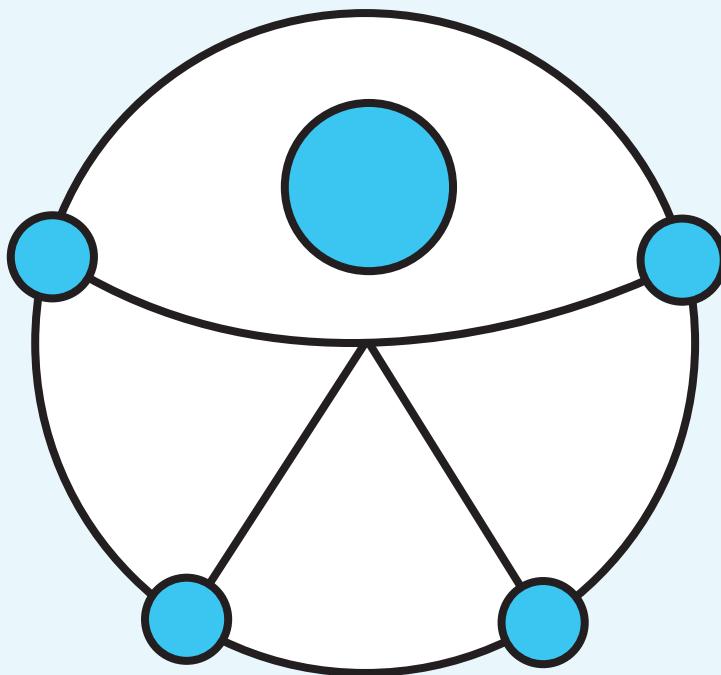


Guía de buenas prácticas en Accesibilidad Cognitiva



inadi



Instituto nacional
contra la discriminación,
la xenofobia y el racismo

APSA
Asociación de Psiquiatras
Argentinos

Autoridades:

Alberto Fernández

Presidente de la Nación

Cristina Fernández de Kirchner

Vicepresidenta de la Nación

Martín Soria

Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Greta Pena

Interventora del Instituto Nacional Contra la Discriminación,
la Xenofobia y el Racismo (INADI)

Darío Arias

Director de Políticas y Prácticas contra la discriminación

Andrea González

Directora de Asistencia a la Víctima.

Noelia Carreño

Directora de Administración

Marisa Pugliese

Directora de Asuntos Jurídicos

Autores:

Dra. Natalia Barrios
Lic. Lorena Boschetti
Dr. Sebastián Cukier

Los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://arasaac.org>) que los distribuye bajo licencia Creative Commons (BY-NC-SA)

Índice:

Introducción **7**

Marco Legal **8**

¿Qué es la accesibilidad? **12**

¿A quién beneficia la accesibilidad? **13**

¿Por qué es importante pensar en la accesibilidad Cognitiva? **15**

¿En dónde podemos aplicar la accesibilidad cognitiva? **17**

¿Qué estrategias de accesibilidad cognitiva existen? **18**

- Lenguaje claro **19**

- Lectura fácil **21**

- Apoyos visuales **23**

- Organización de los entornos **27**

- Diseño de Productos y servicios **35**

- Personas facilitadoras **38**

Bibliografía **40**

Introducción:

La presente guía surge a partir del trabajo conjunto entre la sociedad civil y el Estado. Esta tarea pretende responder a las necesidades de los usuarios, sus familiares y los colectivos profesionales que son destinatarios de estas políticas.

En el año 2006 la adopción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPCD), cristalizó un cambio que se venía gestando desde los años setenta. Una transformación del paradigma médico al paradigma social de la discapacidad.

¿Qué significa esto? Que las personas no presentan discapacidad por sus diagnósticos, por sus problemas de salud, cognitivos, motores, sensoriales o sociales, sino que su discapacidad está determinada también por su contexto, porque estos contextos presentan barreras. Esas barreras pueden ser físicas, sensoriales o de comprensión.

¿Es entonces esta una guía para personas usuarias con discapacidad? la respuesta es no. Es una guía que intenta acercar información para que todos y todas podamos gozar de nuestros derechos.

La accesibilidad universal nos proporciona esa garantía y puede ser un medio para gozar de una mejor calidad de vida, ya que todos y todas podemos tener en algún momento de nuestras vidas de manera permanente o transitoria, alguna dificultad que no nos permita adaptarnos tan fácilmente a nuestros ambientes.

