



Premios Solidarios Grupo Social ONCE - Navarra 2023

SERVICIOS PÚBLICOS INCLUSIVOS: ATENCIÓN CENTRADA EN TODAS LA PERSONAS



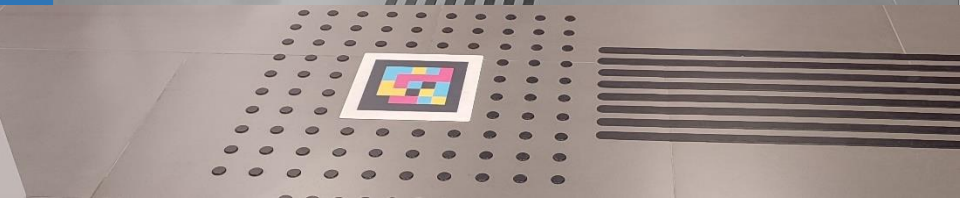
Es un honor presentarnos al prestigioso premio “Solidarios Grupo social ONCE Navarra 2023”.

Presentamos un proyecto hecho por personas pensando en TODAS las personas.



Contenido

1. Nuestro proyecto.....	2
2. Quienes somos: personas en una entidad.....	5
3. De dónde partimos.....	8
4. Nuestros principios.....	17
5. Pasos para implantar oficinas inclusivas.....	19
6. Y ahora, Pamplona.....	32
7. Evidencias	35
8. Conclusiones.....	39



NUESTRO PROYECTO



SERVICIOS PÚBLICOS INCLUSIVOS: ATENCIÓN CENTRADA EN TODAS LAS PERSONAS - 2023

Gobierno de Navarra – Nafarroako Gobernua

Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra.

ura.gobiernodenavarra@navarra.es

Premios Solidarios Grupo Social ONCE, C.F. Navarra



“discriminar no implica que la persona que discrimina tenga tal voluntad y propósito, es posible discriminar aun sin querer, y esto es así, porque lo que importa es el resultado, el efecto de nuestras acciones, a veces conscientes, a veces ignorantes, a veces con perjuicios”

GUÍA PRÁCTICA DEL CERMI DE 2016 “ACTIVANDO LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL”.



QUIÉNES SOMOS:
PERSONAS EN UNA
ENTIDAD



PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

Gobierno de Navarra, a través de la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra.

PRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS

La Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra (Ion, Carmen, Itziar, Ana, Africa, Sara, Toya, Leticia, Isidro, María, Mario, Alba, Iñaki, Eneritz, Ana, Edurne, Nerea y Joseba) ha trabajado con la Fundación Iddeas (Luis e Itxaso), la consultora Susttainn (Rebeca) y el CERMIN para elaborar este proyecto “[Servicios públicos inclusivos: atención centrada en todas las personas](#)”.

Director General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra, Joseba Asiain Albisu y Michel Lumbreras Alegria, AENOR.





DE DÓNDE PARTIMOS

MOTIVACIÓN Y SITUACIÓN DE PARTIDA.

Las dos oficinas de atención a la ciudadanía en las que se ha centrado el trabajo no eran accesibles para todas las personas por lo que el proyecto quería promover actividades centradas en las personas y trabajar para mejorar la vida de las personas con discapacidad (visual, intelectual, física y auditiva, principalmente, aunque no exclusivamente).

La idea era hacer que las dos oficinas de atención a la ciudadanía de la Dirección General, la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Tudela y la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Pamplona fuesen 100% accesibles a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.

Para ello comenzamos un trabajo colaborativo que ha dado sus frutos, como más adelante se explicará.



El proyecto “[Servicios públicos inclusivos: atención centrada en todas las personas](#)” ha tenido en cuenta diversa normativa, estrategias y planes con los que está perfectamente alineado.

- I. [La accesibilidad constituye uno de los principios de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#), aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada por el Estado español el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

La Convención supuso la consagración del modelo social en el enfoque de los derechos de las personas con discapacidad, reforzando la consideración de las mismas como sujetos titulares de derechos que los poderes públicos han de garantizar, de manera que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.

Superó definitivamente la perspectiva asistencial de la discapacidad para abordar una basada en los derechos humanos, situando de modo integral a las personas con discapacidad como sujetos de derecho y estableciendo que sus demandas y necesidades deben ser cubiertas de forma que puedan alcanzar la igualdad de oportunidades con respecto al conjunto de la ciudadanía.

La accesibilidad universal se configura como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Es preciso que la accesibilidad se entienda como necesaria no solo para las personas con discapacidad, sino para todas las personas que pueden llegar a beneficiarse de la misma a lo largo de las distintas etapas de la vida.

- ii. Los objetivos de desarrollo sostenible ODS de la Agenda 2030, principalmente el proyecto puede incidir en los objetivos 1 (fin de la pobreza), 3 (salud y bienestar), 4 (educación y calidad) y 10 (reducción de las desigualdades).



iii. Normativa navarra sobre accesibilidad universal.

