

## Comunidades Accesibles

la accesibilidad cognitiva: una llave para la vida en comunidad



# Informe de Evaluación de la Accesibilidad Cognitiva del Autobús Urbano de Logroño

(Línea 2)



Informe elaborado por Plena inclusión La Rioja (2024)

# Índice

---

1. Presentación. ¿Quiénes Somos? .....	4
1.1 Presentación del Proyecto. ....	5
1.2 Presentación del Pilotaje y equipo de trabajo. ....	5
2. Introducción .....	10
2.1 ¿Qué es la Accesibilidad Cognitiva? .....	10
2.2 Metodología de trabajo. ....	13
3. Informe de Evaluación .....	21
Uso 1. Búsqueda de información previa. ....	24
Uso 2.- Llegada a la parada o estación .....	48
Uso 3.- Compra del billete .....	53
Uso 4.- Espera del autobús en la parada o estación.....	60
Uso 5.- Acceso al autobús. ....	66
Uso 6.- Viaje en el interior del autobús. ....	70
Uso 7.- Llegada a la parada final elegida. ....	77
Uso 8.- Recogida de información y quejas. ....	79
Información sobre las condiciones del trayecto.....	81
Evaluación general del trayecto.....	82

## 1. Presentación. ¿Quiénes Somos?

---

Plena inclusión es un Movimiento Asociativo que, desde hace 60 años, lucha en España por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias.

La misión del Movimiento Plena inclusión es “contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual y del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria”.

En este Movimiento participan 17 federaciones autonómicas, 3 entidades estatales y 2 entidades en Ceuta y Melilla.

Plena inclusión La Rioja es entidad miembro de Plena inclusión España y la entidad más representativa de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias en La Rioja.

Nace en 1993 como una Organización no Gubernamental sin Ánimo de Lucro (ONG) y su andadura se remonta ya a más de 30 años de experiencia y trabajo, luchando por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Plena inclusión La Rioja está integrada por cinco entidades miembro: cuatro asociaciones y una fundación tutelar para personas con discapacidad intelectual.

- Arpa Autismo
- Asprodema
- Igual a ti
- Arfrax
- Futurioja

En cifras, el Movimiento Asociativo Plena inclusión La Rioja:

- 948 Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.
- 1.071 Familias.
- 385 Profesionales.
- 40 Voluntarios.

Datos de contacto:

- Nombre de la entidad: Plena inclusión La Rioja
- Teléfono: 941246664
- Web: [www.plenainclusionlarioja.org](http://www.plenainclusionlarioja.org)
- Persona de contacto: Silvia Andrés Fernández, directora de Plena inclusión La Rioja.

## **1.1 Presentación del Proyecto.**

---

Desde el Movimiento Asociativo de Plena inclusión desarrollamos diferentes proyectos que promueven la igualdad de oportunidades y en los que participa Plena inclusión La Rioja.

Entre ellos, se encuentra el Proyecto Accesibilidad Cognitiva: 'Una llave para la vida en la comunidad', con el que nos hemos propuesto mejorar la comprensión de las líneas de autobús y conseguir que las redes de transporte público de nuestro territorio sean accesibles para todas las personas.

Este proyecto se realiza gracias a la subvención para la realización de actividades de interés general consideradas de interés social a través de convocatoria del 0,7% del IRPF del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

## **1.2 Presentación del Pilotaje y equipo de trabajo.**

---

En la Comunidad Autónoma de La Rioja, el Proyecto Accesibilidad Cognitiva 'Una llave para la vida en la comunidad' -que consiste en evaluar cómo de accesibles son los transportes urbanos en diferentes comunidades autónomas- se ha desarrollado desde Plena inclusión La Rioja. Concretamente desde el Servicio de Accesibilidad Cognitiva.

## Servicio de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja

El Servicio de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja trabaja desde el año 2016 ofreciendo apoyos, como la lectura fácil o entornos y espacios accesibles, a las personas con dificultades de comprensión. Es un servicio pionero en La Rioja integrado por profesionales con o sin discapacidad intelectual formados en Accesibilidad Cognitiva.

Es un servicio profesional dirigido a empresas, administraciones, instituciones y organizaciones que apuestan por ser más comprensibles para toda la ciudadanía. Ofrece soluciones de Accesibilidad Cognitiva a través de la lectura fácil, los espacios y entornos accesibles cognitivamente, forma, asesora y da soluciones para hacer páginas web y aplicaciones más comprensibles.

Desde sus inicios, el servicio forma parte de la Red Nacional de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión España y de la Comisión de Accesibilidad de La Rioja. Además, desde el año 2022, este servicio colabora con el Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG). En él, Plena inclusión La Rioja se responsabiliza de realizar adaptaciones y validaciones de documentos en lectura fácil, así como de impartir formaciones a personas con discapacidad intelectual, profesionales y Administración o asesorar al Gobierno en cuantas materias ha requerido.

Los perfiles profesionales del Servicio de Accesibilidad Cognitiva son: personas adaptadoras de documentos a lectura fácil o de espacios para que sean comprensibles, personas validadoras (son personas con discapacidad intelectual y del desarrollo formadas y contratadas que comprueban que los textos o los espacios son comprensibles) y dinamizadores de las sesiones de validación. Para las personas con discapacidad intelectual supone su integración en el mercado laboral, al que difícilmente tienen acceso.

Entre los objetivos por los que trabaja Plena inclusión La Rioja está el de facilitar a las personas con discapacidad intelectual los apoyos cognitivos necesarios que les faciliten su autonomía, su inclusión y

poder participar en la sociedad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

En este sentido, desde el Área de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja se ofrecen apoyos como la lectura fácil y los entornos comprensibles, que se traducen en la eliminación de las barreras cognitivas que suponen un impacto adverso en el día a día de las personas con dificultades de comprensión. Ofrecer estos apoyos implica facilitarles la participación en la sociedad, enriquecerse como personas, compartir experiencias, ganar en autonomía e inclusión a la hora de abordar planes, usar servicios, demandar necesidades, formarse, crear sus propias opiniones y criterios que les den pie a intervenir, exigir, valorar, elegir, mejorar su independencia y autoestima, etc.

Es fundamental trabajar para eliminar esas barreras de comprensión que muchas personas encuentran en su día a día, en acciones cotidianas como rellenar un formulario, comprender un diagnóstico, leer un libro, sacar un billete de autobús, estudiar una oposición, informarse, utilizar un cajero, orientarse en un hospital o en una estación de tren, etc.

Para llevar a cabo estos apoyos, Plena inclusión La Rioja trabaja de acuerdo a la pautas y normas existentes, como la UNE 153101EX. Ha realizado trabajos tanto para la Administración Pública como para iniciativas privadas, así como propios de la Federación.

Objetivos del Servicio de Accesibilidad de Plena inclusión La Rioja:

- Crear apoyos: materiales, espacios y protocolos para fomentar la Accesibilidad Cognitiva.
- Visibilizar y sensibilizar sobre la realidad que viven las personas con discapacidad intelectual por sus dificultades de comprensión.
- Favorecer la autonomía, participación e inclusión de las personas con discapacidad intelectual.
- Crear alianzas con entidades y organizaciones para trabajar en pro de la Accesibilidad Cognitiva.
- Contribuir a cumplir con las nuevas leyes que incluyen la Accesibilidad Cognitiva.

- Favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual.
- Promover la formación y sensibilización sobre Accesibilidad Cognitiva entre entidades públicas, privadas y la sociedad en general.
- Fomentar la cooperación y la coordinación entre las diferentes entidades y organismos que trabajan en el ámbito de la Accesibilidad Cognitiva.
- Desarrollar metodologías y herramientas que faciliten la Accesibilidad Cognitiva y su evaluación.
- Investigar el uso de la tecnología y la inteligencia artificial para promover la Accesibilidad Cognitiva.
- Fomentar la Accesibilidad Cognitiva en todas las áreas de la sociedad, incluyendo la Administración Pública, el ámbito empresarial y el sector cultural.

### Equipo del proyecto en La Rioja

En el caso de La Rioja, la evaluación de la Accesibilidad Cognitiva se ha centrado en una de las líneas urbanas de la ciudad de Logroño. En concreto, de la línea 2 (Yagüe-Varea) que recorre la ciudad de oeste a este. Se ha elegido el tramo que comunica el barrio de Varea con el Ayuntamiento de Logroño, centro de operaciones ciudadanas. El transporte de Logroño lo gestiona el Grupo Jiménez Movilidad.

La evaluación la ha realizado un equipo de trabajo formado por un total de 7 personas. 4 personas con discapacidad intelectual y del desarrollo evaluadoras (formadas como validadoras de Accesibilidad Cognitiva y con experiencia), 2 profesionales del Servicio de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja y 1 persona usuaria de transporte público voluntaria.

En el equipo de trabajo han participado tanto hombres como mujeres (2 hombres y 5 mujeres). Estas personas tienen perfiles cognitivos diferentes. Algunas son usuarias del transporte público y otras no.

Además, se ha contado con la acogida y respaldo del proyecto por parte del Ayuntamiento de Logroño, manteniendo contacto con el

concejal de Movilidad del Ayuntamiento de Logroño, Ángel Andrés, y luego con un técnico del consistorio asignado. Desde Plena inclusión La Rioja se les facilitará una copia de este informe de evaluación al término de proyecto.

Equipo de trabajo:

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Perfil Profesional: Evaluador/a Dinamizador/a</b>	<b>Entidad/empresa</b>
Sandra Loza	Dinamizadora	Plena inclusión La Rioja
Ignacio Martínez	Técnico/ Evaluador	Plena inclusión La Rioja
Lucía Azofra	Evaluadora	Plena inclusión La Rioja
Laura Meroño	Evaluadora	Plena inclusión La Rioja
Máximo Leza	Evaluador	Plena inclusión La Rioja
Grecia Morón	Evaluador	Plena inclusión La Rioja
Lorena Ruiz	Evaluadora	Persona entorno voluntaria
Óscar Crespo		Ayuntamiento de Logroño

## 2.Introducción

---

### 2.1 ¿Qué es la Accesibilidad Cognitiva?

---

Comprender el mundo es un derecho de todas las personas. Necesitamos comprender los libros que leemos, las noticias que nos llegan, los productos que compramos y usamos, la tecnología que nos conecta, las gestiones que debemos realizar en las administraciones, los derechos que tenemos... ¡todo! Entre todo ello, el entorno es fundamental. Las calles y plazas, las carreteras, los edificios y todos los espacios en general deben ser fáciles de entender para que todas y todos los usemos y disfrutemos en igualdad de condiciones. También los medios de transporte que nos conectan con los servicios de nuestras ciudades y pueblos.

La Accesibilidad Cognitiva se centra en cómo se comprende y procesa la información disponible: orientación, percepción, memoria, capacidad para desenvolverse de manera autónoma en un espacio comprendiendo las señales, los itinerarios, los hitos, la información para localizar un elemento... Mientras que en la accesibilidad física se pueden recomendar o exigir diferentes medidas (por ejemplo, para la construcción de rampas o ascensores), es muy complicado medir el nivel de Accesibilidad Cognitiva.