Por supuesto, la accesibilidad, es también un derecho y es por eso que entendemos que todos y todas debemos conocerlo, exigirlo y ejercerlo. Podemos decir que es una Guía de Buenas Prácticas, ya que es una herramienta que surge de una experiencia sistematizada y documentada que, al ser aplicada, puede mejorar la calidad de los procesos y actividades de una organización. Por eso no es una normativa ni tiene un formato estándar, más bien pretende dar algunas referencias a seguir con el fin de potenciar nuevos cambios.

Marco Legal:

Desde hace ya algunos años, los tratados internacionales a los que Argentina adhiere y la legislación nacional han hecho hincapié en la importancia de garantizar el acceso universal de todas las personas para el pleno goce de sus derechos en todos los contextos.

La “Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad” define al término “discriminación contra las personas con discapacidad” como “toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, que tenga el efecto de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.

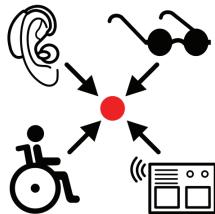
¿Qué quiere decir esto?: que no crear accesos, es una forma de discriminar.



La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD) dedica varios apartados y da detalles de cómo garantizar la autonomía de las personas.

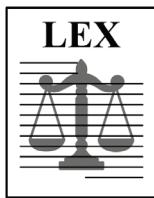
Es su artículo 9 nos habla específicamente sobre accesibilidad y dice:

1. Para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente los países tienen que asegurar:
 - El acceso a todos los lugares: edificios, escuelas, hospitales, viviendas. También a los lugares de trabajo y a las calles.
 - Que la información llegue a todas las personas.

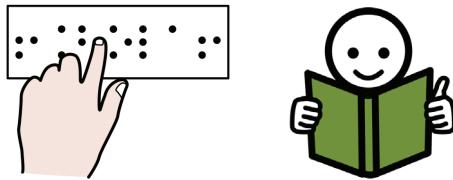


2. Para conseguir este fin, todos los países tienen que:

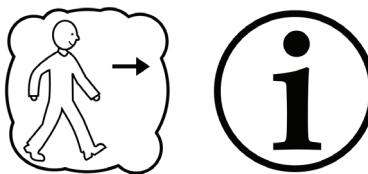
- Tener leyes y reglas que permitan a las personas con discapacidad acceder a todos los lugares y servicios como las demás personas.



- Controlar que las personas con discapacidad puedan usar todos los servicios que se ofrecen al público en general.
- Enseñar a todas las personas que arman instalaciones o brindan servicios de accesibilidad sobre las necesidades de las personas con discapacidad.
- Poner en las instalaciones públicas las señales. Las señales tienen que estar en las formas de comunicación que usan las personas con discapacidad. Por ejemplo en escritura en Braille y en formato de lectura fácil.



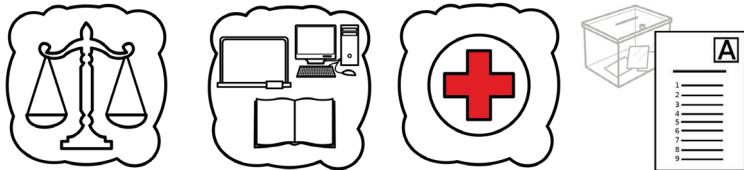
- Asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a la información.



- Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y comunicación, como Internet.
- Fomentar que los sistemas y tecnologías de información se diseñen en formatos accesibles.



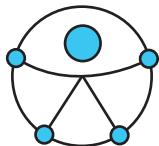
También dedica artículos como el 13, el 24, el 25 y el 29 y hace hincapié en que debemos garantizar el acceso a la justicia, a la educación, a la salud y la vida pública y política, realizando ajustes, inclusive en los procedimientos, con el fin de lograrlo.



Por supuesto, no deja de lado la participación en la vida cultural, en las actividades recreativas, de esparcimiento y de deporte y le dedica su artículo 30, donde vuelve a remarcar la importancia de derribar barreras físicas, sociales, de comprensión y comunicacionales.

Dijimos al comienzo que no se trata de una guía destinada exclusivamente a personas con discapacidad, entonces ¿por qué hacer foco en estas normativas?

