



ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Una LLAVE
para la vida en
comunidad



Fichas de recogida
de información



ÍNDICE

FICHAS

- 1 Localización de la exploración
- 2 Información sobre el equipo de exploración
- 3 Información sobre el trayecto elegido

- FICHA 1** Búsqueda de información
- FICHA 2** Llegada a la parada o la estación
- FICHA 3** Compra del billete
- FICHA 4** Espera del autobús
- FICHA 5** Acceso al autobús
- FICHA 6** Viaje en el interior del autobús
- FICHA 7** Llegada a la parada final elegida
- FICHA 8** Recogida de información y quejas

FICHA

RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Datos a rellenar **antes** de hacer la exploración.

Esta ficha nos da información sobre las personas que formarán el equipo de exploración y el entorno elegido para realizar la exploración y evaluación.

Cada equipo rellena 1 ficha.



LOCALIZACIÓN

Comunidad autónoma:

Provincia:

Comarca:

Localidad:

¿Cómo es el entorno del trayecto?

Gran ciudad

Pueblo

Rural

Observaciones sobre el entorno:



EQUIPO DE EXPLORACIÓN

Especificar **el papel de cada persona**, profesional experto en accesibilidad con dificultades de comprensión, profesional de la federación u entidad local, agente clave de la comunidad o ciudadano o ciudadana usuaria del transporte público.

PARTICIPANTE 1

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 2

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 3

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 4

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 5

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 6

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

PARTICIPANTE 7

Nombre y apellido:

Perfil o papel del participante:

Sexo:

Organización o empresa:

Mail:

Observaciones:

Participación

El equipo deberá completar el siguiente cuadro para realizar un seguimiento de la participación de cada persona del equipo en las distintas fases del desarrollo de la exploración.

En la primera columna se deberá escribir el nombre de cada participante.

Detalla la fecha de cada encuentro y un pon un pequeño título para indicar a qué fase corresponde. Por ejemplo: preparación, exploración u otro.

El resto de las casillas se deben completar con una para indicar quién participó y dejar en blanco para indicar que la persona no estuvo.

	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
PARTICIPANTE					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si alguna reunión se canceló, o hubo algún imprevisto que haya interrumpido el proceso del equipo de exploración podéis realizar las observaciones necesarias en el siguiente apartado. indicar que la persona no estuvo.



INFORMACIÓN SOBRE EL TRAYECTO ELEGIDO

¿Qué tipo de línea de bus se analiza?
Marca la casilla que corresponde.

Urbano
 Interurbano

Si se ha marcado interurbano justificar:

¿Cuál es el número o código que identifica la línea de bus?

¿En qué parada o estación comienza el trayecto?

¿En qué parada o estación acabará el trayecto?

¿Cuál es la empresa que se ocupa de esta línea de bus?

¿Qué lugar de interés está cerca de la estación de destino?



Fichas de datos de evaluación de cada uso

La exploración empieza en el momento de la búsqueda de información antes de empezar el viaje y acaba en el momento de llegar a la parada de destino.

Hemos elegido 8 usos para evaluar. Tenemos una ficha de evaluación por cada uno de los usos. El orden para rellenar las fichas dependerá de dónde compraste el billete.

Cada equipo de exploración rellenará una ficha por cada uso. Recomendamos que cada participante conozca y rellene las fichas. No es obligatorio que cada uno rellene una ficha de cada uso por cada participante.

Es obligatorio tener una ficha final de cada uso que recogerá la evaluación de todas las personas participantes de ese equipo de exploración.



Ficha 1

Búsqueda de información antes de empezar el viaje.



1 **Página web o aplicación de la empresa de autobús.**

¿Qué dispositivo usas para buscar la información antes de empezar el viaje?

Marca con una X

Puedes marcar varias opciones.

Ordenador

Tablet

Móvil

¿La empresa de transporte o línea de autobús tiene página web?

Marca con una X

Sí

No

En el caso de que la empresa de transporte tenga web, completa la siguiente lista.

Lista sobre la página web:

Tendrás diferentes misiones.

Puntúa la dificultad de cada misión.