La Accesibilidad Cognitiva es un derecho fundamental de todas las personas, en especial de aquellas con dificultades de comprensión, que diariamente se enfrentan a barreras invisibles que les impiden comprender el mundo y participar en él como cualquier otro ciudadano o ciudadana.

1 de cada 3 personas en el mundo tiene dificultades de comprensión. Así lo cifra la Organización Mundial de la Salud (OMS). Entre ellas se encuentran personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, personas mayores, migrantes o personas con bajo nivel de alfabetización. Además, cualquier persona en cualquier momento de su vida puede enfrentarse a estas dificultades de comprensión. Por ello, la Accesibilidad Cognitiva es necesaria para algunas personas y útil para todas.

La Accesibilidad Cognitiva es esencial para garantizar la inclusión social de las personas y su participación en la sociedad con plenos derechos.

Sin embargo, en la actualidad, la Accesibilidad Cognitiva sigue siendo una asignatura pendiente en muchos ámbitos, aunque ya está reconocida en las leyes. Ello dificulta el acceso a la información y a los servicios de las personas con dificultades de comprensión. La Accesibilidad Cognitiva es, en definitiva, un 'derecho llave', transversal, que abre la puerta a muchos otros derechos como la salud, la vivienda, el empleo, la cultura, etc.

Entre los apoyos que necesitan las personas con dificultades de comprensión están la lectura fácil y los entornos y espacios comprensibles. Documentos comprensibles para toda la ciudadanía, elaborados siguiendo un minucioso proceso de adaptación y validación, siguiendo las normas existentes, y espacios y entornos donde las personas puedan ser autónomas y no se pierdan.

Entre los objetivos por los que trabaja Plena inclusión La Rioja está el de facilitar a las personas con discapacidad intelectual estos apoyos cognitivos necesarios que faciliten su autonomía, su inclusión y poder participar en la sociedad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía. Además de promover la inclusión laboral y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad intelectual en nuestra sociedad.

**¿Cómo conseguimos que los entornos y los servicios sean fáciles de entender para todas las personas?**

La respuesta es la Accesibilidad Cognitiva.

Para explicar la Accesibilidad Cognitiva referenciamos a la Ley, (Ley 6/2022, de 31 de marzo): "La Accesibilidad Cognitiva se encuentra incluida en la accesibilidad universal, entendida como el elemento que va a permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. Estableciendo que la Accesibilidad Cognitiva se despliega y hace efectiva a través de la lectura fácil, sistemas

alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin”.

Dicho en otras palabras: La Accesibilidad Cognitiva es hacer el mundo más fácil de entender.

La Accesibilidad Cognitiva es el término que usamos para designar la propiedad que tienen aquellos entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que resultan inteligibles o de fácil comprensión.

La mayor parte de las barreras cognitivas que se encuentran las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo se relacionan con las dificultades que tienen para comprender el entorno que les rodea.

A quién beneficia la Accesibilidad Cognitiva.

- Personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.
- Mayores con deterioro cognitivo.
- Personas con trastornos mentales.
- Personas con parálisis cerebral.
- Migrantes que no conocen bien el idioma.
- Personas con bajos nivel de alfabetización.
- Cualquier persona, en un momento determinado de su vida.

## 2.2 Metodología de trabajo.

---

El transporte público es una herramienta básica que garantiza a la ciudadanía el derecho de movilidad y, por tanto, su inclusión y participación en la comunidad. Este estudio de evaluación ha sido realizado por personas con discapacidad intelectual. Las recomendaciones y mejoras que se proponen en este informe buscan mejorar el acceso al transporte para toda la ciudadanía. Hacer del transporte un servicio universal.

La evaluación en Accesibilidad Cognitiva de entornos y/o edificios tiene como objetivo recoger toda la información posible para conocer si un espacio o edificio es comprensible para su uso de forma autónoma por cualquier persona.

El método de trabajo es participativo. Las y los evaluadores, que son personas con discapacidad intelectual con formación en Accesibilidad Cognitiva, están coordinados por personal técnico, que tienen también conocimientos técnicos sobre Accesibilidad Cognitiva:

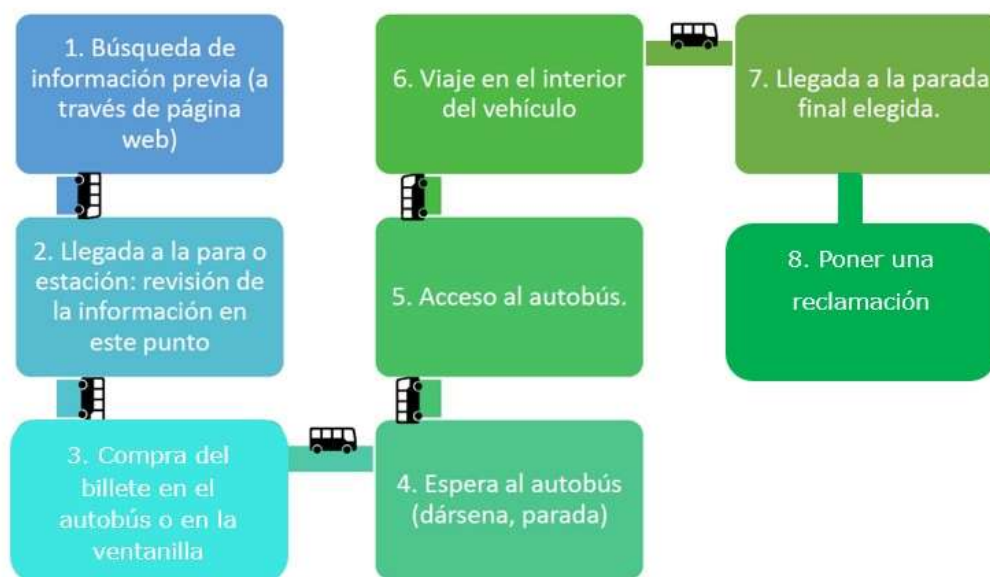
- Las personas con discapacidad intelectual realizan el papel de evaluadoras. Dan información sobre si los elementos del espacio ayudan a la orientación o producen confusión. Se encargan de recorrer el espacio, observar en el recorrido que ayuda y que dificulta la orientación, comunicar sus observaciones y opiniones, y proponer mejoras y soluciones.
- Las y los técnicos acompañan todo el proceso para facilitar el funcionamiento. Se encargan de observar la conducta de la persona evaluadora, recoger la información que le da, entrenar habilidades con ella, realizar las funciones que la persona evaluadora sea incapaz de llevar a cabo (siempre y cuando no supla sus funciones exclusivas) e indagar acerca de usos del espacio que no aparezcan en los planos o que no hayan sido detectados en la visita previa, a través de la observación directa o de informantes (trabajadores del propio espacio).

Para la realización de este proyecto, se ha llevado a cabo una metodología concreta:

1. Formarse-aprender-reuniones.
2. Aplicar lo aprendido.
3. Observar todo con detenimiento.
4. Sacar conclusiones.

El grueso de este análisis ha sido realizado por personas con discapacidad intelectual por lo que las claves que figuran en él dan información muy útil sobre las barreras que encuentran las personas con dificultades de comprensión en el uso diario del transporte.

El método de trabajo que se ha desarrollado a lo largo de este proyecto tiene unas fases que ha ejecutado el equipo de exploración para evaluar los espacios y los usos definidos.



## Los usos seleccionados para la evaluación son:

- Búsqueda de información previa a través de página web, aplicación, atención remota y oficina presencial.
- Parada o estación:  
En este punto, el equipo de evaluación revisa el entorno para detectar posibles barreras y soluciones que ayuden a la orientación. Por ejemplo, cartelería, señalética, información, apoyos naturales, personal de la empresa de transportes.
- Compra de billete en el autobús o en ventanilla:  
El equipo evalúa cómo sacar el billete, si existe la posibilidad de sacarlo en máquina, en ventanilla o en el mismo autobús.
- Espera al autobús:  
El equipo evalúa la información del lugar donde esperar al autobús y la orientación hasta el mismo.
- Acceso al autobús:  
El equipo evalúa el acceso al autobús.
- Viaje en el interior del autobús:  
El equipo evalúa cómo es el procedimiento para validar el billete y tiene en cuenta si el autobús es accesible y la información complementaria que hay en el mismo (pantallas, apoyo acústico, apoyo visual infográfico).
- Llegada a la parada final elegida:  
El equipo evalúa cómo solicitar que el autobús pare en la parada seleccionada como fin de trayecto.

## Fases: Procedimiento de trabajo

El procedimiento de trabajo de este proyecto se divide en 8 fases:

### 1. Reuniones de detección de necesidades.

- Roles involucrados: Profesionales de la Federación, el equipo de personas evaluadoras (personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y persona usuaria del transporte voluntaria). -En adelante estas personas se denominarán Equipo de Exploración o Equipo de Evaluación-.
- Descripción: El Equipo de Exploración mantuvo varias reuniones de preparación y desarrollo del proyecto. Por un lado, la persona técnica de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja se reunió con las personas validadoras de Accesibilidad Cognitiva (con discapacidad intelectual) y con otro profesional de esta Federación.

Por otro lado, se mantuvo un contacto con el concejal de Transporte del Ayuntamiento de Logroño y con la persona de la comunidad que participa de forma voluntaria en el estudio.

En las reuniones se presentó el proyecto, se identificaron los usos definidos a evaluar y las posibles dificultades o barreras de orientación. Se calendarizó el proyecto.

- Herramientas a utilizar: Documento de presentación de Comunidades Accesibles y fichas del proyecto. Además, durante las reuniones se abordó la necesidad de utilizar diferentes sistemas de acceso al autobús (tarjetas, billete suelto, bonobús...).
- Resultado esperado: Se informa, se resuelven dudas y se definen los usos a evaluar.

### 2. Preparación de la evaluación.

- Roles involucrados: El Equipo de Exploración.

- Descripción: El Equipo de Exploración se reunió para organizar la visita técnica de evaluación. En concreto, prepararon y revisaron los materiales que debían utilizar para la recogida de información durante la evaluación.

También precisaron los detalles de la visita técnica (fecha, hora, lugar de encuentro, dónde se inicia la evaluación y dónde finaliza, etc.). Los profesionales de la Federación desarrollaron una check list para garantizar que se cumplen todas las fases del proceso de evaluación.

Además, se inició la evaluación de la búsqueda de información a través de la página web y de la app.

- Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información. Dispositivos electrónicos para evaluar la web y la app.
- Resultado esperado: Check list, coordinación de la visita técnica y concreción de hora, fecha y lugar. Evaluación de la Accesibilidad Cognitiva de la web y app del servicio.

### 3. Visita técnica

- Roles involucrados: El Equipo de Exploración.
- Descripción: La visita de evaluación se inició en el punto de inicio acordado.