Justamente porque lo que pretende garantizar la ley es el acceso, ofreciéndole garantías a quienes encuentran barreras, para equiparar las posibilidades y que sean las mismas para todos y todas.



¿Qué es la accesibilidad?

Accesibilidad universal:

Es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para que todas las personas puedan participar de manera autónoma y con las mismas oportunidades.

La accesibilidad universal incluye el concepto de diseño universal.

Diseño Universal es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Tipos de accesibilidad:

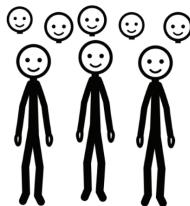
- *Sensorial*: Ej. Braille, contraste de color entre figura/fondo, lengua de señas, etc.
- *Física*: rampas, puertas anchas y fáciles de abrir, ascensores, mostradores bajos, etc.
- *Cognitiva*: entornos, procesos, bienes, productos y servicios comprensibles y permiten una comunicación e interacción eficiente.

Accesibilidad Cognitiva

Significa que las cosas sean fáciles de entender

¿A quién beneficia la accesibilidad cognitiva?

A todas las personas



A cualquiera nos puede pasar sentirnos desorientados en algún edificio o que nos perdamos al buscar un lugar.

También podemos tener dificultades para comprender un mapa, para completar algún trámite virtual o para entender las instrucciones de uso de algún electrodoméstico.

Cuando el diseño de los bienes, servicios, entornos y el estilo de comunicar tienen en cuenta la posibilidad de ser comprendido por la mayor cantidad posible de personas, implica un beneficio para todos.

Algunas personas se benefician especialmente de la accesibilidad cognitiva y son aquellas que tienen dificultades en la comprensión.



Según la OMS representan el 30% de la población

- Personas con condiciones del neurodesarrollo como autismo, discapacidad intelectual, trastornos del lenguaje, dislexia, TDAH, etc.
- Personas mayores.
- Personas con dificultades en algunas de sus funciones cognitivas como como atención, memoria, visoespacial, funciones ejecutivas, comprensión de información escrita o verbal, etc.
- Las personas analfabetas, escasamente alfabetizadas o con bajo nivel educativo.
- Las personas que no están familiarizadas con el idioma.

¿Por qué es importante pensar en la accesibilidad cognitiva?

Porque permite ejercer otros derechos



La accesibilidad permite que las personas puedan hacer uso de sus derechos como cualquier otro ciudadano, ya que genera los apoyos necesarios para promover la autonomía, la autodeterminación y la posibilidad de decisión sobre cómo, cuándo y qué hacer en cada momento.

Ejemplos de situaciones donde la falta de accesibilidad vulnera derechos básicos::

✗ Derecho a la salud:

Una persona que tiene dificultades para comprender un sistema de turnos complicado o tiene que hacer muchos trámites administrativos en un hospital o cuando asiste tiene problemas para comunicarse con el personal médico, porque el entorno no le provee alternativas o facilidades, probablemente limite sus consultas y asistirá únicamente cuando tenga una urgencia impactando en su salud por falta de controles preventivos.

✗ Derecho a la cultura:

Una persona que tiene dificultades lectoras tal vez evite la situación de enfrentarse a textos largos y complejos por lo que se privará de un buen libro.

Derecho a la justicia:

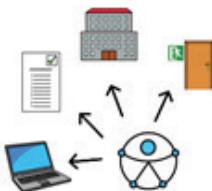
Alguien con dificultades comprensivas va a necesitar de otra persona para que le explique cuáles son sus derechos si están descriptos en una ley.

Derecho a acceder a la información:

Personas con dificultad en la comprensión de textos pueden tener más chances de desaprobar un examen teórico para un registro de conducir si únicamente se le ofrece el material para estudiar y rendir por escrito.

Entonces, la accesibilidad cognitiva otorga a las personas la libertad de acceder a la información del entorno, a un servicio, un texto o a la comunicación en general por sus propios medios, pensarla, sacar sus propias conclusiones y decidir sin la intervención de otra persona.

¿En dónde podemos aplicar la accesibilidad cognitiva?



