibilidad en los espacios urbanos	2
1. Accesibilidad de museos y actividades culturales	0
4. Establecimientos y servicios de turismo	0

¿Qué acciones sugieres para mejorar la accesibilidad?

A continuación, mencionamos las 25 acciones de mejora correspondientes a 12 de los 14 ámbitos propuestos:

6. Formación de las personas que trabajan en el Gobierno de Navarra.

- Se proponen formaciones anuales para la sensibilización en materia de accesibilidad a las personas que trabajan en los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra.
- También la formación de las entidades privadas, no únicamente de los organismos públicos.

12. Accesibilidad en el transporte

- El transporte interurbano es muy complicado de entender. Incluso para personas que no tienen ninguna discapacidad se les hace imposible aclararse con las paradas y con las líneas.
- Las personas que trabajan en el transporte público no están formadas en trato e interacción con personas con discapacidad.
- La comunicación del transporte público entre los pueblos con Tudela no está bien planteada.
 - El precio de los NBus es muy elevado.

- Tienes la obligación de coger un ticket por viaje.
- Para poder acceder a los descuentos por bono te exigen una larga numeración que luego debes introducir para obtener el ticket del viaje. Esto es muy poco intuitivo y prácticamente imposible de entender para personas con discapacidad cognitiva o problemas en la comprensión, así como personas mayores.
- No existen descuentos para personas con discapacidad.

12. Accesibilidad en el sistema de salud

- Existe una gran necesidad de cambio en el trato que reciben, sobre todo, las personas con discapacidad intelectual o problemas de comprensión por parte de los profesionales de este sector.
 - Los profesionales se suelen dirigir, en la mayoría de las veces, al acompañante de la persona con discapacidad y no a la persona implicada.
 - Generalmente se tiende a infantilizar a cualquier persona con alguna discapacidad intelectual.
- En urgencias, ya de por sí es una situación estresante en la que cualquier persona tiende a estar nerviosa. Las personas con discapacidad necesitan estar acompañadas de alguna persona de confianza que le genere tranquilidad.

Los profesionales sanitarios de este ámbito deben saber que existe esta necesidad en algunos colectivos.

- En el caso de las ambulancias. Cuando van a recoger a una persona con discapacidad intelectual, sería imprescindible formar a los profesionales encargados para que sepan actuar de la manera correcta al dirigirse a estas personas.
 - En estos casos, una opción podría ser permitir al acompañante de la persona implicada en todo el proceso hasta la llegada al hospital.
- Desde el punto de vista de la discapacidad psicosocial, es imprescindible que los protocolos sanitarios tengan en cuenta sus necesidades específicas.
 - En este sentido, hay que romper el estigma que existe hacia las personas con algún diagnóstico de salud mental, para que no se provoquen situaciones de actuación forzosa y evitar así situaciones de estrés e incluso situaciones violentas.
- Desde el punto de vista de niños con alguna discapacidad intelectual, como pueden ser los niños con autismo. Es de vital importancia la anticipación de la información en este sentido. Explicar, con detenimiento y de la manera más clara posible, qué es lo que le vas a hacer.
Esto aplica tanto a niños con discapacidad como a personas adultas con dificultades de comprensión. Cuando estas

personas reciben información anticipada y en el momento de la acción se les explica de manera sencilla y clara qué se les está haciendo, les genera mucha más tranquilidad y por consecuencia se generan menos situaciones de tensión tanto para las familias y la propia persona implicada como para los profesionales de la salud que le estén atendiendo.

14. Mejoras en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas

- Hoy en día sigue existiendo ese estigma hacia las personas con problemas de salud mental. Se piensa que son personas problemáticas, violentas....
 - Hay que eliminar ese estigma en la población en general, dado que lleva a situaciones muy incómodas y que afectan a la integridad y, sobre todo, a la autoestima de la persona con discapacidad.

3. Colegios de primaria y secundaria, institutos de bachillerato y formación profesional

- La formación en trato e interacción con personas con discapacidad y el conocimiento de la discapacidad en sí, debe hacerse desde el inicio: en los colegios, institutos...

- Existe un gran desconocimiento, sobre todo, en conductas y actuaciones de personas con alguna discapacidad intelectual como por ejemplo el autismo.
Este desconocimiento provoca prejuicios y juicios directos hacia las personas con discapacidad.
 - En los menores, por ejemplo, los adultos que no son conocedores de la discapacidad intelectual y de sus rasgos de comportamiento tienden a pensar: “cuánto grita este niño”, “qué movido es este niño” ...
Estos juicios tienen como consecuencia un trato no adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad y por consecuencia afectan directamente de manera negativa a la propia persona.