Hay 2 grupos para las salidas. La persona dinamizadora sale 2 días con el grupo de personas evaluadoras con discapacidad intelectual, desde Varea (inicio o fin de trayecto) hacia el edificio del Ayuntamiento de Logroño y vuelta. La persona de la comunidad voluntaria y el otro técnico de Plena inclusión La Rioja salen otros días.

El equipo de evaluación realizó el recorrido marcado detectando las posibles barreras de accesibilidad. Una de las personas evaluadoras fue la encargada de tomar fotos y vídeos de las cuestiones más significativas encontradas a lo largo del recorrido. Este material audiovisual fue muy útil para la sesión de puesta en común (fase 4) y para la redacción y presentación del informe (fases 5 y 7).

La persona técnica de Accesibilidad Cognitiva dinamizó la evaluación, recogiendo los comentarios que hacen las personas evaluadoras en los materiales entregados (hojas de recogida de información que ellos mismos también rellenaron). Esta persona estuvo atenta tanto a la comunicación verbal como no verbal y recogió los comentarios y los silencios, paradas y observación de las personas evaluadoras. Solo intervino en caso de que el equipo se desviase excesivamente del objetivo del trabajo. Puntualmente, anotó impresiones propias por no ser usuaria del transporte y encontrar varias dificultades en cuanto a accesibilidad.

No participó nadie que pertenecía a la empresa de transportes ni a la Administración en la visita técnica.

- Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, teléfono móvil con cámara para grabar y tomar fotos, check list.
- Resultado esperado: Evaluación de accesibilidad del trayecto.

#### 4. Sesión de puesta en común.

- Roles involucrados: El Equipo de Exploración.
- Descripción: Después de la visita técnica de evaluación, el equipo puso en común la experiencia vivida, expresaron sus opiniones e hicieron sus propuestas, llegando a una valoración global respecto de la evaluación.

Fue fundamental repasar los puntos más importantes del recorrido, los diferentes usos marcados y consensuar las propuestas y soluciones.

Por su parte, los evaluadores que salieron por su cuenta hicieron llegar su feedback para esa reunión.

- Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, recursos audiovisuales tomados durante la evaluación, check list.
- Resultado esperado: Comentarios consensuados de la experiencia del equipo de evaluación y puesta en común de las barreras detectadas y posibles soluciones.

## 5. Redacción del informe

- Roles involucrados: Dos personas profesionales de Plena inclusión La Rioja.
- Descripción: Las profesionales redactaron un informe en base al modelo de informe común para todas las federaciones. El informe presenta las barreras detectadas en la evaluación y propone soluciones. Además, destaca elementos positivos encontrados durante la evaluación en el informe. Y se apoya con fotografías.
- Herramientas a utilizar: Fichas de recogida de información, recursos audiovisuales, check list, modelo de informe de evaluación.
- Resultado esperado: Informe de evaluación y resumen ejecutivo del informe de evaluación.

## 6. Validación con evaluadores del informe

- Roles involucrados: El Equipo de Exploración.

- Descripción: Las personas evaluadoras validan el informe final en una reunión con las personas profesionales buscando el consenso sobre las propuestas y soluciones de mejora de accesibilidad.
- Herramientas utilizadas: Resumen ejecutivo de informe de evaluación.
- Resultado esperado: Visto bueno del equipo de personas evaluadoras.

## 7. Encuentro estatal online sobre el proyecto (21 de noviembre 2024)

- Roles involucrados: Participarán profesionales de la Federación, el equipo de personas evaluadoras (personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y ciudadano), agente de la Administración y otros agentes clave.
- Descripción: Presentación de los resultados del proyecto.

## 8. Presentación y entrega del informe

El Equipo de Evaluación presentará el informe final al Ayuntamiento de Logroño, fecha por confirmar, para que pueda estudiar las medidas de mejora propuestas en este informe con el objeto de mejorar la accesibilidad en el transporte. En esta reunión se debe evaluar la posibilidad de implementar las soluciones y propuestas desarrolladas en el informe.

### Herramientas utilizadas en la evaluación:

- Check list y cámara de fotos.
- Fichas tipo para la recogida de información, tanto en la evaluación in situ como en las reuniones.
- Fichas de recogida de información cualitativa sobre la percepción de los equipos de exploración sobre el desarrollo del pilotaje y utilidad de las herramientas.
- Modelo de informe de evaluación.

### 3. Informe de Evaluación

---

El presente informe de evaluación de la Accesibilidad Cognitiva pretende emitir un diagnóstico de la Accesibilidad Cognitiva de la Línea de 2 de Transporte Urbano del Ayuntamiento de Logroño, cuyo recorrido es 'Yagüe-Varea'. Este diagnóstico incluye un informe de problemas o deficiencias encontradas durante la evaluación y propuestas de mejora.

A lo largo de este informe se pretende dotar a la Administración de una herramienta que le permita implantar medidas de mejora en este servicio. Cabe destacar, además, que la nueva Ley de Accesibilidad Universal de La Rioja data de 2023 y por primera vez menciona la Accesibilidad Cognitiva. Es por tanto necesario reforzar apoyos para las personas con dificultades de comprensión, ya que hasta la fecha ninguna norma establecía la necesidad y obligatoriedad de estos apoyos y su implantación.

Este informe recoge un detallado análisis de la situación actual de la Línea 2 del Autobús Urbano de Logroño (la más antigua del servicio y la que más viajeros y viajeras registra anualmente), en cuanto a señalética, distribución, identificación de espacios... El informe viene respaldado por una parte gráfica, que ofrece imágenes de diferentes espacios y entornos del servicio, con el fin de poder ofrecer una mayor claridad visual en cuanto al planteamiento de las deficiencias detectadas.

Este trabajo se enmarca dentro del proyecto nacional 'Comunidades Accesibles. La Accesibilidad Cognitiva: una llave para la vida en comunidad'. Se ha llevado a cabo durante los meses de mayo, junio y julio de 2024. Mayo fue un mes de preparación y ejecución del proyecto, en junio se hicieron las reuniones de consenso y puesta en común y en julio se elaboró el presente informe.

Esta evaluación ha sido realizada por un equipo formado por seis profesionales (con y sin discapacidad) de Accesibilidad Cognitiva de Plena inclusión La Rioja, Federación que forma parte de Plena Inclusión España. Así mismo, ha participado una persona usuaria de transporte público de Logroño de manera voluntaria. Este equipo de

exploración ha hecho un trabajo de campo que ha permitido realizar el análisis contenido en este informe.

Por otro lado, el presente informe espera ser una fuente motivacional de posibles cambios en las diferentes líneas de Transporte Público del Ayuntamiento de Logroño, gestionado por el grupo Jiménez Movilidad, mejorando así su Accesibilidad Cognitiva.

Estos cambios permitirían eliminar las barreras cognitivas que impiden a las personas con dificultades de comprensión utilizar este servicio con facilidad y autonomía. Así mismo, se conseguiría, a la vez, mejorar la accesibilidad para el resto de la ciudadanía, ya que la Accesibilidad Cognitiva mejoraría la comprensión de todas las personas.

La posible implantación de las propuestas planteadas en el informe cumple además un objetivo de sensibilización y visualización sobre Accesibilidad Cognitiva. Algo que puede ser ejemplarizante para otras administraciones, entidades o empresas.

### Usos evaluados

Para evaluar la Accesibilidad Cognitiva de esta línea de transporte es preciso evaluar también el recorrido que pueden hacer las personas interesadas en acceder a dichos servicios y comprender lo que allí se desarrolla. Por este motivo, ha sido importante evaluar diferentes usos, es decir, tareas, actividades o funciones que realizamos en un espacio o entorno.

Por tanto, en este informe hemos contemplado la evaluación de 8 usos o servicios, que son:

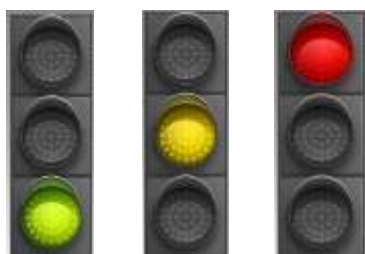
1. Búsqueda de información previa (sobre las líneas, horarios, precios...).
2. Llegada a la parada o estación.
3. Compra del billete.
4. Espera al autobús.
5. Acceso al autobús.

6. Viaje en el interior del vehículo.
7. Llegada a la parada final elegida.
8. Recogida de información y quejas

### \*Observaciones

Antes de comenzar con la explicación y los resultados obtenidos de la realización de la evaluación, hay que tener en cuenta algunos aspectos importantes:

- El análisis de los servicios valorados contiene una descripción de la situación de partida en el proceso de uso del servicio y las propuestas de mejora para solucionarlos.
- Para que las propuestas de mejora, observaciones y apreciaciones registradas o plasmadas en el presente informe se justifiquen, añadimos fotografías realizadas durante la fase de estudio y valoración.
- Incluimos en cada uso la valoración de la necesidad de incluir medidas que faciliten la Accesibilidad Cognitiva, utilizando los colores rojo, amarillo y verde de un semáforo. Utilizando el verde en caso de que no se necesiten adoptar medidas de Accesibilidad Cognitiva o se necesiten de en un nivel leve o a largo plazo. El amarillo en caso de que se necesiten en nivel medio o a medio plazo. El rojo en caso de que se necesite en nivel alto o a corto plazo o urgente.



- Para complementar este estudio, hemos realizado un recorrido con el equipo de trabajo de la Federación.

## Uso 1. Búsqueda de información previa.

---

- **En general, valoramos que el proceso de búsqueda de información previa es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Las personas evaluadoras se han sentido, en su mayoría, cómodas durante el proceso de búsqueda de información previa. En algunos casos han contado con apoyos.
- **Aspectos positivos a destacar en la búsqueda de información.**  
Ha resultado relativamente sencillo. Cada persona ha utilizado el soporte que usa habitualmente para buscar información.
- **¿Cómo puede la empresa mejorar la búsqueda de información?**  
Se plantean algunas mejoras detectadas durante la evaluación:
  - Es aconsejable crear una app propia de transporte urbano de Logroño, con horarios, esperas, direcciones, planos, recargase información de tarjetas y precios... Que sea exclusivamente para el servicio de autobuses de Logroño y no mezcle otros temas, como sucede ahora. Actualmente, muchas personas hacen uso de su móvil para buscar información y puede servir, además, para suplir la falta de información o la información poco comprensible de las paradas de autobús.

- Mejora de la accesibilidad web de la página:
  - Es aconsejable simplificar y actualizar la información de la página web. Hay exceso de información y contenidos obsoletos (Aparece la dirección del antiguo punto de información 'quiosco' y no aparece la dirección ni el teléfono de la nueva oficina de Avenida de Solidaridad).
  - Que la información esté adaptada a lectura fácil para facilitar la comprensión a todas las personas.
  - Simplificar planos o adaptarlos para que sean más fáciles de comprender, poner un sistema de búsqueda...
  - Eliminar elementos de descarga para simplificar pasos y que sea más accesible. Por ejemplo: los planos hay que descargarlos. Es aconsejable que se abran en la propia web. Y revisar aquellos enlaces que no descargan nada o qué al descargar abren un diálogo que dice que no es segura la descarga.
  - La información que aparece en la parte de debajo de la página web, que tiene enlaces, no enlaza. No funcionan esos menús.
  - Incluir herramientas de accesibilidad en la web, como lector de pantalla, contraste, tamaño...
  - Incluir 'Hilo de Ariadna' o 'Miga de pan' para evitar que la persona usuaria se pierda en la web.
  - Crear itinerarios accesibles para los usos más demandados de la web.