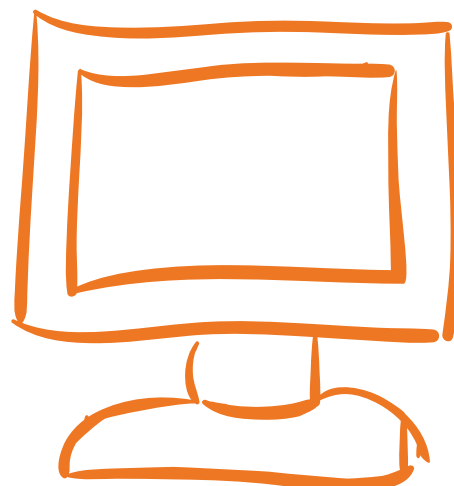
Para hacerlo, ponle a cada misión una nota del 1 al 4:

1 es muy difícil, no he podido hacerlo.

2 es difícil,

3 es fácil y

4 es muy fácil.



Misión:



Encontrar la página web y entrar en ella.

Nota:

Observaciones:

Encontrar la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda.

Observaciones: explica si ha sido por teléfono, mensaje de chat o mail.

Nota:

Observaciones:

Encontrar un mapa del recorrido del viaje.

Nota:

Observaciones:

Buscar por el menú de opciones.

Nota:

Observaciones:

Entender los textos.

Nota:

Observaciones:



Encontrar información sobre el recorrido del viaje y las paradas.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta según la zona por las que pasa el recorrido del viaje.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los horarios del autobús.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.

Nota:

Observaciones:



Descargar material con información importante.

Nota:

Observaciones:

Volver a la página de inicio.

Nota:

Observaciones:

Encontrar vídeos, imágenes o carteles que ayuden a comprender la información.

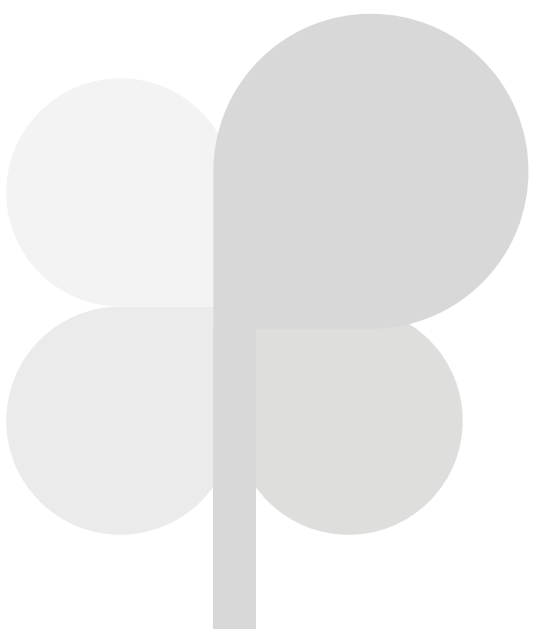
Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre dónde está la oficina de información.

Nota:

Observaciones:



Si buscas información desde un móvil o tablet
Completa el siguiente apartado:



¿La empresa o la línea de autobús tiene una aplicación?

Sí

No

En el caso de que la empresa tenga una aplicación,
completa la siguiente lista.

Lista sobre la aplicación:

Tendrás diferentes misiones.

Puntúa la dificultad de cada misión.

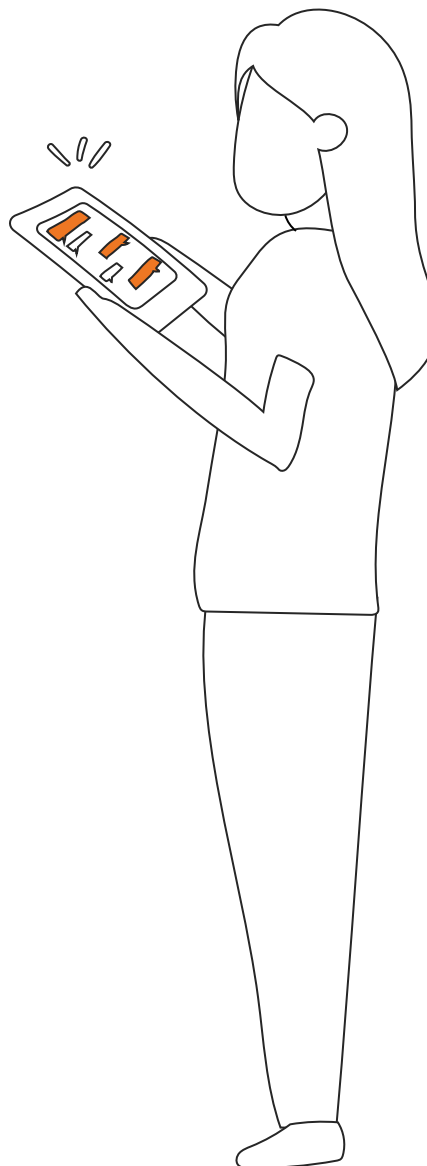
Para hacerlo, ponle a cada misión una nota del 1 al 4:

1 es muy difícil, no he podido hacerlo.