Al comienzo de este proyecto estaba vigente en Navarra la Ley Foral 12/2018 de Accesibilidad Universal (recientemente derogada por la Ley Foral 31/2022 de atención a las personas con discapacidad y garantía de sus derechos), norma que viene a cumplirse con la implementación de este proyecto.

Además, hemos tenido en cuenta una importante norma en esta concreta materia que es el Decreto Foral 58/2014, de 16 de julio, de atención a los ciudadanos dispensada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos. Esta norma es importante porque establece un plus de medidas de accesibilidad que están destinadas a las oficinas de atención a la ciudadanía. A pesar de ser una norma de 2014 no se había cumplido hasta el desarrollo de este proyecto. El objeto de esta norma es la regulación de las condiciones de accesibilidad y no discriminación que deben caracterizar los medios y las actuaciones que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos dependientes dediquen específicamente y en el ámbito de sus competencias a sus relaciones con los ciudadanos,

con el fin de garantizar la plena accesibilidad y en las mejores condiciones de igualdad posibles, en particular de las personas con limitaciones funcionales, incluidas las que cuenten con edad avanzada o presenten discapacidades. Dentro de la definición de relaciones con los ciudadanos se incluye en primer lugar a las oficinas de atención de la ciudadanía.

El primer objetivo de la Ley Foral 12/2018, de Accesibilidad Universal, era garantizar la transversalidad de la accesibilidad universal, mediante la acción coordinada de todos los Departamentos del Gobierno de Navarra y de los distintos poderes públicos que deben intervenir para conseguir de forma eficiente la mejora de la calidad de vida de las personas.

En segundo lugar, la ley foral incluía en su objeto la promoción de la autonomía de las personas, la inclusión y la participación en la sociedad.

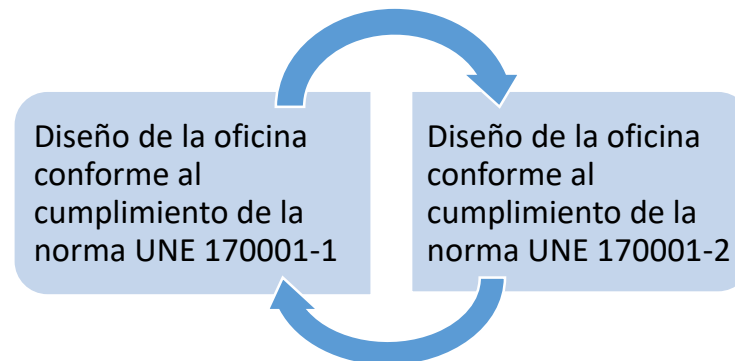
En definitiva, el derecho de las personas mayores y de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

IV. Normativas de calidad.

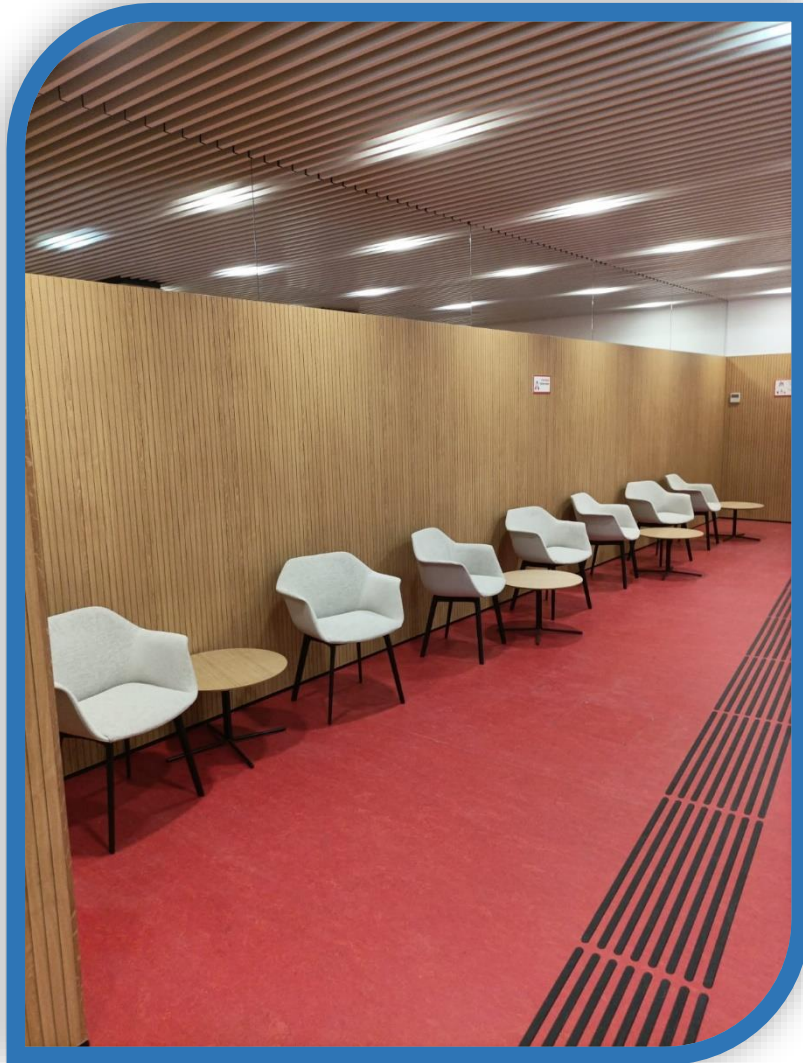
En esta materia las propias normas de accesibilidad universal de navarra ya contemplan un marco de calidad de referencia cuando se remite expresamente a la UNE 170001-1 “Criterios DALCO” y 170001-2 “Sistema de Gestión de la accesibilidad”.