## Observaciones:

- La mayoría de las personas han buscado la página del servicio de transporte a través de Google. No conocían la dirección web de memoria.
- Una persona plantea la posibilidad de llamar por teléfono para pedir información.
- Un factor de confusión para estos usuarios y usuarias del autobús son los planos y los mapas dado que cuentan con mucha información en un espacio reducido.
- También es confuso como se plasma el recorrido de las paradas y los tiempos.
- Se detecta complejidad en el buscador de autobuses, ya que pide demasiada información y algunas personas no cuentan con ella. Se recomienda la posibilidad de poder escribir o dictar la información más concreta que necesitas sobre tu transporte y que el buscador lo gestione. Los validadores y validadoras también plantean la opción de que en la pantalla de inicio aparezcan presentadas todas las líneas en un tamaño grande y que tu puedas pinchar sobre la que quieras y hacer las gestiones que necesites. Ahora aparece pequeño en un apartado que se llama 'Detalle de las líneas'.
- Para buscar información, la mayoría de las personas han usado el móvil, seguido del ordenador y una persona utilizó la tablet.
- La página web incluye la historia de los autobuses urbanos. Pero aparece bajo el menú denominado 'Operador', que no queda nada claro qué es. Durante la evaluación se aborda si es necesaria esta información en una web que es para consultas rápidas. Si no puede obviarse, sugieren cambiar 'Operador' por 'Historia' o 'Quiénes somos'.



Logo: Ayuntamiento de Logroño

# Logroño se mueve en bus

Servicio | Tarifas | Movilidades de tarjeta | Operador | Descarga

## Sábado 29 de junio. 20h a 22:30h. Desvíos de líneas

CONULTA RÁPIDA

Elige una línea... y haz tu consulta:

- Horarios de salida desde la cabecera POR TIPO DE BÚHO
- Horarios de salida desde la cabecera POR FECHA
- A qué hora pasa el siguiente autobús por...
- Ver horarios de la línea
- Ver líneas del mapa

### Recargas de bonos

### App Logroño.es

### LÍNEAS BÚHO.

### Detalle de líneas

1, 3, 4, 9

## La empresa de transporte tiene página web

La empresa de transporte tiene página web, que es <https://jimenezmovilidad.es/>.

El Servicio de Transporte Urbano tiene una web propia (municipal). Es <http://transporteurbano.logro-o.org/> y es la más usada. Es la primera que aparece en el buscador.

\*A continuación, se muestra una ficha que recoge un resumen de todos los datos que ha rellenado cada miembro del equipo de evaluación durante el proceso. Son datos globales. Se incluyen declaraciones de los evaluadores. A lo largo del informe se va a mostrar, para cada uso, su cuadro correspondiente.

Misión	Nota	Observaciones
<p>Encontrar la página web y entrar a ella.</p> <p>Para la mayoría de las personas (83,3%) ha sido fácil encontrar la web.</p>	3	<p>“La he buscado a través de Google: Autobuses Logroño”.</p>
<p>Encontrar la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda.</p> <p>Observaciones: especifica si ha sido a través del teléfono, chat o mail.</p> <p>Un 66,7 % opina que ha sido fácil y muy fácil.</p>	3	<p>“No se ve muy bien, por el tipo y tamaño de letra. Al final he contactado por teléfono”.</p>

<p>El resto difícil y muy difícil a partes iguales.</p>		
<p>Encontrar un mapa del recorrido del viaje.</p> <p>Un 50% opina que ha sido difícil, un 33,3% que ha sido muy difícil y una persona que ha sido fácil.</p>	2	<p>“No está la información visible fácilmente y el plano no hay quien lo entienda”.</p>
<p>Buscar por el menú de opciones.</p> <p>Un 66,6% opina que ha sido fácil, a un 16,7% le ha resultado difícil y a otro 16,7% muy difícil.</p>	3	<p>“Hay pocos menús y algunos innecesarios. Como consejo, y si no se puede eliminar, cambiaría ‘Operador’ por ‘Historia de la empresa o quiénes somos’. Y descargas, que hasta que no pinchas, no sabes qué puedes descargarte”.</p> <p>“El menú debería incluir solo temas de líneas de autobús”.</p> <p>“El menú ‘Servicio’ y ‘Operador’ no</p>

		me aportan nada”.
<p>Entender los textos.</p> <p>Un 66,6% opina que ha sido difícil, a un 16,7% le ha resultado fácil y a otro 16,7% muy difícil.</p>	2	<p>“Utiliza un lenguaje demasiado oficial, poco cercano a la ciudadanía y algunas palabras son difíciles. Tamaño pequeño de la letra y poco contraste. Mucha información”.</p>
<p>Encontrar información sobre el recorrido del viaje y las paradas.</p> <p>Un 83,3% opina que ha sido fácil, el resto que ha sido difícil.</p>	3	<p>“Desplegables difíciles de rellenar. Difíciles de ver en el móvil. Tienes que rellenar muchas casillas simplemente para ver el recorrido de una línea”.</p>
<p>Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta, según la zona por las que pasa el recorrido del viaje.</p> <p>Un 50% cree que ha sido fácil y otro 50% que ha sido difícil.</p>	3	<p>“Es fácil de encontrar porque hay un apartado del menú dedicado al precio. Sería conveniente que el lenguaje fuera más sencillo.</p>

		<p>Por ejemplo: No utilizar `ordinario`, poner euro en vez del símbolo de euros y poner que si no tienes monedas solo puedes pagar con un billete de 10 euros.</p> <p>En la web, en el pie de página, te enlaza a tarifas, pero sale en blanco”.</p> <p>“Adaptar a lectura fácil el contenido de `Modalidades de tarjetas` y sobre cómo conseguirlas. Es complejo”.</p>
<p>Encontrar información sobre los horarios del autobús.</p> <p>Para un 66,6% ha sido difícil encontrar la información.</p>	<p>2</p>	<p>“Resulta lioso, porque por un lado puedes ver los horarios según el día que sea y por otro, a qué hora pasa por un lugar concreto”.</p> <p>“No he podido”</p>

		“El mapa con los horarios no funciona”.
<p>Encontrar información cómo comprar el billete y cómo pagarlo.</p> <p>Para el 100% ha sido muy difícil.</p>	1	“Solo sé cuánto vale. En el menú ‘Precio’ no pone dónde se compra el billete o las tarjetas”
<p>Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.</p> <p>Para el 83,3% ha resultado muy difícil; para el resto difícil.</p>	1	“No encuentro nada, solo una referencia a las tarjetas de bus para personas con discapacidad”.
<p>Descargar material con información importante.</p> <p>Para el 66,6% ha resultado fácil, para el resto difícil.</p>	3	“Hay una pestaña de descargar, pero no queda claro que es lo que se puede descargar. La información importante debe leerse en la web sin necesidad de descargar o de abrir otra página”.
<p>Volver a la página de inicio.</p> <p>Para el 50% ha resultado fácil, para el otro 50% ha sido difícil y muy difícil.</p>	3	“Hay que pinchar sobre inicio (se ve muy pequeño) o el logo del

		<p>Ayuntamiento de Logroño. Puede ser confuso porque puedes pensar que te lleva a la web del Ayuntamiento. No es fácil”.</p>
<p>Encontrar vídeos, imágenes o carteles que ayuden a comprender la información.</p> <p>Para el 66,6% ha resultado muy difícil, para el resto difícil.</p>	1	<p>“No hay”.</p> <p>“No lo he encontrado”.</p>
<p>Encontrar información sobre dónde está la oficina de información.</p> <p>Un 50% cree que es muy difícil, un 33,3% fácil y el resto difícil.</p>	1	<p>“Hay que pinchar sobre modalidades de tarjeta y ahí te dice que puedes cogerlas en el punto de información que ahora está cerrado porque hay una oficina en otro emplazamiento”.</p>

## La empresa o línea de bus tiene una aplicación.

La empresa de transporte o línea de autobús no tiene una aplicación propia pero sí tiene un apartado de autobuses en la aplicación del Ayuntamiento de Logroño, que se llama Logroño.es

Este apartado no es accesible y no ofrece toda la información que puede necesitar una persona. El transporte de Logroño es un servicio muy utilizado por lo que necesita de un sistema de información propio, fácil de comprender y accesible para todas las personas. Ahora es muy complejo y escaso.

Misión	Nota	Observaciones
<p>Encontrar la aplicación en la tienda de aplicaciones y descargarla.</p> <p>El 50% piensa que es difícil. El 33,3% piensa que muy difícil y para el resto ha sido fácil.</p>	2	<p>“No es una app propia de autobuses, está dentro de la del Ayuntamiento”.</p>
<p>Encontrar la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda.</p> <p>Observaciones: teléfono, chat o mail.</p> <p>Para el 83,3% ha sido muy difícil y para el resto ha sido fácil.</p>	1	<p>“Solo puedes ver líneas, paradas y tiempos de espera. No hay forma de pedir ayuda. Sólo incidencias con el Ayuntamiento”.</p> <p>“No se puede”.</p>
<p>Volver a la pantalla de inicio.</p>	2	<p>“La pantalla de inicio es la app del</p>

<p>Para el 50% ha sido muy difícil y para el otro 50% ha sido fácil.</p>		<p>Ayuntamiento. accedes mediante una fecha hacia atrás que apenas se ve”.</p>
<p>Buscar por el menú de opciones.</p> <p>Para el 50% ha sido imposible, para un 33,3% ha sido fácil y para un 16,7% ha sido difícil.</p>	2	<p>“No hay propio de transporte”.</p>
<p>Entender los textos.</p> <p>Un 50% opina que ha sido imposible, un 33,3% que difícil y el resto que fácil.</p>	2	<p>“No hay propio de transporte”.</p>
<p>Encontrar información sobre el recorrido y las paradas.</p> <p>Para un 50% ha resultado difícil, para un 33,3% ha sido fácil y para el resto muy fácil.</p>	3	<p>“Una vez dentro del menú adecuado, es muy intuitivo. El formato texto es fácil pero el recorrido sobre el mapa no me aporta y es difícil de entender, no se ven los nombres ni la línea de recorrido. Salen las paradas pero no los horarios”.</p>
<p>Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta según</p>	1	<p>“No hay”</p>

<p>la zona por las que pasa el recorrido del viaje.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. Para el 83,35 ha sido muy difícil y para el resto difícil.</p>		
<p>Encontrar información sobre los horarios del autobús.</p> <p>Un 33,3% opina que es muy difícil, otro 33,3% que difícil, un 16,7% que muy fácil y otro 16,7% que fácil.</p>	2	<p>“Es fácil. Se ve a qué hora va a pasar el siguiente bus por una parada pero no la frecuencia, primer y último servicio”.</p> <p>“Es difícil buscar la primera vez”.</p>
<p>Encontrar información cómo comprar el billete y cómo pagarlo.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. Para el 83,35 ha sido muy difícil y para el resto fácil.</p>	1	“No hay”.
<p>Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. Para el 100% ha sido imposible.</p>	1	“No hay”.
<p>Descargar material con información</p>	1	“No hay”.