5. Páginas web y aplicaciones móviles del sector público

- Las páginas web del Gobierno de Navarra, en su mayoría no resultan intuitivas y fáciles de comprender para personas con discapacidad intelectual o para personas mayores.
- Existen webs que cuentan con criterios de accesibilidad pero que dentro de ellas la mayoría de los documentos adjuntos no lo son.
 - En el caso de la carpeta de salud, el acceso a los informes es accesible pero el informe en sí no es accesible para personas

con discapacidad visual dado que no es un PDF generado en un formato accesible a lector de pantalla.

7. Mejoras en el empleo

- Necesidad de más ayudas y recursos para que personas con discapacidad intelectual o personas con dificultades de comprensión puedan acceder a un empleo ordinario y no únicamente tenga la posibilidad de desarrollar su carrera profesional en un centro especial de empleo.
- Si bien es cierto, que hay una tendencia generalizada de las personas con discapacidad intelectual hacia un empleo protegido, dado que es un entorno más amable y adaptado a sus necesidades, esto debería de ser así en cualquier tipo de empleo ordinario. Generando así una motivación por parte de las personas con discapacidad en querer salir al mercado laboral ordinario.
 - La solución en este sentido es la formación de entidades públicas y privadas.
 - Dar a conocer la campaña de sensibilización “Trabajar sin máscaras. Emplear sin barreras” de la Confederación de Salud Mental España, para fomentar el acceso laboral de las personas con problemas de salud mental y eliminar cualquier tipo de estigma que pueda existir sobre los problemas de salud mental.

8. Servicios sociales

- Agilización de la entrega de subvenciones por parte del Gobierno de Navarra a las diferentes entidades responsables.

11. Accesibilidad en la vivienda

- En proyectos de viviendas de obra nueva implementar criterios de accesibilidad desde el principio, de manera que las futuras viviendas estén adaptadas a las diferentes necesidades de accesibilidad.

Las cuales no solo favorecen a las personas con discapacidad si no a todas las personas que nos hacemos mayores y nos encontramos con la necesidad de que nuestra vivienda esté adaptada a nuestras necesidades (ascensor, rampas que cumplan con las medidas de accesibilidad, etc.)

- Fomento de ayudas a las familias afectadas en el caso de que exista una discapacidad sobrevenida y las personas se vean obligadas a realizar cambios en sus viviendas para poder deambular por ellas de manera cómoda, autónoma y segura.
- El acceso a la vivienda de personas con discapacidad intelectual es muy complicado. Ya no solo por el precio de estas si no por los pocos recursos económicos que tienen estas personas a causa de los empleos que llevan a cabo.

- La solución a este problema empieza en el acceso a un empleo ordinario y con buenas condiciones. De manera que doten, a las personas adultas con discapacidad y que pueden desarrollar una vida plena con total autonomía, de los recursos económicos necesarios para el futuro acceso a una vivienda.

2. Accesibilidad en edificios públicos y de uso público

- Desde el punto de vista de la accesibilidad cognitiva, y en especial las personas con autismo, son personas que funcionan de manera muy visual.
 - Implementación de pictogramas o imágenes explicativas del uso de cada edificio. De manera que todas las personas con dificultades de comprensión puedan interpretar qué tipo de actividades se llevan a cabo en cada uno de ellos.

9. Accesibilidad en la Administración de Justicia

- Aunque la ley ponga en valor a la persona, las personas con discapacidad cognitiva o problemas en la comprensión deber poder ser lo más autónomas posibles en este sentido.
 - No utilizar tecnicismos a la hora de explicar, por ejemplo, una sentencia.

Esto no solo beneficia a las personas con discapacidad sino también a cualquier persona que no conozca los términos utilizados en este ámbito.

- Actualización y formación en trato e interacción con personas con discapacidad a los trabajadores de este sector.

10. Accesibilidad en los espacios urbanos

- Formación en trato e interacción con personas con discapacidad al personal de ayuntamientos para que apliquen la accesibilidad de manera transversal en todos sus proyectos.