V. Compromiso adquirido con la ciudadanía.

La implementación de una oficina de atención a la ciudadanía 100% fue un compromiso que asumió el equipo de ésta dirección general tanto en el Plan de Gobierno Abierto del Gobierno de Navarra (compromiso 4.1 Nuevo Modelo de Atención y Relación con la Ciudadanía) como en el Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2022.







PROYECTO “SERVICIOS PÚBLICOS INCLUSIVOS: ATENCIÓN CENTRADA EN TODAS LAS PERSONAS”

El proyecto se alinea con el conjunto de los documentos referidos tanto dentro del marco normativo, como en lo relativo al Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2022 del Gobierno de Navarra, basando su elaboración y gestión en los siguientes principios:





NUESTROS PRINCIPIOS

Igualdad de oportunidades: la ausencia de toda clase de discriminación, por motivo de discapacidad, incluida en cualquier actuación o fase de la sociedad, que impida la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad.

Vida independiente: la plena integración en la sociedad con plena capacidad de decisión, sobre su propia existencia.

Diseño para todas las personas: planteamientos de igualdad e inclusión introducidos en todas las fases de creación, desde el diseño, sin excluir a personas con discapacidad.

Inclusión social y normalización: promover valores compartidos orientados en el bien común y centrados en las personas, permitiendo que las personas con discapacidad tengan los recursos necesarios (económicos, sociales, educativos, laborales...) para su plena inclusión e igualdad.

Transversalidad: entendiendo las actuaciones que se desarrollan como administración pública, nos solo para el ámbito públicos, sino para toda la ciudadanía, pensado para las personas y por las personas.

Oficina de Atención Ciudadana

Mesas 2,3,4 y 5



Solicite cita previa en la web:
atencionciudadanacita.navarra.es
o por teléfono
948 012 012

Visite nuestra página web:
www.navarra.es

Otros canales de Atención Ciudadana

navarra@navarra.es

948 012 012

Gobierno de Navarra



Nafarroako Gobernua



PASOS PARA IMPLEMENTAR OFICINAS INCLUSIVAS

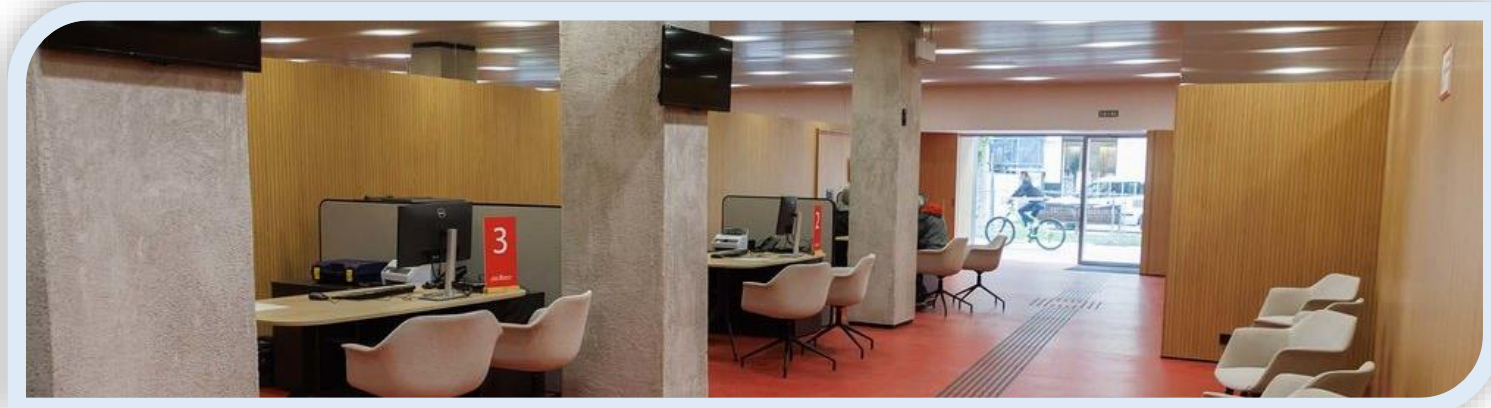
Pasos para la implementación de Oficinas Inclusivas:

1. En primer lugar se elaboró un diagnóstico de situación de acuerdo con los criterios DALCO.

Este diagnóstico nos orientó sobre las actuaciones que teníamos que llevar a cabo para cumplir con la normativa de calidad de **Deambulación** (D), **Aprehensión** (A), **Localización** (L), **Comunicación** (C

No obstante, fuimos conscientes que la accesibilidad universal no es una foto fija y que es necesario instaurar una cultura en la organización que haga que se minimicen los errores y que haya respuesta inmediata planeada y con responsables en el caso que se sucedan para revertirse en el menor tiempo posible y evitar su reincidencia.