<p>importante.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. Para el 100% ha sido imposible.</p>		
<p>Encontrar un mapa del recorrido del viaje.</p> <p>Un 33,3% ha respondido que muy fácil, y en el mismo porcentaje, que muy difícil y difícil.</p>	2	<p>“Viene en cada línea. Aunque el pictograma que aparece es lioso”.</p> <p>“Sólo se muestran las paradas como pictogramas, no se ven los nombres si no se pincha en ellos y es difícil saber a qué sitio pertenecen. Me he estresado”.</p>
<p>Encontrar vídeos, imágenes o carteles que ayuden a comprender la información.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. El 100% lo considera difícil.</p>	1	“No hay”.
<p>Encontrar información sobre dónde está la oficina de información.</p> <p>Esta puntuación es un reflejo de cómo se</p>	1	“No hay”.

<p>ha sentido el equipo, puesto que no existe tal información. Para el 83,35 ha sido muy difícil y para el resto difícil.</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**Observaciones:**

Con anterioridad a este proyecto, la mayoría de las personas del equipo de exploración, con y sin discapacidad, no saben si existe o no aplicación.

Cuando descubren que en la app municipal hay un espacio dedicado al autobús, a través de Google, sorprende los pocos usos que tiene y la poca información que aporta. A veces no funciona bien. Solo puedes saber cuándo pasa el próximo bus y no es muy fácil de comprender.

Dado el volumen de usuarios del transporte urbano de Logroño, es recomendable que se habilite una app propia para el transporte.

A continuación, se muestra cómo acceder al apartado de autobuses de la app de Logroño y la información que muestra:





En este apartado, el equipo de evaluación ha encontrado algunas dificultades a la hora de encontrar la forma de contactar. En algunos casos se ha llegado a emplear Google para consultar.

La manera de contactar no se ve bien en la página web. Está colocada en la parte superior, donde apenas hay información del servicio y el tamaño de letra es pequeño. Algo que puede suponer un problema para la empresa. Si una persona no puede contactar con la empresa para resolver sus dudas o plantear sus quejas solo puede suponer pérdida de viajeros y viajeras.

Una posible solución para que cualquier persona pueda encontrar la forma de contactar es incluyendo un apartado de contacto en el menú principal o estableciendo un sistema de chat en la propia web que pueda resolver dudas.

Tras el trabajo de evaluación, el equipo asegura que:

- “Hemos encontrado la manera de comunicarnos gracias a la persona de apoyo”.
- 
- “Hemos podido comunicarnos por teléfono (3), por chat (1), por correo electrónico (1), por un cuestionario online (1)”.



¿El trato del personal ha sido correcto?	Sí	No
¿El lenguaje fue claro?	Sí	No
¿Te han interrumpido en algún momento?	Sí	No
¿Has podido resolver tu duda?	Sí	No

### Observaciones:

- Una participante llamó al 010 (Servicio de Información Municipal del Ayuntamiento de Logroño) porque es una oficina de tramitación de temas de transporte y le indicaron la documentación que tenía que aportar para hacer el bonobús a un menor. Declara que la atención telefónica fue muy buena.
- Otros participantes, que contactan por vías electrónicas, dicen que la contestación no es nada personalizada y se limita a enviar un enlace o respuesta tipo.



### Puntos u oficinas de información presencial:

En este apartado es destacable que la oficina no lleva demasiado tiempo abierta en la nueva ubicación y varias personas del equipo, que desconocen el cambio de ubicación, van a la oficina anterior (sita en un quiosco y actualmente cerrada). Al llegar allí son redirigidos a la ubicación actual (hay un cartel que informa sobre la nueva ubicación). En la página web todavía te remite a la oficina cerrada.

La nueva oficina no está lejos de ese punto, pero presenta una complicación. La oficina se llama 'Jiménez Movilidad', que es la empresa que gestiona el transporte urbano de Logroño. Pero a su vez, esta empresa da servicio de autobús por toda La Rioja, a Madrid, Murcia, Teruel, Zaragoza o Burgos, entre otros.

Esto genera confusión y algunas personas del equipo preguntan si en esa misma oficina venden billetes a Zaragoza. Si la oficina se llamase 'Autobús Urbano de Logroño' y 'Jiménez Movilidad' apareciese más pequeño, el mensaje quedaría más claro. Además, los horarios de apertura de la oficina apenas se ven entre vinilos y carteles. Se recomienda colocar en un lugar y a una altura que las persona pueda ver.



Misión	Nota	Observaciones
<p>Encontrar la oficina de información.</p> <p>Un 66,6% opina que ha sido fácil, un 16,7% muy fácil y otro 16,7% difícil.</p>	3	<p>“No me ha parecido fácil. He tenido que investigar bastante en internet, porque no soy usuaria del autobús. Lo he encontrado en una noticia”.</p> <p>“He ido a la antigua oficina”.</p>
<p>Encontrar información sobre los beneficios para personas con discapacidad.</p> <p>Un 50% cree que es fácil, el resto, a parte iguales opinan que es difícil o muy difícil.</p>	3	<p>“No lo he encontrado puesto por la oficina, pero me lo han explicado muy bien”.</p>
<p>Encontrar información sobre el recorrido y las paradas del viaje.</p> <p>Para el 50% ha sido difícil y para el otro 50% ha sido fácil.</p>	3	<p>“No hay nada a la vista en la oficina. Tienes que preguntar y hay gente esperando. Si preguntas te lo dicen”.</p>
<p>Encontrar información sobre los horarios del autobús.</p> <p>Para un 50% ha sido difícil.</p>	2	<p>“No hay nada a la vista. Tienes que preguntar y hay gente</p>

Para un 33,3% ha sido fácil y para el resto muy difícil.		esperando. Si preguntas te lo dicen”.
<p>Encontrar información cómo comprar el billete y cómo pagarlo.</p> <p>Para la mayoría de las personas ha resultado muy difícil o difícil. Para el 40% ha resultado fácil.</p>	2	“No hay nada a la vista. Tienes que preguntar y hay gente esperando. Si preguntas te lo dicen”.
<p>Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.</p> <p>Para un 60% resulta muy difícil, para el 20% difícil y para el 20% restante ha sido fácil.</p>	2	“No hay nada a la vista. Tienes que preguntar y hay gente esperando. Si preguntas te lo dicen. No lo pone”.
<p>Encontrar un mapa del recorrido del viaje.</p> <p>Para el 40% resulta muy fácil, para otros 40% resulta difícil, y para un 20% fácil.</p>	3	“No hay nada a la vista. Tienes que preguntar y hay gente esperando. Si preguntas te lo dicen”.

¿El trato del personal ha sido correcto?	<b>Sí</b>	No	Todo el equipo
¿El lenguaje fue claro?	<b>Sí</b>	No	Todo el equipo
¿Te han interrumpido en algún momento?	Sí	<b>No</b>	Todo el equipo
¿Has podido resolver tu duda?	<b>Sí</b>	No	Todo el

			equipo
¿Te han entregado algún folleto?	Sí	No	Todo el equipo
En el caso de darte algún folleto ¿Te resultó fácil de entender?	Sí	No	Todo el equipo
¿La oficina de información está bien señalizada?	Sí	No	<p>“El problema es que ha cambiado de ubicación recientemente y muchas personas acuden a la anterior oficina”.</p> <p>“El nombre de la oficina puede confundir”.</p>
¿Hay aparatos de comunicación en la estación?	Sí	No	Todo el equipo
¿Crees que es necesario que haya un aparato de comunicación en la estación? Por ejemplo, si es muy difícil orientarse dentro.	Sí	No	Todo el equipo
En el caso de que haya un aparato de comunicación,	Sí	No	“No hay aparato o no lo vemos”.

<p>¿tiene un botón con una imagen que indique que las personas con discapacidad pueden pedir apoyo allí?</p>			
<p>¿Las personas con discapacidad son las primeras en ser atendidas? Sí contestas que sí, explica cómo lo hace.</p>	Sí	No	<p>“Esperan su turno como el resto de personas”.</p>

### ¿En general, cómo fue la búsqueda de información?

Para la mayoría ha resultado fácil.

algunas personas dicen que les ha resultado difícil y han necesitado apoyo para hacer las misiones.

### ¿Cómo te has sentido durante la búsqueda de información?

Todas las personas se han sentido acompañadas, la mayoría tranquilas, una persona ansiosa y otra contenta.

### ¿Cómo puede la empresa mejorar la búsqueda de información?

Además de lo ya comentado anteriormente de manera detallada, se sugieren como medidas más urgentes:

- Crear una app propia de autobuses urbanos de Logroño.
- Mejorar la accesibilidad de su web.
- Mejorar la comunicación. Dar información más clara y sencilla, para que las personas no tengan que hacer varias salidas para hacer un trámite. En la oficina de la calle Jorge Vigón deberían poderse hacer todo tipo de gestiones. Ahora para algunas te derivan al Ayuntamiento de Logroño.

- Mejorar la imagen de la Oficina de Información, de forma que quede clara su función.

Antigua Oficina de Información cuando aún estaba abierta, a la que te remite la página web y que genera confusión:



### **Observaciones:**

El equipo manifiesta que todas las gestiones de transporte urbano deberían poder hacerse en la nueva oficina, además de en el 010, sito en el Ayuntamiento de Logroño.

## Uso 2.- Llegada a la parada o a la estación



- **En general, valoramos que el proceso de llegada a la parada o a la estación es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



## Llegada a la parada o a la estación

- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**

Las personas evaluadoras se han sentido acompañadas, tranquilas y contentas porque la mayoría ya eran usuarias del servicio.

Misión	Nota	Observaciones
Llegar a la parada del autobús. Para aun 83,3% ha sido fácil.	3	"Es sencillo".

¿Es fácil encontrar la parada de autobús?	<b>Sí</b>	No	"Esta se ve bien. Hay algunas que pasan desapercibidas"
¿La parada de autobús está bien señalizada con pictograma y cartel que la identifique?	Sí	<b>No</b>	"No hay pictograma ni cartel".  "Se que es una parada porque cojo el autobús a diario".
¿Está señalizada la parada de autobús en google maps?	<b>Sí</b>	No	Varios evaluadores necesitan

			apoyo para hacer esta misión.
¿Hay caminos o carriles de peatones accesibles que lleguen a la parada de autobús?	<b>Sí</b>	No	“En algunos casos sí y en otros no. Por lo general se puede llegar sin ningún problema”.
¿Hay una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad cerca de la parada?	Sí	<b>No</b>	“No la hemos visto”.
¿Es fácil identificar el sentido y el destino al que van los autobuses?  Empate entre respuestas.	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<p>En general sí. “A mí me cuesta un poco por no ser usuaria”.</p> <p>“Es necesario fijarse en el cartel que especifica el trayecto”.</p> <p>“Podría señalizarse la dirección con una flecha o poner que el autobús va en dirección...”.</p>



- **Aspectos positivos a destacar en el proceso de llegada a la parada o a la estación.**

En general la llegada a la parada no supone una misión complicada. Las complicaciones las presenta la información contenida en la misma. El grupo encuentra bien la parada. En muchos casos conocen el servicio.