2 es difícil,

3 es fácil y

4 es muy fácil.



Misión:



Encontrar la aplicación en la tienda de aplicaciones y descargarla.

Nota:

Observaciones:

Encontrar la manera de comunicarte con una persona para pedir ayuda.

Observaciones: explica si ha sido por teléfono, mensaje de chat o mail.

Nota:

Observaciones:

Volver a la pantalla de inicio.

Nota:

Observaciones:

Buscar por el menú de opciones.

Nota:

Observaciones:

Entender los textos.

Nota:

Observaciones:



Encontrar información sobre el recorrido y las paradas.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los precios para el viaje y saber cuánto cuesta según la zona por las que pasa el recorrido del viaje.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los horarios del autobús.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.

Nota:

Observaciones:



Descargar material con información importante.

Nota:

Observaciones:

Encontrar un mapa del recorrido del viaje.

Nota:

Observaciones:

Encontrar vídeos, imágenes o carteles que ayuden a comprender la información.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre dónde está la oficina de información.

Nota:

Observaciones:



2 Atención remota:

La atención remota es cuando te atienden a través de un teléfono, un correo electrónico o por un mensaje.

Misión

En el caso de que encuentres la manera de comunicarte con una persona de apoyo, llámala o escríbele para consultarle algo que no te haya quedado claro.

¿Cómo te has comunicado?

- Por teléfono
- Por mensaje de chat
- Por correo electrónico
- Por un cuestionario online

Señala la respuesta que eliges:

¿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:

3 Puntos u oficinas de información presencial:



Ve a la Oficina de Información presencial.

Lista sobre el punto de información:

Tendrás diferentes misiones.

Puntúa la dificultad de cada misión.

Para hacerlo, ponle a cada misión una nota del 1 al 4:

1 es muy difícil, no he podido hacerlo.

2 es difícil,

3 es fácil y

4 es muy fácil.

Misión

Encontrar la oficina de información.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los beneficios para personas con discapacidad.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre el recorrido y las paradas del viaje.

Nota:

Observaciones:



Encontrar información sobre los horarios del autobús.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre cómo comprar el billete y cómo pagarlo.

Nota:

Observaciones:

Encontrar información sobre los apoyos que ofrecen a las personas con discapacidad.

Nota:

Observaciones:

Encontrar un mapa del recorrido del viaje.

Nota:

Observaciones:

Señala la respuesta que eliges:



¿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

¿Te han entregado algún folleto?

Sí
No

En el caso de darte algún folleto
¿Te resultó fácil de entender?

Sí
No

¿La oficina de información está bien señalizada?

Sí
No

¿Hay aparatos de comunicación en la estación?

Sí
No

**¿Crees que es necesario que haya
un aparato de comunicación
en la estación?**

Por ejemplo, si es muy difícil orientarse dentro.

Sí
No



En el caso de que haya un aparato de comunicación, ¿tiene un botón con una imagen que indique que las personas con discapacidad pueden pedir apoyo allí?

- Sí
- No

¿Las personas con discapacidad son las primeras en ser atendidas? Sí contestas que sí, explica cómo lo hace.

- Sí
- No

¿En general, cómo fue la búsqueda de información?

- Muy difícil
- Difícil
- Fácil
- Muy fácil

¿Cómo te has sentido durante la búsqueda de información?

- Frustrado o frustrada.
- Triste.
- Tranquilo o tranquila.
- Ansioso o ansiosa.
- Acompañado o acompañada.
- Emocionado o emocionada.
- Confundido o confundida.
- Contento o contenta.
- Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar la búsqueda de información?



Misión:

Llegada a la parada del autobús.

Muy difícil, no he podido hacerlo.

Difícil.

Fácil.

Muy fácil.

¿Qué problemas has tenido para encontrar la parada?

¿Es fácil encontrar la parada del autobús?

Sí No

¿La parada del autobús está bien señalizada con un pictograma y cartel?

Sí No

¿Está señalizada la parada del autobús en google maps?

Sí No

¿Hay caminos o carriles de peatones accesibles que lleguen a la parada del autobús?

Sí No

¿Hay una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad cerca de la parada?

Sí No

¿Es fácil saber cuál es el sentido y el destino al que van los autobuses?