Para ello, nos decidimos por implementar un sistema de “Gestión de la Accesibilidad Universal”.



2. Las actuaciones realizadas para la implantación del sistema de gestión de la accesibilidad han sido las siguientes:

2.1 Creación de un equipo y implicación del mismo. En el proyecto han trabajado las personas que componen los equipos de atención a la ciudadanía, sus responsables (personal del Gobierno de Navarra y de la empresa pública Nasertic), colaboradores internos (otras unidades de la dirección general), la dirección (tanto de sección, como de servicio como de la dirección general) y colaboradores externos expertos en accesibilidad universal (Fundación Iddeas) y en sistemas de calidad (Sustainn). Finalmente, todo el proyecto fue validado por el Cermin y auditado por una entidad externa independiente, AENOR.

2.2 Compromiso político del equipo:

En septiembre de 2022 se firmó por la alta dirección una resolución en la que se aprobaba la Política de Gestión de la Accesibilidad Universal de las oficinas de atención ciudadana de Pamplona (Registro General) y de Tudela del Gobierno de Navarra.

Nuestro compromiso como equipo queda reflejado de la siguiente manera:

Desde las oficinas de atención a la ciudadanía en Navarra asumimos el compromiso de trabajar por la accesibilidad universal e inclusión como reconocimiento de una ciudadanía diversa, adaptando nuestros entornos e impulsando a otros departamentos en los servicios y trámites para ofrecer un servicio de mayor calidad. Además de manera específica:

Nuestro compromiso

Tenemos el compromiso de cumplir con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, con la legislación vigente en materia de Accesibilidad Universal e Inclusión Social, y con los criterios DALCO.

Establecemos objetivos de mejora de accesibilidad universal, en coherencia con varios de los ODS de la Agenda 2030, en concreto con el 8. Trabajo de calidad para todas las personas, 10. Reducción de las Desigualdades, el 11. Ciudades y asentamientos inclusivos, y el 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

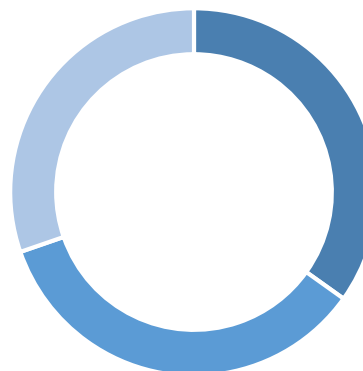
Planificamos la gestión de la accesibilidad universal de nuestros entornos de servicio y trabajo.

Buscamos ser una referencia en Accesibilidad Universal de modo que empresas y otros servicios públicos sepan cómo ofrecerse a la ciudadanía para contribuir a la igualdad de oportunidades.

En éste sentido reforzaba nuestro análisis y preocupación los resultados del Plan de Discapacidad de Navarra 2019-2025 dado que, recogiendo valoraciones tanto de los profesionales del sector como de las personas con discapacidad, se señala como las tres principales barreras las actitudinales (61%), las de comunicación (61%) por delante de las barreras físicas (53%).

Barreras

- Actitudinales
- Comunicación
- Físicas



Este compromiso se publicó para el conocimiento de toda la ciudadanía en el Boletín Oficial de Navarra <https://bon.navarra.es/es/anuncio/-/texto/2022/202/3>.

En la implementación del modelo se han consensuado, aprobado y recopilado, al acceso de todo el equipo los siguientes documentos:

1. El Manual de gestión de la accesibilidad.
2. La gestión documental. Los objetivos.
3. Las tareas de Revisión por la dirección.
4. La gestión del talento.
5. La gestión de las infraestructuras.
6. La Planificación de la accesibilidad universal.
7. La gestión de simulacros.
8. La evaluación de la satisfacción.
9. Auditoría interna.
10. Mejora continua, procedimiento y registro.

1. El [Manual de gestión de la accesibilidad](#), establece las directrices generales del sistema de gestión de accesibilidad, conforme a los requisitos especificados en las UNE 170001-1/2., conforme a la legislación vigente.
2. La [gestión documental](#), se establece la sistemática para la gestión documental del sistema de gestión de accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía. Estableciéndose fases, como tipos de documentación existentes, identificación de documentación y estructura del contenido de la documentación.
3. Los [objetivos](#), se recogen los hitos de mejora anuales de las oficinas, como mejora continua de las oficinas.
4. Las [tareas de Revisión por la dirección](#), para valorar la eficacia del sistema de gestión de la accesibilidad, la dirección revisa y valora las distintas propuestas establecidas derivadas del funcionamiento diario de las oficinas.