En todos los contextos

- En todas las publicaciones destinadas a la comunidad en general (páginas web, mail, textos en redes sociales, notificaciones en papel, comunicados en radio o televisión, etc.). Especialmente es importante en la información emitida por gobiernos municipales, provinciales y nacionales para que pueda ser comprendida por toda la ciudadanía.
- En la adaptación de textos de libros (literarios, informativos, manuales, etc.)
- En la señalética y otras herramientas utilizadas para orientar a las personas en los entornos naturales y edilicios.
- En el diseño de productos

¿Qué estrategias de accesibilidad cognitiva existen?

- ✓ Lenguaje Claro
- ✓ Lectura Fácil
- ✓ Apoyos Visuales
- ✓ Organización de los entornos.
- ✓ Wayfinding y Señalética Accesible
- ✓ Personas facilitadoras



Todas las estrategias de accesibilidad cognitiva tienen como objetivo garantizar que la mayor cantidad de personas estén incluidas, participando, tomando decisiones y obteniendo resultados en la interacción con los entornos, bienes y servicios como miembros activos e importantes para su comunidad.



Lenguaje claro

Es una forma de escribir y presentar la información de tal manera que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede¹

- Encontrar lo que necesita
- Entender lo que encuentra
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades

Tiene en cuenta:

- El texto (cómo está redactado, tipo de palabras, tiempos verbales)
- La estructura (cantidad de palabras por oración, longitud de los párrafos, sistemas de puntuación, etc.)
- La edición (cómo se presenta la información, tipografía, tamaño, etc.)
- Los apoyos visuales (imágenes, gráficos, etc.)

Escribir en lenguaje claro no significa subestimar al lector ni disminuir la calidad del texto.

Esta metodología democratiza el acceso a la información ya que mejora las posibilidades de comprender los documentos generando seguridad y autonomía.

1- Plain Language Association International.

Algunos consejos para escribir en lenguaje claro:

- Elegir palabras de uso frecuente
- Evitar palabras que puedan tener dos significados
- Evitar o minimizar el uso de abreviaturas o siglas
- Cada oración debe transmitir una idea y no ser tan largas
- Los párrafos tienen que ser breves y no pueden quedar partidos en dos páginas
- Utilizar el recurso de los ítems o viñetas
- Utilizar tipografías fáciles de leer (San Serif, Arial), evitar las que son muy pesadas o livianas, o aquellas que están muy juntas o muy separadas
- Deben tener un tamaño entre 12 y 16 puntos
- Evitar las mayúsculas
- Usar un interlineado de 1.5
- Alinear a la izquierda (sin justificar)



Lectura Fácil

Es un método que tiene un conjunto de pautas y recomendaciones para la adaptación de textos con el fin de mejorar su lectura y comprensión.

- La implementación de lectura fácil en obras literarias, en normativas, leyes y en textos informativos es un derecho.
- Poder obtener la información por cuenta propia y no depender de terceros, permite el ejercicio de la libertad individual, de la autonomía, de la capacidad de poder decidir.
- Por otro lado, impacta en la calidad de vida, aumentando la autoconfianza de la persona.

La **lectura fácil** es aplicable en todos los textos como leyes, manuales y actividades escolares para apoyar los procesos de inclusión, literatura, etc.

Destinatarios de la Lectura Fácil:

- Personas con discapacidad intelectual, autismo, déficit de atención e hiperactividad, trastorno del lenguaje, dislexia, trastornos de aprendizaje.
- Analfabetos funcionales.
- Personas con desventaja educativa.
- Personas con dificultad en la comprensión lectora.

- Personas con afasia u otra dificultad neurológica.
- Personas mayores.
- Personas no familiarizadas con el idioma.

El método tiene directrices para:

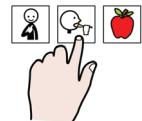
- **La redacción de textos:** elección de palabras, construcción de oraciones, la gramática, la ortografía, el sistema de puntuación, etc.
- **El diseño/maquetación** de documentos: la tipografía (tipo, tamaño), los párrafos, la alineación, márgenes, ilustraciones, etc.
- **La validación:** es una de las etapas más importantes del proceso donde personas con discapacidad intelectual o disfuncionalidad lectora evalúan la adaptación del texto y determinan aquellas cosas que tienen que ser revisadas por los redactores.