En algunas paradas podría mejorarse su visibilidad, porque las paradas son pequeñas (es porque están en calles estrechas).

- **¿Cómo puede la empresa mejorar el proceso de llegada a la parada o a la estación?**

Es aconsejable mejorar la visibilidad de las paradas pequeñas, que están conformadas solo por un pilar. En la medida de lo posible poner marquesinas. Si en alguna calle no puede hacerse, se recomienda que los pilares sean más amplios o

resalten más. Eliminar las pegatinas o pintadas de las paradas, ya que pueden tapar información importante.

## **Observaciones:**

Las dificultades principales que el equipo ha podido encontrar son:

Entre las personas participantes en la evaluación de la línea de Transporte Urbano, se encuentran personas usuarias habituales del autobús, así como personas no usuarias. Entre el primer grupo de personas se detecta que tienen interiorizados recorridos y procesos, puesto que el proceso forma parte de su día a día.

No obstante, cuando llegamos al inicio del recorrido y se pregunta acerca de elementos y usos de la parada concretos, estas personas empiezan a dudar (no se lo habían planteado) y detectan la necesidad de implantar medidas o de hacer ajustes razonables que faciliten la comprensión de este espacio.

Sirva de ejemplo el horario del autobús que aparece en la marquesina. Aparecen un montón de horas diferentes con una diferencia de 10 minutos (+10, +20, +30...). Sería más fácil poner que "el autobús pasa cada 10 minutos" o una pantalla en la que aparezca el tiempo que resta hasta que llegue el siguiente autobús.

Es difícil saber la dirección que lleva el autobús porque la línea se llama Yagüe-Varea en ambos sentidos. Así se entiende que el autobús siempre viene de Yagüe y va hacia Varea. Puede ser valorable poner en las paradas Varea-Yagüe cuando el autobús inicie su recorrido en Varea y Yagüe-Varea cuando se inicie en Yagüe, con el objeto de aclarar la dirección que lleva el autobús que estás a punto de coger.

Por otro lado, los planos o los recorridos de las líneas de autobús también están presentes en las paradas. Hay demasiada información en general en las paradas. El grupo entiende necesaria que esté, pero que sea más accesible y que no haya saturación de elementos porque crea frustración. En el caso de paradas pequeñas, tanta información satura a la persona usuaria.

### Uso 3.- Compra del billete.

---



- **En general, valoramos que el proceso de compra del billete es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Las personas evaluadoras se han sentido tranquilas y contentas al no encontrar dificultades en la misión correspondiente.

Algunas conocían el proceso.

En este sentido, a esta tranquilidad se ha unido el hecho de que en el momento de la evaluación (realizada un día laborable en horario de mañana) había pocas personas en las paradas y dentro el autobús.

Por último, se han elegido diferentes métodos de acceso al autobús, tarjeta, bonobús y billete sencillo, para poder tener un espectro de accesibilidad más amplio.

- **Aspectos positivos a destacar en la compra del billete.**

Se han elegido diferentes métodos de acceso al autobús. Tarjeta de transporte, bonobús y billete sencillo.

En los 2 primeros casos, el proceso es sencillo. Hay que mostrar la tarjeta o pasarla por la máquina para que, en el caso del bonobús, descuenta viajes.

En el caso de la compra de billete en el propio autobús, se valora positivamente el hecho de que el billete sencillo de autobús cueste un euro, puesto que evita el conteo de monedas, que puede poner nervioso a un usuario, más si hay mucha gente detrás esperando para subir al bus.

Las personas con dificultades de comprensión tienen dificultades en el manejo el dinero, por lo que se valora que el precio sea un euro justo.

Además, como máximo se puede pagar con 10 euros, por lo que el conteo de vuelta para el usuario también es relativamente sencillo.

Uno de los participantes plantea la posibilidad de que puedas comprar ese billete sencillo antes de subir al autobús para estar más tranquilo.

- **¿Cómo puede la empresa mejorar en la compra del billete?**

Implantar el pago con tarjeta de crédito o móvil en el bus. (El Ayuntamiento de Logroño tiene previsto implantarlo, pero a fecha de la evaluación no estaba disponible).

Las y los conductores son los que dan los billetes y reciben al usuario a la entrada del autobús. Puede resultar positivo que estas personas reciban formación sobre el trato a las personas con discapacidad para que entiendan los tiempos que necesitan y cómo pueden apoyarlos. Hay que tener en cuenta que las y los conductores, a veces, no se dan cuenta que están delante de una persona con discapacidad.

La evaluación también arroja datos sobre los puntos de recarga del bonobús. Se sugiere que en todos pueda pagarse con tarjeta bancaria o móvil.

Se plantea la posibilidad de colocar máquinas de carga de bonobús o compra de billetes en diferentes paradas de la ciudad o edificios (por ejemplo: estación de autobuses). De forma que una persona de forma autónoma pueda recargar el bonobús antes de coger un autobús.

Por último, una persona del equipo propone que el billete tenga la letra más grande y que explique que es un transbordo porque puede ahorrarte un dinero.

- **¿Tienes información suficiente sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo?**

Todas las personas participantes opinan sí que existe información suficiente sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo. No tanto por la información de la página web, sino porque es un proceso que tienen interiorizado.

En cualquier caso, en esta respuesta podemos decir que el uso más habitual y económico es el de tarjeta de transporte o bonobús. Muy pocas personas compran billetes sueltos. La mayoría de los evaluadores cuentan con una tarjeta de transporte o bonobús. Para la evaluación algunos han hecho uso del billete suelto.

- **¿Cómo puedes comprar el billete?**

- El billete suelto solo se compra en el autobús. Si compras un billete suelto no hay descuento por discapacidad, edad, familia numerosa...
- En la Oficina de Información y en el Servicio de Información del Ayuntamiento de Logroño, se tramitan las tarjetas de transporte y el bonobús.
- El bonobús se puede recargar en estancos y otros establecimientos de la ciudad.

## Compra del billete

Misión	Nota	Observaciones
<p>Comprar el billete de autobús. Observaciones: indica si es gratis o tienes un descuento para personas con discapacidad.</p> <p>Un 66,6% piensa que ha sido muy fácil y el resto fácil.</p>	4	<p>Si no tienes alguna tarjeta, hay que pagar 1 euro.</p> <p>Para disfrutar de los descuentos para personas con discapacidad, tienes que tener la tarjeta de transporte.</p>

¿Has conseguido tu billete?	<b>Sí</b>	No	Sin problema
¿El trato ha sido adecuado?	<b>Sí</b>	No	
¿Tienes la posibilidad de pagar con tarjeta del banco y con billetes y monedas?	<b>Sí</b>	<b>No</b>	Se paga con monedas. Con tarjeta no se puede.
¿Es fácil de entender cómo pagar en los casos?	<b>Sí</b>	No	

Si pagas con dinero ¿Hay billetes con los que no puedes pagar?	<b>Sí</b>	No	Superiores a 10 euros
¿Es necesario contar con una tarjeta de transporte?	<b>Sí</b>	<b>No</b>	Si eres usuario habitual es mejor. Es más barato.
¿Tienes otras opciones sino tienes la tarjeta de transporte?	<b>Sí</b>	No	Efectivo o con bonobús.
¿Puedes conseguir la tarjeta de transporte en el mismo lugar y momento de la compra del billete?	Sí	<b>No</b>	Hay que ir a la Oficina o Ayuntamiento (servicio 010).

### Observaciones:

El porcentaje de personas que pagan el autobús en el momento es menor. El perfil es de personas que cogen de manera puntual el autobús y tienen sus tarjetas.

Como se ha explicado anteriormente, es valorable que la Administración y la empresa implante el pago con móvil o con tarjeta de crédito (que se prevé implantar próximamente), que podría dar celeridad a los procesos. Esta medida ya está implantada en otros territorios por lo que puede verse experiencias de otras ciudades como Madrid.

No todos los puntos de recarga tienen la opción de pagar con tarjeta, teniendo que pagar en efectivo. Una persona del equipo expresó: "No pude recargar el bonobús en el punto de recarga más cercano. He tenido que ir a sacar dinero para poder pagar en efectivo".



## Uso 4.- Espera del autobús en la parada o estación

---

- **En general, valoramos que el proceso de espera del autobús en la parada o estación es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Las personas evaluadoras se han sentido tranquilas acompañadas y contentas porque no encontraron dificultades en el proceso de espera y al ir en grupo se han sentido más cómodas y entretenidas.
- **Aspectos positivos a destacar en el proceso de espera del autobús en la parada o estación.**  
La espera al autobús ha sido corta. El autobús pasa con mucha frecuencia. El grupo lo ha agradecido porque la parada de inicio elegida para esta evaluación carecía de marquesina con asientos y techo y tampoco tenía pantalla indicadora de tiempos de espera.
- **¿Cómo puede la empresa mejorar el proceso de espera del autobús en la parada o estación?**  
En la medida de lo posible poner zonas de descanso o para apoyarse y cubiertas por si llueve. Hay marquesinas sin asientos y que no están cubiertas.

Poner pantallas indicadoras de tiempo siempre que sea posible.



## Espera del autobús en la parada

Misión	Nota		Observaciones
<p>¿Hay un mapa que te indique en qué parte de la ciudad estás?</p>	Sí	No	<p>“En esta no, porque es pequeña. En otras sí, pero son muy complejos, tienen demasiada información. Aparece en letra muy pequeña el nombre de la parada”.</p>
<p>¿Hay carteles donde indique el nombre y el código de la parada de manera clara?</p> <p>El código de parada es el número o números y letras que indica en qué parada estás.</p>	Sí	No	<p>“Deberían ser más grandes y más sencillos de entender.”</p>
<p>¿Hay carteles donde indica las líneas que paran en esta parada?</p>	Sí	No	<p>“Deberían ser más grandes y más sencillos de entender”.</p>
<p>¿Hay carteles donde indica en qué punto del recorrido estás?</p>	Sí	No	<p>“Deberían ser más grandes y más sencillos de entender”.</p>

			No todo el mundo los entiende.
¿Hay imágenes que expliquen cuál es el recorrido y el sentido de circulación de cada una de las líneas?	Si	<b>No</b>	“Tienes que saber o estar atento. Es un listado de paradas en letra pequeña. No pone usted está aquí y va en esta dirección. Es poco accesible”.
¿Hay cuadros donde indican los horarios y el tiempo del recorrido de cada una de las líneas?	<b>Sí</b>	No	“Sí, pero podrían ser más fáciles de entender. Utilizan símbolo +10 min”.
Si los hay, ¿son fáciles de entender?	Sí	<b>No</b>	“Es más sencillo poner que pasa cada 10 minutos que no +10, +20, +30”.
¿Es cómodo y seguro el lugar donde esperar el autobús?  Empate entre las 2 respuestas debido a la opinión de los participantes sobre	<b>Sí</b>	<b>No</b>	“En algunos casos hay bancos y en otros no. Tampoco es lo mismo coger el bus de día que de noche”.

marquesinas cubiertas y existencia de asientos.			
¿Hay alguna información actualizada en pantallas o carteles de luces sobre el tiempo que tienes que esperar a que llegue tu autobús?	Sí	No	En algunas paradas
¿Hay pantallas o audios que informen sobre cambios del servicio y avisos de emergencia?	Sí	No	No hemos visto ninguno.



