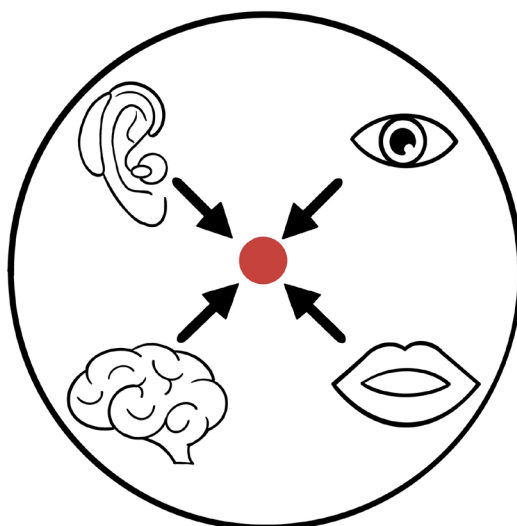


# **Serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”**

## **Ficha 10. La persona como centro de la accesibilidad cognitiva.**

## 10 La persona como centro de la accesibilidad cognitiva.

Esta ficha final forma parte de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”. La accesibilidad cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal.



### ¿Qué significa que la persona es el centro de la accesibilidad cognitiva?

Esta ficha aborda la importancia de considerar a la persona como centro de la accesibilidad cognitiva, sea cual sea el ámbito de aplicación. Esto significa que:

- Los productos y servicios se diseñan en función de las necesidades de la persona, teniendo en cuenta la diversidad que puede darse en el funcionamiento cognitivo en la población.
- El protagonismo de la persona no se restringe a la elección de productos, sino que debe estar presente desde la fase de diseño de los mismos.
- La persona es parte activa para valorar y seleccionar productos y servicios.
- La persona es protagonista en la toma de decisiones sobre los productos y servicios más adecuados, en función de sus necesidades y expectativas.

### ¿En qué ámbitos de aplicación de la ley es fundamental considerar a la persona como centro?

La persona debe concebirse como el centro, de forma transversal, en todas las herramientas, ámbitos y formas de aplicación de la accesibilidad cognitiva.

A continuación, se incluyen ejemplos sobre la consideración de la persona como centro, y su aplicación en los distintos ámbitos que contempla la Ley 6/2022.

### A. Telecomunicaciones y sociedad de la información.

A menudo, la ciudadanía necesita acceder a servicios que requieren el uso de tecnología. Por ejemplo, para solicitar una cita médica o realizar un trámite bancario.

Considerar a la persona como centro significa tener en cuenta a toda la población, y posibilitar la realización de estas acciones a través de diferentes medios que se adecuen a la diversidad de capacidades, conocimientos y experiencias.

Esto implicaría, por ejemplo, poder acceder a los servicios de forma presencial, con los apoyos personales necesarios, incluyendo el uso de sistemas de Comunicación Aumentativa y Alternativa, a través de llamada telefónica, de forma telemática utilizando texto escrito y audio, por videollamada, etc. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#), [la ficha 6. Comunicación Aumentativa y Alternativa](#), [la ficha 7. Diseño de productos y servicios](#) y [la ficha 8. La interacción con tecnología](#)).

### B. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.

En muchas ocasiones, no resulta fácil hacer uso de espacios públicos como calles y parques, o saber cómo llegar al lugar que nos interesa. Considerar a la persona como centro significa tomar conciencia de que los entornos son utilizados por diversidad de personas, y que todas ellas deben poder compartir su uso, con independencia de sus capacidades. ([Ver la ficha 4. Diseño de sistemas de información para la orientación espacial o Diseño Wayfinding](#) y [la ficha 5. Señalización en el entorno](#)).

### C. Transportes.

Realizar un viaje a través de cualquier modo de transporte puede ser una experiencia agradable, útil, fácil e incluso relajante. Por el contrario, las barreras de accesibilidad, incluidas las referidas a la accesibilidad cognitiva, pueden convertir la experiencia en estresante y frustrante, por no ajustarse a las necesidades de la persona.