Apojos Visuales

Son “cosas que vemos y que favorecen el proceso de comunicación” (Hongdon, 2002).

Nos referimos a imágenes (objetos, fotografías, pictogramas) u otros símbolos visuales (gestos, palabras escritas) que sirven para facilitar la comunicación, ya sea como emisor o receptor, entre personas o entre el ambiente y la persona.



Ejemplos de esto sería el uso de comunicadores visuales para mantener intercambios comunicativos con otros, cuando ponemos el dedo índice sobre nuestros labios para indicarle al otro que haga silencio, las señales de tránsito etc.

La señalética, símbolos y otros indicadores visuales como los colores, líneas, de un lugar o edificio permiten comunicar a los usuarios información.



Ventajas de su uso

- El estímulo auditivo es efímero mientras que el visual se mantiene en el tiempo y les da a las personas todo el tiempo que necesitan para procesar la información.
- Ayudan a disminuir la ansiedad que se puede experimentar en situaciones o contextos confusos.

- Ofrecen información de un modo más simple y directo.
- Tienen mejor capacidad de representación que los estímulos auditivos – verbales.
- El estímulo visual orienta y mantiene mejor la atención de la persona y permite una mayor discriminación figura – fondo en comparación con el estímulo verbal y el ruido ambiental.

Los apoyos visuales sirven para:

La comunicación: Explicar, dar o recordar información, expresar necesidades, deseos, emociones, etc.

La comprensión: Organizar el material, estructurar el tiempo, el espacio, apoyar la enseñanza, captar la atención, anticipar, apoyar las transiciones, etc.

La autonomía: Fomenta la autorregulación, ayuda a la orientación, a organizar los tiempos, apoya las funciones ejecutivas, etc.

Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC)

Los SAAC son formas de expresión, diferentes del lenguaje hablado, que tienen como objetivo aumentar el nivel de expresión (aumentativo) y/o compensar (alternativo) las dificultades de comunicación que presentan algunas personas en esta área". (Carmen Basil. ARASAAC)

Se diferencian entre aumentativos, que son aquellos que se utilizan como complemento para personas que poseen habla funcional y alternativos para los que no tienen lenguaje oral.

¿Por qué los SAAC son importantes en la accesibilidad cognitiva?



La comunicación es una actividad social fundamental que permite a las personas relacionarse entre sí.

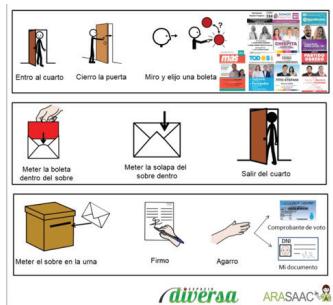
Los SAAC permite a las personas expresar sus pensamientos, opiniones, reclamos, necesidades, etc.

Para que la comunicación sea efectiva requiere que el sistema utilizado sea comprensible por todas las personas que participan del proceso de comunicación.

Algunos ejemplos de su uso:

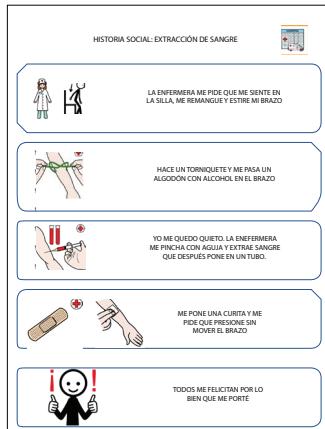
En el *sistema judicial* las personas que se comunican con SAAC pueden, a través de una persona facilitadora, participar del proceso, dar testimonio, declarar o denunciar.

¿Cómo voto?



En el *sistema electoral* los apoyos visuales pueden servir para comprender el paso a paso y ejercer el derecho cívico.

En el *sistema de salud* los anticipadores visuales pueden ayudar a la persona a conocer previamente los procedimientos o exploraciones que se le realizan.





Organización de los entornos

Todas las personas nos trasladarnos de un lugar a otro y necesitamos orientarnos en las ciudades, en el transporte, en los edificios.

Muchas veces sucede que la información que nos da el espacio o los entornos es excesiva, inexistente, insuficiente o confusa.

Cuando nos sentimos perdidos o desorientados podemos experimentar una serie de emociones como angustia, miedo, frustración y puede que evitemos esos lugares en un futuro.