## Observaciones:

La comodidad en la espera y la accesibilidad universal de la información de la parada son los puntos a revisar de esta misión.

Por un lado, intentar que las esperas de las paradas en las que no hay marquesina completa sean lo más cómodo posible. Por otro, hacer más accesible la información tanto a nivel cognitivo, como a nivel sensorial.

## Uso 5.- Acceso al autobús.

---

- **En general, valoramos que el acceso al autobús es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**

Todas las personas evaluadoras se han sentido tranquilas y una de ellas también contenta porque no ha habido problema alguno a la hora de acceder al bus.

- Aspectos positivos a destacar en el acceso al autobús.**  
 El acceso es fluido y cómodo. No se presentan problemas ni hay demasiada gente. Hay espacio en el autobús y el equipo puede hacer el itinerario sentado.
- ¿Cómo puede la empresa mejorar el acceso al autobús?**  
 Ampliando los sistemas de pago para no generar muchas filas cuando haya personas esperando.

Colocar los pictogramas de forma más visible y agrupar la información en los casos que sea posible para facilitar la comprensión de la persona usuaria y no generar confusión con carteles colocados en diferentes puntos del autobús. Utilizar la misma tipografía de pictogramas siempre.

La información debería ser más sencilla de entender, en lectura fácil. Los recorridos de las líneas y correspondencias son difíciles de comprender.

Puede incorporar pavimentos podotáctiles o itinerarios accesibles por la noche.

## Acceso al autobús

Misión	Nota		Observaciones
¿Es posible subir al autobús de manera cómoda, segura y autónoma?	Sí	No	

<p>¿Las personas con discapacidad pueden son los primeros en subir y lo pueden hacer de forma accesible?</p>	Sí	<b>No</b>	<p>“Hacen fila como todos. Pueden hacerlo de forma accesible pero no siempre suben los primeros”.</p>
<p>¿Cuenta con el <b>Símbolo Internacional de la Accesibilidad</b> o <b>SIA</b>?</p> 	Sí	No	
<p>¿Está señalizado en el suelo del autobús la zona dónde está la puerta accesible con el símbolo <b>SIA</b>? Este símbolo tiene que ser mayor de medio metro.</p>	Sí	<b>No</b>	<p>No se ha localizado.</p>
<p>¿Está claro por qué puerta se debe entrar al autobús?</p>	Sí	No	
<p>¿Existen sistemas de encaminamiento y orientación podotáctil o no podotáctil? La orientación podotáctil son diferentes indicaciones de colores en el suelo que tienen salientes.</p>	Sí	<b>No</b>	<p>Solo hay marcada la zona de la puerta para que no te choques con asientos y solo se ve de noche.</p>

Estos salientes te dan diferentes sensaciones al pasar por encima de ellas y orientan el camino.





### Observaciones:

Lo anteriormente recogido en el informe, afecta a los autobuses utilizados para hacer la evaluación. En Logroño conviven diferentes autobuses, algunos más actuales que otros y que ofrecen otras posibilidades.

Se recomienda reestructurar la ubicación de los pictogramas con el fin de organizarlos y que cualquier persona desde cualquier punto del autobús pueda verlos y entenderlos. Ahora están demasiado repartidos y hay que buscarlos.

Se recomienda hacer una evaluación con personas con discapacidad física y sensorial.

## Uso 6.- Viaje en el interior del autobús.

---

- **En general, valoramos que el viaje en el interior del autobús es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Las personas evaluadoras se han sentido tranquilas porque el trayecto ha resultado cómodo y sin incidentes. La mayoría han podido viajar sentadas.
- **Aspectos positivos a destacar en el viaje en el interior del autobús.**  
El autobús no iba con muchas personas, lo que facilita el viaje. Había sitios para todas las personas. Estaba limpio. En cualquier otra hora del día el autobús va lleno y es más incómodo.

Validar el billete es fácil.

El autobús cuenta en su interior con carteles y pegatinas con el número 2 que identifica la línea.

- **¿Cómo puede la empresa mejorar el viaje en el interior del autobús?**  
Podría mejorar la organización de los pictogramas interiores y mejorar los sistemas de comunicación sonora, incluyendo pantallas con imágenes y texto del recorrido, porque la voz en off a veces no se escucha bien si hay mucho ruido en el autobús.

## Viaje en el interior del autobús

Misión	Nota		Observaciones
¿Te resultó fácil validar el billete? Validar es mostrar el billete y que la máquina confirme que está bien para usarlo.	Sí	No	
¿Tuviste algún problema para validar el billete?	Sí	No	
¿El autobús cuenta en su exterior con carteles o pantallas con el número que identifica la línea?	Sí	No	Sólo número y nombre de la línea.

- El autobús cuenta con normas y señales sobre las normas de uso o conductas permitidas y prohibidas en el autobús.

Concretamente con señales que refieren a:

- Prohibido comer o beber.
- Prioridad para sentarse para personas mayores, personas con discapacidad o embarazadas.
- También hay señales para la salida de emergencia, para los sitios reservados para personas en silla o carritos de bebé.
- Salida de emergencia.
- Prohibido fumar.

Si hay otras señales, no son visibles y no han sido detectadas.

Misión	Nota		Observaciones
¿Hay una señalización clara de cuáles son los asientos reservados para las personas con discapacidad?	Sí	No	"Solo ha para personas en silla de ruedas".
¿Hay espacios reservados para personas que usan silla de ruedas?	Sí	No	"Al lado de la rampa de subida".
¿Están bien señalizados los espacios reservados?	Sí	No	"Sí, aunque es obvio porque no hay más lugares en los que puedan viajar".
¿Se indica cómo tienes que salir del autobús en caso de emergencia de forma fácil?	Sí	No	"Se indica, pero debería ser más sencillo. Hay varias señales dispersas por el autobús y con varios mensajes. Mejor un solo mensaje fácil de comprender y sencillo

			en 2 o 3 zonas estratégicas del bus”.
¿Hay dentro del autobús pantallas con luces que indican el momento del recorrido en el que estás?	Sí	No	“No, solo hay una voz que anuncia las paradas”.
¿La información de la próxima parada y cualquier aviso importante del viaje se informa mediante sonido?	Sí	No	“Pero si hay mucho ruido puede que no se entienda”.
¿Aparece la misma información por escrito en carteles luminosos interiores o en pantallas a la vez?	Sí	No	
¿Es correcta la información que se da en los carteles y pantallas?	Sí	No	“No hay pantallas para este uso. Solo hay una que se ilumina cuando alguien ha dado el botón para bajar”. Respecto a cambios en el transporte

			<p>suelen informar mediante carteles, pero son difíciles de comprender”.</p>
<p>¿Hay información que te indica cuando tienes que bajarte?</p>	<p><b>Sí</b></p>	<p>No</p>	<p>“Solo la voz en off que te anuncia que va llegar la parada. Dice: ‘Llegando a ...’ .</p> <p>“Sabes cuando tienes que bajar cuando para el autobús y se abren las puertas. Ese momento se podría reforzar con la misma voz que diga: “Parada en ...”.</p>

¿Es necesario pedir la parada para bajarte?	<b>Sí</b>	No	Es un botón. "Pero pone stop. Debería poner pulsa este botón para bajarte o parada".
En el caso de que sea necesario ¿Cómo se pide la parada?	<b>Sí</b>	No	Botón. También hay otro botón para pedir la rampa.
Al pedir la parada, ¿Se puede leer algún mensaje o escuchar algún sonido que te confirma que pediste la parada?	<b>Sí</b>	No	"Se ve un mensaje en el frontal del autobús que dice: 'Parada solicitada'. Desde detrás del autobús no se ve bien".
¿Sabes por dónde tienes que bajar?	<b>Sí</b>	No	Las puertas se abren directamente cuando paran.
¿Es posible bajar del autobús de manera cómoda, segura y autónoma?	<b>Sí</b>	No	

## Observaciones:

- Para bajarse del autobús es necesario solicitar la parada pulsando un botón de color rojo o azul (si es desde la zona reservada para de silla de ruedas). Cuando se pulsa, la solicitud de parada se indica con un pitido y un cartel que se ilumina con el mensaje de 'Parada solicitada' o 'Rampa solicitada' que confirma que se ha solicitado la bajada en la próxima parada.
- Las 2 salidas para bajar del autobús están bien identificadas.
- La bajada del autobús se realiza de manera cómoda, segura y autónoma, aunque algunos autobuses de la línea tienen rampa manual y el conductor tiene que desplegarla para que bajen sillas de ruedas. En otros son automáticas.

## Uso 7.- Llegada a la parada final elegida.

---

- **En general, valoramos que la llegada a la parada final elegida es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Las personas evaluadoras se han sentido tranquilas y contentas porque pudieron bajar sin incidencias e identificando la parada sin problema.
- **Aspectos positivos a destacar a la llegada a la parada final elegida.**  
Al no ir muy lleno el autobús, hubo una buena señalización acústica y buena visión del panel luminoso con 'Parada solicitada'. En el caso del equipo de exploración, la parada correspondía al final del trayecto, por lo que fue más sencillo. Al parar hay un mensaje de fin de trayecto que obliga a todo el mundo a bajar del autobús.
- **¿Cómo puede la empresa mejorar la llegada a la parada final elegida?**  
Se recomienda la instalación de señalización visual, una pantalla, con el nombre de la parada escrito, que refuerce el mensaje de la voz en off. No todo el mundo puede oír bien.

Indicar los nombres de cada parada en las marquesinas.

- **¿Has podido llegar a tu destino de manera cómoda, autónoma y segura?**

La llegada a la parada de destino se realiza de manera cómoda, autónoma y segura, porque fue todo “perfecto” para el 100% de los evaluadores.

### **Observaciones:**

En las paradas no hay ningún tipo de señalización que indique edificios y puntos de interés alrededor de la parada. Es recomendable para contribuir a la cadena de accesibilidad\*.

En nuestro caso, la línea te deja en el Ayuntamiento de Logroño. Estaría bien, para completar la cadena de accesibilidad que se indicase que estás cerca del Ayuntamiento.