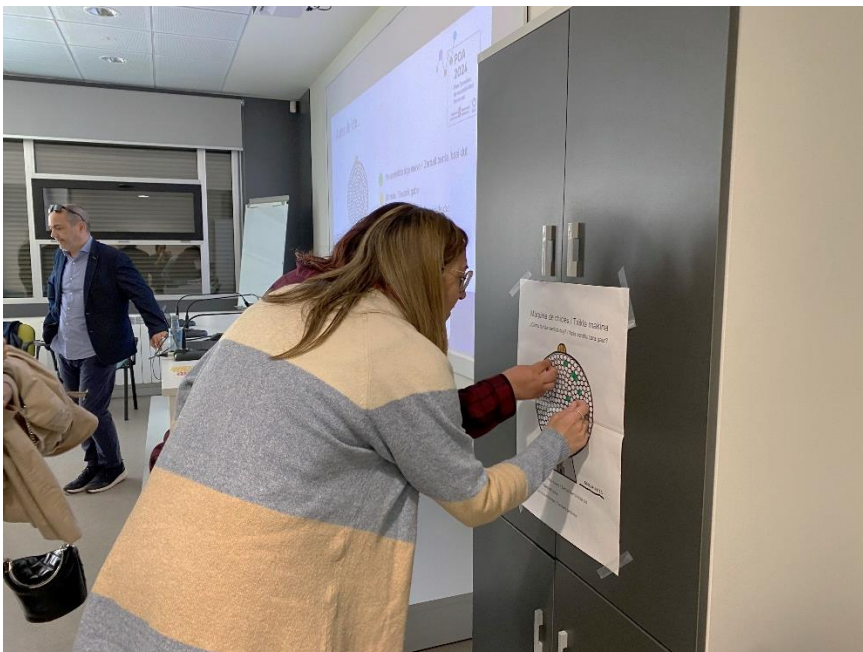
4. Valoración del taller

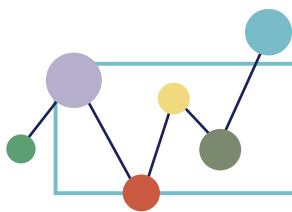
Máquina de chicles

A la salida del taller se instaló la “máquina de chicles”, una ilustración sobre la que las participantes podían aplicar un adhesivo según su nivel de satisfacción con respecto al taller, con la siguiente correspondencia:

- Verde: he aprendido algo nuevo.
- Amarillo: sin más.
- Rojo: he perdido el tiempo.

Todas las etiquetas fueron verdes:





5. Anexos.

Cuestionario para el taller de participación ciudadana en el Plan Operativo de Accesibilidad del Gobierno de Navarra 2024

1. Tras este párrafo hay una lista de ámbitos en los que se va a mejorar la accesibilidad.

Elige los 7 que más importancia tengan para ti.

Para elegirlos, marca con una “X” en el cuadrado correspondiente.

1. Accesibilidad de museos y actividades culturales.

Por ejemplo, mejoras en los museos y en visitas guiadas.

2. Accesibilidad de edificios públicos y de uso público.

Por ejemplo, mejoras en oficinas de Hacienda.

3. Colegios de primaria y secundaria, institutos de bachillerato y formación profesional.

4. Establecimientos y servicios de turismo.

Por ejemplo, mejora de la accesibilidad en casas rurales, hoteles y campings, o en oficinas de turismo.

5. Páginas web y aplicaciones móviles del sector público.

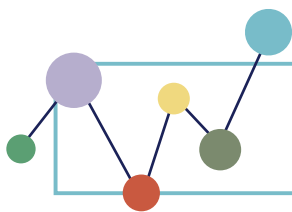
Por ejemplo, la Carpeta de Salud o de la plataforma Educa.

6. Formación de las personas que trabajan en el Gobierno de Navarra.

Por ejemplo, que sepan tratar a las personas con discapacidad o que sepan de accesibilidad.

7. Mejoras en empleo.

Por ejemplo, mejoras en las oficinas de Empleo.



8. Servicios sociales.

Por ejemplo, mejoras en la información de los servicios sociales del Gobierno de Navarra, convocatorias de subvenciones a asociaciones, acceso a residencias, etc.

9. Accesibilidad en la Administración de Justicia.

Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de los juzgados o la información de sentencias en Lectura Fácil.

10. Accesibilidad en los espacios urbanos.

Por ejemplo, formar a las personas que trabajan en ayuntamientos para que sepan diseñar las calles de modo accesible.

11. Accesibilidad en la vivienda.

Por ejemplo, subvencionar reformas en viviendas y portales para que sean accesibles a todas las personas.

12. Accesibilidad en el transporte.

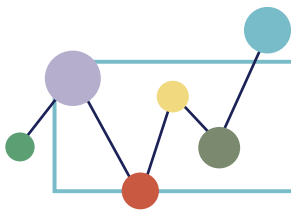
Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de los autobuses interurbanos y de las estaciones de autobús de pueblos y ciudades.

13. Accesibilidad del sistema de Salud.

Por ejemplo, que los centros de Salud sean accesibles para todas las personas o que las campañas de promoción de la Salud sean accesibles.

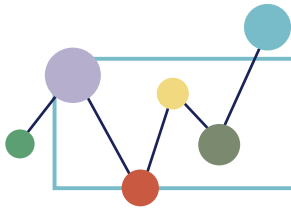
14. Mejoras en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de todas las acciones de comunicación del Gobierno de Navarra o fomentar la participación de las personas con discapacidad en los proyectos públicos.