Para aquellas personas con dificultades en la orientación o en las funciones cognitivas que participan en este proceso, es de vital importancia que los entornos les permitan ir de un lugar a otro de manera segura para mejorar la autonomía y la participación.



¿Cómo nos orientamos las personas?

Las personas nos orientamos a través de 3 procesos:

Procesos perceptivos: Son los modos en los que se capta la información del entorno y varían según la persona. Los canales de percepción son auditiva, visual y táctil (o háptica²).

Procesos cognitivos: La información que ingresa por los canales perceptuales se contrasta con la información que está en la memoria y se evalúa todo en conjunto, permitiendo a la persona saber dónde está (punto de partida), a dónde quiere llegar (punto de llegada) y cuál es el camino que debe recorrer.

Procesos de interacción: A medida que las personas recorren el camino van observando y actualizando la información del entorno y de acuerdo con su posición en el mismo van tomando decisiones.

2- El término **háptica** designa la ciencia del tacto, por analogía con la acústica (el oído) y la óptica (la vista).

Diseño Wayfinding

Es un modelo de diseño de los entornos que tiene en cuenta los procesos de orientación de las personas.

Diseña recursos y sistemas que nos permiten desplazarnos de un punto a otro de manera fácil, intuitiva y segura.

Hay dos procesos fundamentales en diseño Wayfinding y son:

- *Planificación del espacio:*

Analiza las características del sitio (arquitectónicas, el sistema de circulación, la luz, cómo está organizado, la cantidad de personas que circulan, etc.) y saca conclusiones de cómo los usuarios percibirán el espacio, si lo comprenderá y cómo se orientará en él.

En base a esto se organiza el entorno de modo tal que genere el contexto de orientación y de la toma de decisiones. Esta organización puede ser a través de sistemas de colores, con el mobiliario, la iluminación, etc. También tiene en cuenta los aspectos sensoriales que pueden llegar a interferir el proceso perceptual de la orientación o incluso la toma de decisiones, por ejemplo, qué camino tiene que tomar.

- *La comunicación con el entorno:*

Este punto se ocupa del modo en que se procesa la información del entorno y de qué forma los usuarios se comunican con él.

Los espacios deben darles a las personas información adecuada, suficiente y accesible para que siempre sepa dónde está y qué es lo que tiene que hacer para alcanzar su punto de llegada.

Esa información se ofrece a partir de:

- Señalética
- Mapas
- Iluminación
- Referencias (hitos, monumentos)
- Colores
- Elementos auditivos y táctiles (hápticos)



Aeropuerto Narita. Japón
Fuente: designerpeople

Ventajas del Diseño Wyfinding

- Tiene en cuenta a la diversidad de las personas minimizando la necesidad de recursos cognitivos para mantenerse orientado y seguro.
- Mejora la experiencia del usuario en el espacio generando bienestar consigo mismo y con el entorno.
- Reduce las quejas, reclamos o consultas logrando un mejor aprovechamiento de los tiempos y recursos.
- Tiene un impacto económico positivo porque estimula la circulación de usuarios /consumidores satisfechos (especialmente en el sector turístico, comercial, transporte, etc.).
- Previene situaciones peligrosas (perderse, no saber dónde está la salida de emergencia, etc.).

Señalética accesible



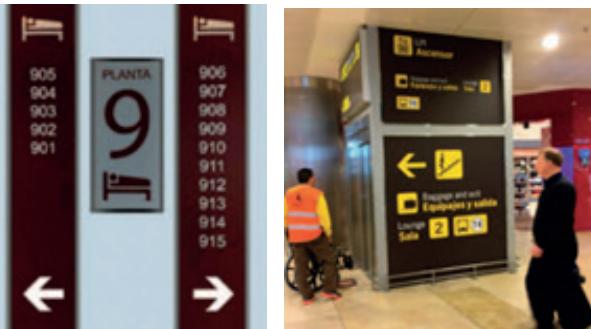
Son los sistemas de información diseñados con el objetivo de informar, orientar, dirigir, regular o identificar.

Ayudan a las personas a comprender y usar el espacio.