Por ejemplo, en un viaje en tren la persona debe realizar diferentes acciones, como acceder al coche correcto y localizar el asiento (según la información disponible en el billete), colocar el equipaje en el lugar adecuado, localizar los aseos y saber cómo interactuar con los distintos elementos, etc. En todas las acciones se encuentra implicado el funcionamiento cognitivo: prestar atención, comprender un mensaje escrito, recordar información, interpretar un pictograma, saber qué acción realizar primero y qué hacer después, tomar decisiones, etc.

Por tanto, es fundamental tener en cuenta la diversidad de viajeros y considerar a la persona como centro para implementar mejoras en este ámbito. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#), [la ficha 7. Diseño de productos y servicios](#) y [la ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva](#)).

#### **D. Bienes y servicios a disposición del público.**

Existen muchos ejemplos que evidencian la importancia de acceder con facilidad a bienes y servicios vinculados a la salud, la educación, el trabajo, el ocio, etc. Sin embargo, puede ser frustrante intentar contactar con un servicio y enfrentar múltiples dificultades para llevarlo a cabo.

Por ejemplo, en ocasiones no resulta sencillo obtener información sobre los datos de contacto de un servicio, o la forma de contactar no se adapta a las necesidades y preferencias de la persona (por ejemplo, limitándose a una única modalidad de comunicación, como el correo electrónico).

Tener en cuenta a la persona como centro en el diseño de los bienes y servicios, resulta fundamental para garantizar el acceso a todas las potenciales personas usuarias de los mismos. ([Ver la ficha 7. Diseño de productos y servicios](#)).

#### **E. Relaciones con las administraciones públicas, incluido el acceso a las prestaciones públicas y a las resoluciones administrativas de aquellas.**

La realización de trámites a través de internet se está imponiendo como forma indispensable en la relación de la ciudadanía con las administraciones públicas. Sin embargo, esta interacción no siempre resulta sencilla, incluso para personas acostumbradas al uso de tecnología. Por ello, es fundamental tener en cuenta la accesibilidad cognitiva, entre otras cosas, en el diseño de las páginas web o en cómo se organizan los pasos a seguir para la realización de un trámite en línea. ([Ver la ficha 7. Diseño de productos y servicios](#) y [la ficha 8. La interacción con tecnología](#)).

Las administraciones públicas deben adaptarse a las necesidades de las personas, y facilitar la relación con la ciudadanía teniendo en cuenta la diversidad, ofreciendo diferentes modalidades para la relación y considerando a la persona como centro de sus actuaciones. ([Ver la ficha 8. La interacción con tecnología](#)).

Un ejemplo sobre cómo es posible avanzar, desde la accesibilidad cognitiva, lo podemos encontrar en la adaptación a Lectura Fácil de las Cartas de Servicios o de la información de páginas web. ([Ver la ficha 3. Lectura Fácil](#)).



## F. Administración de justicia.

Todas las personas tenemos derecho a acceder a la justicia en igualdad de condiciones.

En este ámbito, es especialmente relevante la consideración del lenguaje claro y la Lectura Fácil, así como el uso de sistemas de Comunicación Aumentativa y Alternativa. De esta forma, ejemplos de la persona como centro de la accesibilidad cognitiva son la adaptación a Lectura Fácil de sentencias judiciales o que sea escuchada en un juicio, utilizando para ello su cuaderno de comunicación con pictogramas. ([Ver la ficha 2. Lenguaje claro](#), [la ficha 3. Lectura Fácil](#) y [la ficha 6. Comunicación Aumentativa y Alternativa](#)).