\*Cadena de accesibilidad:

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

## Uso 8.- Recogida de información y quejas.

---

- **En general, valoramos que la recogida de información y quejas es (imposible, difícil, fácil o muy fácil).**



- **¿Cómo se han sentido las personas evaluadoras?**  
Todas las personas evaluadoras se han sentido tranquilas porque pudieron ser atendidas sobre sus quejas y sugerencias.

Por contra, la mayoría ha reconocido que el proceso era difícil de comprender.

- **Aspectos positivos a destacar de la recogida de información y quejas.**

Primero se ha buscado, a través de la página web, la manera de presentar una queja. En algunos casos no han querido presentar ninguna queja por estar conformes con el servicio.

Los que si lo han hecho, cada uno ha elegido un sistema diferente (a través de la web o teléfono) con el objeto de ver las posibles respuestas.

- **¿Cómo puede la empresa mejorar la recogida de información y quejas?**

Mejorando la comunicación para que poner una queja o una reclamación sea más sencillo y facilitar procesos en lectura fácil para mejorar la comprensión. No es fácil saber los diferentes sistemas que hay.

Como ya se ha explicado anteriormente, estos sistemas deben ser más visibles en la página web.

La existencia de un chat en la propia web (citado anteriormente) puede resultar facilitador para este proceso.

## Recogida de información y quejas

Misión	Nota	Observaciones
Poner una reclamación.  Para un 66,6% ha sido difícil, para el resto fácil.	2	"A través de la web".

### Observaciones:

- La empresa dispone de un sistema de recogida de quejas y reclamaciones por parte de las personas usuarias.
- Las dificultades principales para poner una reclamación, queja o sugerencia son: la dificultad de comprensión del proceso, que debe ser más accesible y fácil de comprender y las vías para ponerlas que son en la oficina de información y en el Ayuntamiento, por teléfono y por la página web.

## Información sobre las condiciones del trayecto.

---

### Observaciones:

La línea 2 de autobuses de Logroño (Yagüe-Varea) es una línea que atraviesa toda la ciudad, la que mayor número de usuarios y usuarias tiene al año en Logroño y la más antigua. Tiene paradas en lugares significativos de la ciudad, como el Ayuntamiento de Logroño, Gran Vía o el Carpa, que es un espacio sanitario con consultas de especialistas y tiene urgencias.

Por otro lado, y ante su gran uso, desde el Ayuntamiento de Logroño nos han recomendado evaluar esta línea y, por otro lado, muchas personas con discapacidad intelectual utilizan esta línea.

El tiempo durante la prueba del trayecto ha sido bueno, a excepción de un usuario que valoró que al realizarla su día era nublado.

En el autobús, en general, en los trayectos había asientos libres y también había algunas personas de pie (no por falta de sitio).

El nivel de ruido del autobús ha sido valorable por el 100% de los evaluadores como aceptable.

El autobús estaba limpio y el conductor del mismo amable.

La valoración global de la experiencia, desde la búsqueda de información hasta la llegada al destino, por parte del 100% de los participantes, es buena.

La duración del trayecto fue la esperada y en general la valoración es que el servicio ha sido muy puntual. Una persona valora que llegó con un poco de retraso.

El precio del billete simple es de 1 euro. Lo que facilita su pago. Es un precio accesible porque evita el conteo y un precio accesible porque no supone un gran desembolso.

## **Evaluación general del trayecto.**

---

El transporte público es una de las herramientas básicas que garantiza a la ciudadanía el derecho de movilidad y, por tanto, su inclusión y participación en la comunidad. Este estudio ha sido realizado por personas con discapacidad intelectual y las recomendaciones y mejoras propuestas en este informe buscan mejorar el acceso al transporte para toda la ciudadanía. Hacer del transporte un transporte universal.

Una apuesta por continuar mejorando la Accesibilidad Cognitiva del transporte urbano, hará del autobús una opción de movilidad para más personas.

Conscientes de que el Ayuntamiento de Logroño trabaja para mejorar la accesibilidad del servicio de Transporte Urbano de la ciudad, que en la ciudad conviven autobuses antiguos y modernos y de que algunas medidas propuestas en el informe están en fase de estudio o implementación, sirvan las propuestas de mejora presentadas para estudiar posibles medidas que eliminen las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad.

Los resultados de este trabajo forman parte de un análisis a nivel nacional del transporte con el objetivo de conocer el estado general del transporte urbano desde un punto de vista de la Accesibilidad Cognitiva, uno de los tres pilares de la accesibilidad universal. El proyecto nacional se ha llevado a cabo en 10 comunidades y se llama 'Comunidades Accesibles. La Accesibilidad Cognitiva: una llave para la vida en comunidad'.

Este análisis, realizado por personas con discapacidad intelectual, técnicos de accesibilidad y personas anónimas, pone de manifiesto la importancia de trabajar en Accesibilidad Cognitiva para dar acceso a la información y al uso de los servicios en la ciudad. El transporte es un ámbito fundamental, ya que un transporte fácil de utilizar fomenta la autonomía e independencia de las personas y una

información clara puede ayudar a que cada vez más personas usen el transporte público en la ciudad.

Con este estudio y a través de las propuestas de mejora recogidas en él, se pretende poder aportar ideas para hacer de Logroño un lugar más accesible.

Es destacable que la evaluación de la Accesibilidad Cognitiva de esta línea no ha supuesto grandes problemas de comprensión y los viajes se han realizado con éxito y de forma autónoma. No obstante, durante las evaluaciones se han anotado algunas propuestas de mejora para hacer del transporte un servicio más accesible y, por lo tanto, más fácil de utilizar y más útil para las personas.

Con el objeto de ayudar a la implantación de las medidas o soluciones propuestas más necesarias o prioritarias y hacer un resumen de lo anteriormente detallado, se adjunta, a continuación, una batería de cuadros informativos referentes a los diferentes usos del Transporte Urbano planteados en la evaluación y recogidos en el presente informe. Para cada uso se plantea la deficiencia y las soluciones propuestas.

## **Propuestas de mejora en la Línea 2 desglosadas por usos**

Uso 1. Búsqueda de información previa.

Uso 2. Llegada a la parada o estación.

Uso 3. Compra del billete.

Uso 4. Espera al autobús.

Uso 5. Acceso al autobús.

Uso 6. Viaje en el interior del vehículo.

Uso 7. Llegada a la parada final elegida.

Uso 8. Recogida de información y quejas.

Uso 1		
Indicador	Deficiencia	Solución propuesta
Búsqueda de información	<p><b>App</b> La app donde puedes buscar información es la propia del Ayuntamiento y es difícil encontrar la información, que es muy limitada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una app propia del Servicio de Transporte Urbano.</li> </ul>
	<p>Falta de accesibilidad web y mejora de la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificar información de la web. Pueden crearse itinerarios accesibles para los principales usos que una persona puede hacer en la página web.</li> <li>• Actualizar la información para evitar errores y comprobar que todos los links funcionan.</li> <li>• Información en lectura fácil para mejorar la comprensión.</li> <li>• Eliminar elementos de descarga para simplificar pasos.</li> <li>• Incorporar una barra de accesibilidad en la página para mejorar la accesibilidad web.</li> <li>• Facilitar la comunicación o contacto con la empresa. Que esté más visible y sea más accesible cognitivamente e incluso incorporar un sistema de chat en la web.</li> <li>• Mejorar la imagen del rótulo de la Oficina de Información para evitar confusiones. Actualizar la información sobre ubicación de la nueva Oficina de información, la web te remite a la anterior y crea confusión y frustración.</li> </ul>

<b>Uso 2</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Llegada a la parada o estación</b>	Algunas paradas presentan baja visibilidad (las que son solo un pilar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la medida de lo posible poner marquesinas. Si en alguna calle no puede hacerse, se recomienda que los pilares sean más amplios o resalten más.</li> </ul>
	Simplificar información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar información de la parada. Hay demasiada información y compleja. Mensajes claros, en lectura fácil.</li> </ul>

<b>Uso 3</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Compra del billete</b>	Sistemas de pago insuficientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación del pago con tarjeta bancaria o móvil en el autobús y en todos los puntos de recarga de bonobús.</li> <li>• Implantación de máquinas expendedoras de billetes o bonobuses en paradas o edificios públicos.</li> </ul>
	Proceso rápido. Falta de tiempo para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación a conductores de autobuses sobre el trato a las personas con discapacidad y sobre los tiempos que necesitan.</li> </ul>

<b>Uso 4</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Espera del autobús en parada o estación</b>	Paradas poco confortables y sin información importante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de marquesinas o bancos para sentarse o apoyarte siempre que sea posible.</li> <li>• Colocar pantallas indicadoras de tiempo siempre que sea posible</li> </ul>

<b>Uso 5</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Acceso al autobús</b>	Sistemas de pago escasos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación del pago con tarjeta bancaria o móvil en el autobús para agilizar las entradas.</li> </ul>
	Reorganización de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar los pictogramas de forma más visible y agrupar la información en los casos que sea posible para facilitar la comprensión de la persona usuaria y no generar confusión. Utilizar la misma tipografía de pictogramas siempre.</li> </ul> <p>Instalar pavimentos podotáctiles para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual.</p>

<b>Uso 6</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Viaje en el interior del autobús</b>	Información en el interior del autobús confusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la organización de los pictogramas interiores y mejorar los sistemas de comunicación sonora, incluyendo pantallas con imágenes del recorrido, porque la voz en off a veces no se escucha bien si hay mucho ruido en el autobús.</li> <li>• Utilizar la misma tipografía de pictogramas siempre</li> <li>• Instalar pavimentos podotáctiles para facilitar el acceso.</li> </ul>

<b>Uso 7</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Deficiencia</b>	<b>Solución propuesta</b>
<b>Llegada a la parada final elegida</b>	Información sobre la parada y falta de cadena de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La instalación de pantallas dentro del autobús con información sobre el recorrido, que refuerce la voz en off que ya existe, puede mejorar la información. No todo el mundo puede oírla.</li> <li>• Las marquesinas o pilares de autobús deben tener nombre.</li> <li>• Es recomendable la instalación de señalética cercana que te indique que cerca hay un Ayuntamiento, un hospital...Para completar la cadena de accesibilidad.</li> </ul>

## Uso 8

Indicador	Deficiencia	Solución propuesta
<b>Recogida de información y quejas</b>	Información sobre la parada y falta de cadena de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación para que poner una queja o una reclamación sea más sencillo y facilitar procesos en lectura fácil para mejorar la comprensión. Ahora no es fácil saber los diferentes sistemas que hay.</li> <li>• Como ya se ha explicado anteriormente, estos sistemas deben ser más visibles en la página web.</li> </ul>




[www.plenainclusionlarioja.org](http://www.plenainclusionlarioja.org)

[accesibilidad@plenainclusionlarioja.org](mailto:accesibilidad@plenainclusionlarioja.org)

Tel. 941 246 664

 @plenalarioja

 @plenainclusionlarioja

 @plenalarioja

 Plena inclusión La Rioja