2. De los ámbitos anteriores, elige 5
y sugiere para cada uno de ellos
las acciones necesarias para conseguir un cambio positivo

Número	Ámbito	Ideas de mejora



POA 2024

Plan Operativo de Accesibilidad Universal

Gobierno de Navarra  Nafarroako Gobernua

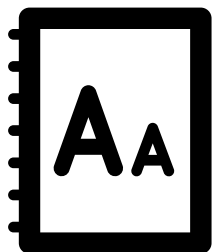


Número	Ámbito	Ideas de mejora

En el taller de participación de la semana que viene repasaremos tus opiniones y sugerencias.

Para ello, podrás intervenir y contarnos todo lo que has pensado para mejorar la accesibilidad en Navarra.

Te agradecemos mucho tu participación y te esperamos.



Cuestionario para el taller de participación ciudadana en el Plan Operativo de Accesibilidad del Gobierno de Navarra 2024

En letra grande

1. Tras este párrafo hay una lista de ámbitos en los que se va a mejorar la accesibilidad. Elige los 7 que más importancia tengan para ti.

Para elegirlos, marca con una “X” en el cuadrado correspondiente.

1. Accesibilidad de museos y actividades culturales.

Por ejemplo, mejoras en los museos y en visitas guiadas.

2. Accesibilidad de edificios públicos y de uso público.

Por ejemplo, mejoras en oficinas de Hacienda.

3. Colegios de primaria y secundaria, institutos de bachillerato y formación profesional.

4. Establecimientos y servicios de turismo.

Por ejemplo, mejora de la accesibilidad en casas rurales, hoteles y campings, o en oficinas de turismo.

5. Páginas web y aplicaciones móviles del sector público.

Por ejemplo, la Carpeta de Salud o de la plataforma Educa.

6. Formación de las personas que trabajan en el Gobierno de Navarra.

Por ejemplo, que sepan tratar a las personas con discapacidad o que sepan de accesibilidad.

7. Mejoras en empleo.

Por ejemplo, mejoras en las oficinas de Empleo.

8. Servicios sociales.

Por ejemplo, mejoras en la información de los servicios sociales del Gobierno de Navarra, convocatorias de subvenciones a asociaciones, acceso a residencias, etc.

9. Accesibilidad en la Administración de Justicia.

Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de los juzgados
o la información de sentencias en Lectura Fácil.

10. Accesibilidad en los espacios urbanos.

Por ejemplo, formar a las personas que trabajan en ayuntamientos para que sepan diseñar las calles de modo accesible.

11. Accesibilidad en la vivienda.

Por ejemplo, subvencionar reformas en viviendas y portales para que sean accesibles a todas las personas.

12. Accesibilidad en el transporte.

Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de los autobuses interurbanos y de las estaciones de autobús de pueblos y ciudades.

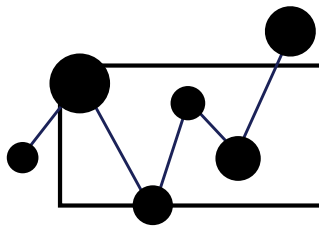
13. Accesibilidad del sistema de Salud.

Por ejemplo, que los centros de Salud sean

accesibles para todas las personas o que las campañas de promoción de la Salud sean accesibles.

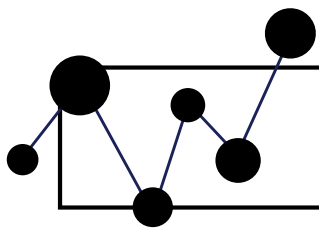
14. Mejoras en las relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de todas las acciones de comunicación del Gobierno de Navarra o fomentar la participación de las personas con discapacidad en los proyectos públicos.



- 2.** De los ámbitos anteriores, elige 5
y sugiere para cada uno de ellos
las acciones necesarias para conseguir un
cambio positivo

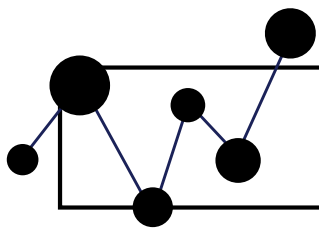
Número	Ámbito	Ideas de mejora



POA 2024

Plan Operativo de Accesibilidad Universal

Número	Ámbito	Ideas de mejora



POA 2024

Plan Operativo de Accesibilidad Universal

Número	Ámbito	Ideas de mejora

En el taller de participación de la semana que viene repasaremos tus opiniones y sugerencias.

Para ello, podrás intervenir y contarnos todo lo que has pensado para mejorar la accesibilidad en Navarra.

Te agradecemos mucho tu participación y te esperamos.