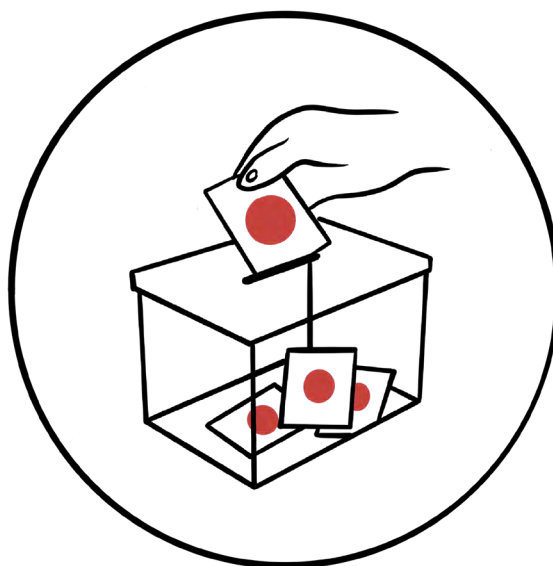
Además, resulta necesario que todos los operadores jurídicos tengan en cuenta estos aspectos, evitando convertirse en barreras que dificulten a la persona la protección y defensa de sus derechos. ([Ver la ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva](#)).

## G. Participación en la vida pública y en los procesos electorales.

Se debe garantizar la participación de todas las personas en la vida pública y en los procesos electorales.

En este ámbito, también la Lectura Fácil constituye una herramienta de gran utilidad. Como ejemplos, podemos mencionar la adaptación a Lectura Fácil de los programas electorales de diferentes partidos políticos o la elaboración de manuales en Lectura Fácil, para posibilitar que las personas con dificultades de comprensión lectora sean interventoras de mesa. ([Ver la ficha 3. Lectura Fácil](#)).

Asimismo, es importante la señalización de los espacios habilitados para la realización de procesos electorales. ([Ver la ficha 5. Señalización en el entorno](#)).



## H. Patrimonio cultural.

La Ley 6/2022 incluye el patrimonio cultural como ámbito para la aplicación de la accesibilidad cognitiva, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico, siempre con el propósito de conciliar los valores de protección patrimonial y de acceso, goce y disfrute por parte de las personas con discapacidad.

Cualquier tipo de intervención sobre el patrimonio cultural debería tener en cuenta a la persona como centro, y brindar oportunidades para el acceso y disfrute del mismo.

En el patrimonio cultural, tanto el diseño de sistemas que faciliten información para la orientación espacial, como la señalización en el entorno, cobran especial importancia. ([Ver la ficha 4. Diseño de sistemas de información para la orientación espacial o Diseño Wayfinding](#) y [la ficha 5. Señalización en el entorno](#)).

Asimismo, el papel de las personas como elementos facilitadores de la accesibilidad cognitiva es clave en este ámbito. Pensemos, por ejemplo, en la importancia de las actitudes y habilidades de un guía de museo o del personal de atención en una oficina turística, para saber adaptarse a las necesidades de las personas visitantes. ([Ver la ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva](#)).

## I. Empleo.

Finalmente, la accesibilidad cognitiva debe estar presente en un ámbito tan fundamental como el empleo.

Como ejemplos en la aplicación de la accesibilidad cognitiva en este ámbito, se pueden mencionar:

- La adaptación a Lectura Fácil de normas de prevención de riesgos laborales. ([Ver la ficha 3. Lectura Fácil](#)).
- La importancia de la interacción con la tecnología para el acceso al empleo, así como para la realización de tareas laborales. ([Ver la ficha 8. La interacción con tecnología](#)).
- El papel que podemos tener todas las personas como facilitadores en nuestro entorno de trabajo. ([Ver la ficha 9. La persona como facilitadora de la accesibilidad cognitiva](#)).

## Legislación, normativa y recursos de interés.


Teniendo en cuenta que la consideración de la persona como centro ha de ser transversal, recomendamos consultar los apartados de legislación y normativa, así como recursos de interés incluidos en las anteriores fichas de esta serie.

**Abril de 2023.**



**Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (Ceapat), Imserso.**

 C/ Los Extremeños, 1. 28018 Madrid.

 Teléfono: 91 703 31 00.

 Correo electrónico: [ceapat@imserso.es](mailto:ceapat@imserso.es)

 Página web: [ceapat.imserso.es](http://ceapat.imserso.es)

Accede a todas las fichas de la serie “10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva por derecho”.