5. [La gestión del talento](#), donde se describen los puestos, sus necesidades de formación y se archivan los documentos acreditativos de la formación en esta materia de todo el equipo. También se ha aprobado un Manual de Acogida de nuevos miembros del equipo para inculcarles desde el principio cual es nuestro compromiso con la accesibilidad universal.

6. [La gestión de las infraestructuras](#), se trata de identificar las accesiones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de instalaciones, mantenimiento de equipos, espacios...

7. [La Planificación de la accesibilidad universal](#), documento que se refiere al diagnóstico de mejora con criterios DALCO.

8. [La gestión de simulacros](#). Se trata de hacer anualmente un simulacro con dos personas con discapacidad para comprobar el funcionamiento del sistema. En 2022 el simulacro lo hicieron una persona con discapacidad visual y una con discapacidad física y este año 2023, han sido una persona con discapacidad auditiva y otra persona con discapacidad cognitiva.



9. La evaluación de la satisfacción. Desde la implantación del sistema se hace una breve encuesta a las personas que son atendidas en la oficina, incluyéndose cuestiones de accesibilidad universal. Además, el cuestionario está hecho en lectura fácil.

10. Auditoría interna, que se hace todos los años.

11. Mejora continua, procedimiento y registro que incluyen todos los aspectos de mejora en accesibilidad universal que nos llegan por cualquier vía.

Después de un arduo trabajo en 2022 en diciembre recibimos a la auditara externa de AENOR. AENOR certificó todo el proyecto acreditándonos en el reconocimiento de cumplimiento de la UNE 170001-2 en febrero de 2023 convirtiéndonos así en la primera oficina da atención pública que en Navarra obtiene este reconocimiento. Un hito sin duda. Tras el acto de reconocimiento se hizo una jornada de puertas abiertas para visitar la oficina siendo muy bien valorados los servicios y los medios de accesibilidad universal por todas las personas y, en especial, por las personas con discapacidad.



Cadena de accesibilidad de la OAC

En la constante mejora continua de los servicios de las oficinas, encontramos un capítulo importante en la aplicación de [medios auxiliares](#), que faciliten la integración de las personas con discapacidad y mejore los servicios de las oficinas.

- Atención con [bucle de inducción magnética](#) para las personas sordas que utilizan audífonos o implantes cocleares escuchas con claridad en sus prótesis, en ambientes ruidoso con nitidez y comodidad.
- Servicio [Svisual](#) es un servicio de video interpretación en lengua de signos española (LSE).
- [Señalización en braille](#) y [guías podotáctile](#), elementos con textura que hace sea sensible al tacto de las personas con discapacidad visual y puedan interpretar señalítica o caminar sin ayuda.
- Audiodescripciones con la tecnología [NaviLens](#), permite, a través de unos códigos de QR de colores ubicados en lugares estratégicos, que personas con discapacidad visual o con baja visión detectarlos con un dispositivo móvil puedan ser autónomos en entornos desconocidos y desplazarse sin ayuda.

- Señalización en **lectura fácil**, técnica de redacción, adaptación y publicación de señalítica y textos, que permite el acceso a la información y la comprensión de todas la personas que puedan leer.
- Utilización de **pictogramas**, signos visuales que representa figurativamente (de forma más o menos realista) un objeto real, que permite el acceso a la información y la comprensión de todas la personas, incluso las que no saben leer.
- Sistema de **alarma visual** complementaria a la acústica, sistema visual de alarma que transcribe los ruidos como la alarma de incendios, como señales visuales de colores para que las personas con discapacidad auditiva.
- **Traducción multilengua**, traducción por video interpretación en más de 100 idiomas, incluido el euskera.



Herritarren Arreta Bulegoa Oficina de Atención Ciudadana

Orreaga etorbidea, 11. zenbakia (Iruña, Nafarroa)
Avenida Roncesvalles, número 11 (Pamplona, Navarra)

Gobierno de Navarra  Nafarroako Gobernua

Herritarren Arretarako Bulegoa

Zer egiten dugu bulego honetan?

- Nafarroako Gobernuaren eskaintzen diren zerbitzuak buruz informazioa ematen dizugu.
- Enregistrazio-erakundea gara, hau da, dokumentazioa jasotzen dugu edozein administrazioetara bidaltzeko.
- Zure nortasun digitala sortzen eta erabiltzen lagunduko dizugu. Nortasun digitala Interneten bidez administrazio publikoekin tramiteak egiteko klabea da.
- Internet bidez tramiteak egiten lagunduko dizugu.
- Nafarroako Foru Administrazioari buruzko kezak eta proposamenak jaso eta bidaltzen ditugu.
- Zure proposamenak entzuten ditugu eta Nafarroako Gobernuko sailen informazioa ematen diegu.