A partir de la evaluación del entorno se diseña la señalética teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Que sea *localizable*: es decir que la información se encuentre sin esfuerzo ni dificultades.
- La *diversidad de usuarios*, de modo tal que pueda proveer la información de diversas formas (palabras, pictogramas, flechas, auditiva, táctil) siempre que sea posible.
- Que sea *coherente y homogénea* en todo el entorno para que pueda ser comprendida.
- Que sea *continua* para que no existan puntos donde las personas no sepan qué camino debe tomar.
- Que sea *pertinente y moderada*, es decir, debe dar las respuestas que necesitan las personas en ese punto en particular evitando los excesos de información que pueden hacer que se sientan abrumadas o confundidas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta la contaminación visual y auditiva del entorno para que la señalética no se pierda dentro de esos estímulos y pueda captar adecuadamente la atención del usuario.



Fuente: Manual de Accesibilidad Cognitiva en el uso público de los edificios. CERMI

Elementos de la señalética con accesibilidad cognitiva:

Texto:

- Letra tipo “palo seco” es decir, sin serifa (ej. Arial, Calibri, Verdana)
- Utilización de la minúscula a excepción que se utilicen letras en altorrelieve
- El texto deberá contemplar recomendaciones de lectura fácil
- El tamaño dependerá de la distancia de observación
- Interlineado del 25 al 30 por ciento del tamaño de la fuente
- El texto debe estar acompañado de pictogramas

Pictogramas:

- Son imágenes gráficas (dibujos) que transmiten una información
- Se recomienda ubicarlos a la izquierda del texto
- Para garantizar la comprensión del mismo debería seguir las normas ISO 22727:2007
- Deben ser coherentes entre sí y con el espacio

Flechas:

- Se utilizan en la señalética que tiene como objetivo dirigir a las personas
- Debe tener la misma altura que el texto
- Se colocan a la izquierda del texto cuando indican dirección a la izquierda, arriba o abajo y se coloca a la derecha del mismo cuando oriente hacia la derecha

Color:

- Usar un color para el texto, flecha y pictograma y otro para el fondo, garantizando un buen nivel de contraste
- Es importante respetar el uso de colores con los significados de consenso social como el rojo para peligro / emergencia, verde para permiso, etc.

Soporte:

- La señalética debe estar sobre superficies opacas para evitar los encandilamientos





Diseño de Productos y servicios

Las personas con discapacidad cognitiva u otras condiciones también son consumidores.

Pensar en la accesibilidad en el momento de diseñar un producto o un servicio impactará positivamente en la experiencia de ese usuario mejorando la imagen de la empresa.



En cuanto a los productos hay dos cuestiones importantes: la apariencia y la usabilidad

- **Apariencia:**

El diseño exterior debe poder proveer la información sobre qué es, sus componentes o partes de manera tal que sea fácil de entender.

Para eso pueden valerse del texto, dibujos, pictogramas, colores, la organización de los elementos del producto que permitan a la persona saber de qué se trata.

- **Usabilidad:**

La interacción con el producto debe ser sencilla, intuitiva y que no genere dudas. Para ello debe tener en cuenta elementos como la cantidad de botones, las luces, sonidos, instrucciones, etc.

Deben minimizar la necesidad de recursos cognitivos como la memoria o la rapidez en la ejecución para que el usuario pueda usarlo con éxito.

Cuando el producto tiene instrucciones escritas, las mismas deben ser fáciles de comprender y deben contar con apoyos visuales que faciliten la interpretación del texto.

En la información escrita se debe considerar el tamaño y tipo de letra, la organización de la información y todas las otras recomendaciones que están en el apartado de Lenguaje Claro.



En cuanto a los servicios se deberá tener en cuenta:

- La información que se ofrece debe ser comprensible en todos los canales en la que esté disponible (telefónica, plataformas digitales, personales, etc.)
- Debe tener una descripción clara de su finalidad, qué es lo que puede esperar una persona de él y de qué manera puede acceder (página web, número de contacto, dirección, etc.)
- En caso de que existan contratos los mismos deben ser de fácil lectura.
- En aquellos servicios donde el contacto con el cliente se realiza a través de mensajes o respuestas automática debería contar, además, con la alternativa de que el cliente pueda interactuar con una persona.
- Las personas que atienden un servicio deben contemplar que sus actitudes pueden representar barreras de accesibilidad o ser facilitadores para sus clientes con discapacidad.
- Deben poder contar con alternativas que faciliten la comunicación para los usuarios que no manejan el lenguaje oral. Pueden ser de utilidad los comunicadores visuales, aplicaciones en dispositivos móviles de comunicación aumentativa, etc.