Oficina de Atención Ciudadana

¿Qué hacemos en esta oficina?

- Te damos información sobre los servicios que se ofrecen en el Gobierno de Navarra.
- Somos una entidad de registro, es decir, recogemos la documentación que quieras hacer llegar a cualquier Administración.
- Te ayudamos a crear y utilizar tu identidad digital. La identidad digital es una clave para hacer gestiones por Internet con las Administraciones Públicas.
- Te ayudamos a hacer gestiones a través de Internet.
- Recogemos y enviamos tus quejas y sugerencias sobre la Administración Foral de Navarra.
- Escuchamos tus propuestas e informamos a los distintos departamentos del Gobierno de Navarra de los temas que se puedan mejorar.

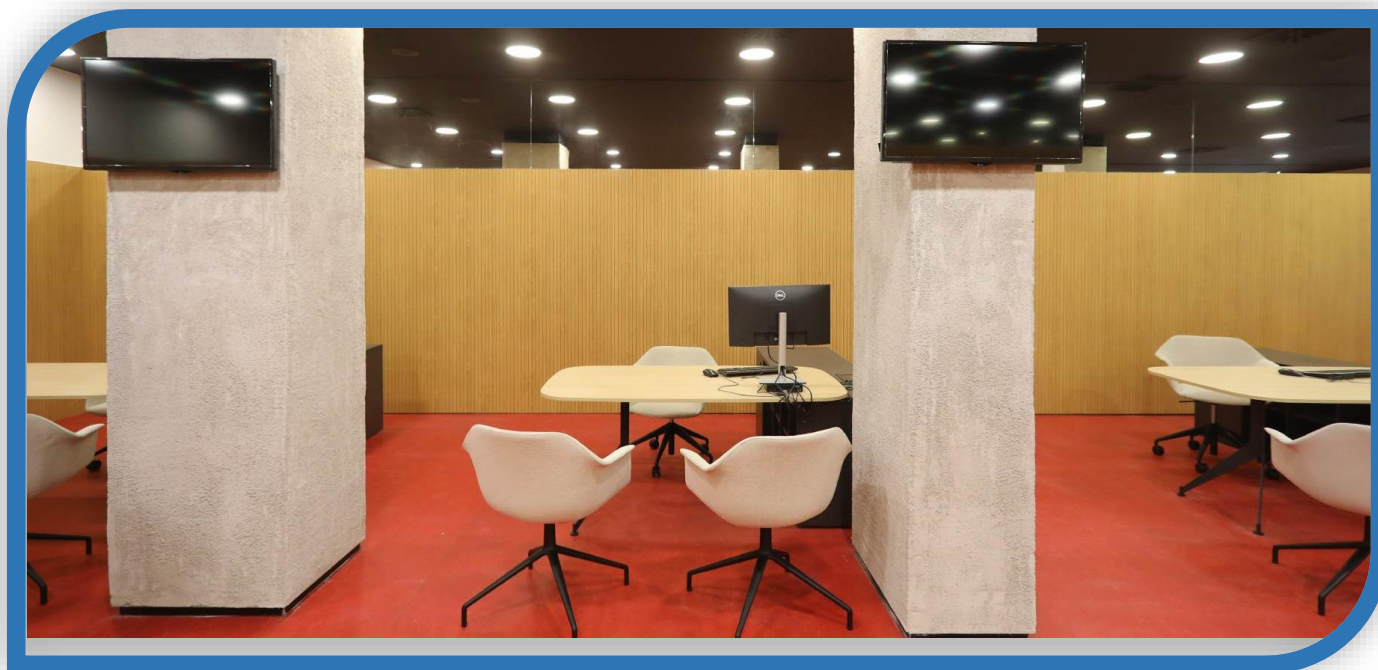
Irakurketa erraza
Lectura fácil

Gobierno de Navarra  Nafarroako Gobernua

Y AHORA, PAMPLONA

En relación con la OAC de Pamplona ya hemos hecho varios pasos de los que se han seguido en Tudela.

En primer lugar, hemos cambiado la localización a un nuevo local accesible (Avenida Roncesvalles n11 de Pamplona) trasladando a todos los equipos. Hemos hecho el diagnóstico DALCO y la planificación de la corrección. Hemos elaborado todos los documentos.





En la actualidad estamos trabajando con el equipo para pasar la auditoría externa de AENOR el 14 y 15 de diciembre de 2023.





EVIDENCIAS

1ª. Nota de prensa de la entrega de la certificación AENOR “Accesibilidad” a la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela.

[Enlace a la nota de prensa](#)

[Enlace video Sesión entrega Certificado](#)

2ª. Nota de prensa de la presentación de la nueva Oficina de Atención Ciudadana de Pamplona, 100% accesible.

[Enlace a la nota de prensa](#)

[Video de presentación de la oficina](#)

3ª. Campaña “Contigo” de la Oficina de Atención Ciudadana de Pamplona, 100% accesible.

[Enlace al video campaña](#)

4ª. Jornada de inspiración inclusiva para empresas: El Marketing y la comunicación eficaces en tiempos de inclusión, el pasado 26/09/2023 en el Club de Marketing de Pamplona.

[Enlace a la jornada](#)

5ª. I Jornada OAVU Asturais: Impulsando la cultura de la Accesibilidad Universal.

[Enlace a la jornada](#)

6ª. Presentación de la Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Navarra, ANFAS.

[Enlace a la página web](#)

El Plan Operativo de Accesibilidad Universal da continuidad al compromiso del Gobierno de Navarra en materia de accesibilidad con distintas acciones.

Los planes operativos concretan desde el puntos de vista operativo, como se pretende avanzar, sumando fuerzas y generando sinergias, en una firma propuesta por el trabajo interdepartamental. Dentro del Plan están recogidas acciones dirigidas a las Oficinas de Atención Ciudadana, y encontramos las siguientes:

Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2022

CAMBIO 2							
Crear oficinas de atención ciudadana 100% accesibles en Tudela y en Pamplona. Se trata de acercar los servicios a toda la ciudadanía, en este caso los servicios de atención ciudadana, mediante la creación de dos oficinas, una en Tudela y otra en Pamplona, que cumplan los criterios de deambulación, aprehensión, localización y comunicación. Justificación: Mejorar los servicios a la ciudadanía y, de paso, mejorar la sociedad, haciéndola más justa e igualitaria.							
01-08 c2m2	Acción o medidas previstas	Dirección General Responsable	Otras unidades implicadas	¿Precisa de presupuesto?	Presupuesto previsto de ejecución	Periodo temporal de ejecución	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2022?
MEDIDA 2	Realización de un diseño en las oficinas conforme al cumplimiento de la UNE 170001-2 Sistemas de Gestión. Justificación: Cumplimiento del artículo 7 de la Ley Foral 12/2018. Todos los servicios que se prestan deben tener desde el diseño, en cuenta a las personas con discapacidad para prestar servicios, el acceso a la información y la participación en condiciones de igualdad de inicio.	Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto	-	Sí	15.000,00 euros	2022	Certificar en la UNE 170001-2 Sistema de Gestión a alguna de las oficinas de atención a la ciudadanía adscritas a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto.

CAMBIO 2							
Crear oficinas de atención ciudadana 100% accesibles en Tudela y en Pamplona. Se trata de acercar los servicios a toda la ciudadanía, en este caso los servicios de atención ciudadana, mediante la creación de dos oficinas, una en Tudela y otra en Pamplona, que cumplan los criterios de deambulación, aprehensión, localización y comunicación. Justificación: Mejorar los servicios a la ciudadanía y, de paso, mejorar la sociedad, haciéndola más justa e igualitaria.							
01-07 c2m1	Acción o medidas previstas	Dirección General Responsable	Otras unidades implicadas	¿Precisa de presupuesto?	Presupuesto previsto de ejecución	Periodo temporal de ejecución	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2022?
MEDIDA 1	Realización de un diseño en las oficinas conforme al cumplimiento de la UNE 170001-1 Criterios DALCO. Justificación: Cumplimiento del artículo 7 de la Ley Foral 12/2018. Todos los servicios que se prestan deben tener desde el diseño, en cuenta a las personas con discapacidad para prestar servicios, el acceso a la información y la participación en condiciones de igualdad de inicio.	Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto	-	Sí	200.000,00 euros	2022	La oficina de atención de Tudela y Pamplona adscritas a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto, cumplen la UNE 170001-1 Criterios DALCO.

Plan Operativo de Accesibilidad Universal 2023

Medida 1	Otros Departamentos implicados y nombre de responsable	¿Precisa de presupuesto? ¿Sí o no?	Presupuesto previsto para el año 2023 (euros)	Periodo temporal de ejecución.	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2023?
Realización de Obra, equipamiento y señalética para la apertura de una nueva oficina de atención de la ciudadanía en Pamplona que sea 100% accesible Justificación: Todas las personas tiene derecho al acceso a los servicios y la información en igualdad de condiciones para lo que hay que remover los obstáculos que actualmente hacen que la oficina de registro general de Pamplona no cumpla con el ejercicio de esos derechos en relación con las personas con discapacidad	No	Si	200.000 euros IVA incluido	2023	Oficina 100% accesible en Pamplona

Medida 3	Otros Departamentos implicados y nombre de responsable	¿Precisa de presupuesto? ¿Sí o no?	Presupuesto previsto para el año 2023 (euros)	Periodo temporal de ejecución.	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2023?
Revisión del sistema de gestión de la accesibilidad universal implantado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Tudela Justificación: Tras implantar el sistema de gestión de la accesibilidad universal en la OAC de Tudela, es importante revisarlo éste primer año y mantenerlo	No	Si	5.000 euros IVA incluido	2023	Revisión y mantenimiento o del sistema de gestión de la accesibilidad