Menú con apoyo visual



Personas facilitadoras

Las personas también podemos ser elementos de accesibilidad

Las barreras actitudinales son probablemente el mayor obstáculo con el que se encuentran las personas con discapacidad u otra condición.

Los prejuicios, las actitudes negativas o incluso de sobre asistencia pueden restringir, desalentar, obstaculizar, la participación de las personas.

Por ello es necesario revisar permanentemente nuestro sistema de creencias en relación a la discapacidad e informarse para transformarnos en personas facilitadoras que generan entornos accesibles.

Algunas de las recomendaciones son:

- Dirigirse a la persona de acuerdo a su edad, no infantilizar ni ignorarla en caso de que esté acompañada.
- No resuelva por ella, manténgase disponible y ofrezca su ayuda.
- Es recomendable cuando hable con ella usar frases cortas, directas y órdenes positivas (evitar “NO haga tal cosa, o tal otra”, es mejor decirle lo que SÍ puede hacer).

- En caso de dar instrucciones, que sean concisas, claras, de pocos pasos.
- Utilice imágenes, dibujos, anotaciones para mejorar la comprensión o como soporte de la memoria.
- Permitir que la persona tenga más tiempo para procesar la información: es posible que tenga que usar pausas con frecuencia y verificar que está entendiendo.
- Si está atendiendo a una persona en un lugar donde hay muchos estímulos como ruidos o mucha gente, buscar un lugar donde puedan estar más tranquilos.
- Hable de forma literal y explícita.
- No exija contacto visual.
- En caso de turnos o esperas, sea claro con el tiempo que falta para ser atendido.
- Sea explícito con las normas del lugar (aún con aquellas que resulten obvias).
- Esté dispuesto a flexibilizar su conducta, procedimientos, etc. para que la otra persona pueda sentirse más confortable y pueda realizar lo que vino a hacer con autonomía.

Bibliografía

Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife. Manual de diseño y estilo de señalética accesible en los espacios de atención al público.

Brusilovsky Filer, B. (2015). Accesibilidad cognitiva. Modelo para diseñar espacios accesibles. 2^a Edición. Colección Democratizando la Accesibilidad Vol. 6. La Ciudad Accesible 2015

CERMI. Accesibilidad Cognitiva. en el uso público de edificios. España. Sep 2021

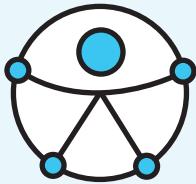
LINDA A. HODGDON. Estrategias visuales para mejorar la comunicación. Ayudas prácticas para la escuela y el hogar. Ed. QuirkRoberts Publishing. 2002

Torres, M. (2005). *Sistemas Alternativos Y Complementarios De Comunicación. Una Perspectiva Funcional.* Revista Digital: Investigación y educación.

Sitios de Internet:

- Aula abierta de ARASAAC
- BOE-A-2022-5140 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.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en lectura fácil, Fundación Visibililia. <https://bcn.gob.ar/uploads/Publicacion--Convencion-sobre-Derechos-de-la-Discapacidad.pdf>

- Discapnet - El Portal de las Personas con Discapacidad
- espaciodiversa.com.ar
- fundacionvisibilia.org
- Instrumentos internacionales de derechos humanos, Lectura Fácil. Fundación Decidimos <https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/12/Modulo-2-Lectura-facil-Instrumentos-Internacionales-de-Derechos-humanos-1.pdf>
- ISO 22727:2007(en), Graphical symbols — Creation and design of public information symbols — Requirements
- Lengua Franca - Editorial
- lenguajeclaroargentina.gob.ar
- Lenguaje claro y justicia jusbaires.gob.ar
- museorojas.cultura.gob.ar/info/accesibilidad/#accesibilidad-cognitiva
- plainlanguagenetwork.org
- Plena inclusión España plena-inclusion.org



Guía de buenas prácticas en Accesibilidad Cognitiva

inadi



Instituto nacional
contra la discriminación,
la xenofobia y el racismo

APSA
Asociación de Psiquiatras
Argentinos