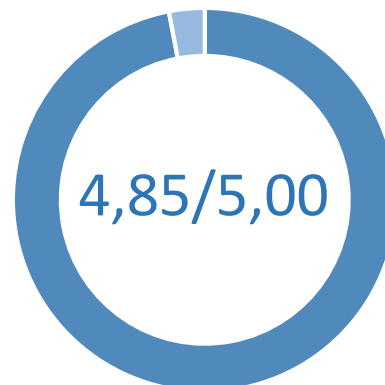
Medida 2	Otros Departamentos implicados y nombre de responsable	¿Precisa de presupuesto? ¿Sí o no?	Presupuesto previsto para el año 2023 (euros)	Periodo temporal de ejecución.	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2023?
Implantación del sistema de gestión de la accesibilidad universal, UNE 170001-2, en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Pamplona Justificación: El sistema de gestión de la accesibilidad supone un gran avance para asegurar que la prestación del servicio va a tener en cuenta toda la cadena de accesibilidad y supone un compromiso del equipo documentado y público	No	Si	15.000 euros IVA incluido	2023	Implantado sistema de gestión y acreditado por entidad externa independiente

Medida 6	Otros Departamentos implicados y nombre de responsable	¿Precisa de presupuesto? ¿Sí o no?	Presupuesto previsto para el año 2023 (euros)	Periodo temporal de ejecución.	¿Qué meta quiero conseguir para este año 2023?
Adaptación del acceso a los servicios de las OAC de Tudela y Pamplona a las personas implantando tele traducción Justificación: Hacer accesibles los servicios de atención a la ciudadanía a todas las personas	No	Si	15.000 euros IVA incluido	Plurianual	Establecer un piloto que permita valorar la implantación de un servicio de tele traducción instantánea a más de 70 idiomas

Encuesta de satisfacción (datos internos)

Desde marzo de 2023, fruto del compromiso de Gobierno de Navarra con el derecho de todas la personas a una atención individual, se mide también el grado de satisfacción en cuanto a accesibilidad universal de la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela.

- Como media las personas atendidas en la Oficina de Atención Ciudadana han puntuado con una 4,85 sobre 5 de satisfacción en dicha materia.
- Igualmente el 60% de las personas que realizan la encuesta son personas que repiten en su visita a la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela, este dato reafirma la confianza y vinculo que genera la oficina.





CONCLUSIONES

- 1ª.** Hemos rediseñado el servicio público de atención a la ciudadanía de nuestras dos oficinas desde un proceso colaborativo y con experiencia de usuario para que pueda atender a todas las personas en igualdad de condiciones, de forma segura y cómoda, generando satisfacción y confianza.
- 2ª.** Hemos formado y concienciado al equipo, creando una cultura que inserta en el ADN del servicio la accesibilidad universal. La accesibilidad universal ya se tiene en cuenta desde el diseño.
- 3ª.** Hemos asegurado el mantenimiento del sistema haciéndolo robusto y pensando siempre en la evaluación y mejora continua. Cada año nos vamos a someter a un proceso de renovación de la certificación por una auditora externa.
- 4ª.** Visibilizamos la discapacidad, la normalizamos y somos referente para otras entidades públicas o privadas que nos pueden usar de ejemplo.

5ª. Entre otras cosas nos hemos servido de tecnología (navilens, svisual, avisadores de emergencia inclusivos...) pero no sólo de tecnología, algunas actuaciones como la señalética accesible, que están en lectura fácil, braille, alto contraste, etc se han validado por publicaciones de Gobierno de Navarra y ya son ejemplo práctico para otros servicios (por ejemplo, Euskarabidea, ha implementado ya en su edificio esta señalética). Otro retorno positivo es que ya hay una empresa local que se ha formado en hacer señalética accesible (Pigmento). En la oficina de Pamplona se ha instalado un mapa en relieve de la oficina que permite a las personas sin visión o con baja visión conocer la distribución y los servicios de la oficina.

6ª. Finalmente, de este proyecto ha salido un producto colaborativo. Junto con Turismo de Navarra estamos elaborando una guía sencilla y útil para hacer oficinas de atención a la ciudadanía y de turismo accesibles. Esta guía está a punto de publicarse y entendemos que puede ser un referente tanto para oficinas públicas como para oficinas privadas, para extender la accesibilidad universal en nuestra comunidad y así dar mayor independencia y autonomía a las personas con discapacidad.



2023

SERVICIOS PÚBLICOS INCLUSIVOS: ATENCIÓN CENTRADA EN TODAS LAS PERSONAS

Ion, Carmen, Itziar, Ana, Africa, Sara, Toya, Leticia, Isidro, María, Mario, Alba, Iñaki, Eneritz, Ana, Edurne, Nerea, Joseba, Luis, Itxaso, Rebeca y el CERMIN

Premios Solidarios Grupo Social ONCE, Navarra