Sí No

Ficha 3

Compra del billete.



A partir de la información que tienes, indica:

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

Sí

No

¿Cómo puedes comprar el billete?

Nota: Llamamos compra al momento de pagar el billete.

Si tienes que recargar la tarjeta de transporte, ese será el momento de compra.

Marca todas las opciones posibles.

A través de la web.

A través de la aplicación.

En una ventanilla de información o estanco.

En una máquina expendedora: ésta es una máquina que te da billetes.

Directamente en el autobús.

¿Cómo comprarás el billete de autobús?

Con billetes y monedas.

Con tarjeta.

Por transferencia bancaria: en caso de recarga.

Es pagar pasando el dinero de tu cuenta a la cuenta del banco dónde recargas la tarjeta.

¿Cómo ha sido la compra del billete autobús elegida?

Muy difícil, no he podido hacerlo

Difícil

Fácil

Muy fácil

Indica si es gratis o tienes un descuento para personas con discapacidad.

¿Qué problemas te has encontrado durante la compra?



¿Has conseguido tu billete?

Sí
No

¿El trato ha sido adecuado?

Sí
No

¿Tienes la posibilidad de pagar con tarjeta del banco y con billetes y monedas?

Sí
No

¿Es fácil de entender cómo pagar en los diferentes casos?

Sí
No

Si pagas con dinero

¿Hay billetes con los que no puedes pagar?

Sí
No

¿Es necesario tener una tarjeta de transporte?

Sí
No

¿Tienes otras opciones sino tienes la tarjeta de transporte?

Sí
No

¿Puedes conseguir la tarjeta de transporte en el mismo lugar y momento de la compra del billete?

Sí
No

¿En general, cómo fue la compra del billete?

Muy difícil
Difícil
Fácil
Muy fácil

¿Cómo te has sentido durante la compra del billete?



- Frustrado o frustrada.
- Triste.
- Tranquilo o tranquila.
- Ansioso o ansiosa.
- Acompañado o acompañada.
- Emocionado o emocionada.
- Confundido o confundida.
- Contento o contenta.
- Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar la compra del billete?:

Ficha 4

Espera del autobús.



Marquesina.

La marquesina es el lugar que tiene dónde hay información de la parada en la que estás. La marquesina tiene una pantalla de plástico y un techo. Es dónde esperas el autobús para subirte a él.

Señala la respuesta que eliges.

¿Hay un mapa que te indica en qué parte de la ciudad estás?

Sí
No

¿Hay carteles donde indica el nombre y el código de la parada de manera clara?

El código de parada es el número o números y letras que indica en qué parada estás.

Sí
No

¿Hay carteles donde indica las líneas de autobús que paran en esta parada?

Sí
No

¿Hay carteles donde indica en qué punto del recorrido estás?

Sí
No

¿Hay imágenes que explican cuál es el recorrido y el sentido de circulación de cada una de las líneas?

Sí
No

¿Hay cuadros donde indican los horarios y el tiempo del recorrido de cada una de las líneas?

Sí
No

Si los hay, ¿son fáciles de entender?

Sí
No

¿Es cómodo y seguro el lugar donde esperar el autobús?

Sí
No

¿Hay alguna información actualizada en pantallas o carteles de luces sobre el tiempo que tienes que esperar a que llegue tu autobús?

Sí
No

¿Hay pantallas o audios que informen sobre cambios del servicio y avisos de emergencia?

Sí
No

¿En general, cómo fue la espera del autobús?

Muy difícil
Difícil
Fácil
Muy fácil

¿Cómo te has sentido mientras esperabas el autobús?

Frustrado o frustrada.
Triste.
Tranquilo o tranquila.
Ansioso o ansiosa.
Acompañado o acompañada.
Emocionado o emocionada.
Confundido o confundida.
Contento o contenta.
Enfadado o enfadada.

Ficha 5

Acceso al autobús.



Señala la respuesta que eliges.

¿Es posible subir al autobús de manera cómoda, segura y autónoma?

Sí
No

¿Las personas con discapacidad pueden ser los primeros en subir y lo pueden hacer de forma accesible?

Sí
No

¿Cuenta con el Símbolo Internacional de la Accesibilidad o SIA?



Sí
No

¿Está señalizado en el suelo del autobús la zona dónde está la puerta accesible con el símbolo SIA?

Este símbolo tiene que ser mayor de medio metro.

Sí
No

¿Está claro por qué puerta se debe entrar al autobús?

Sí
No



¿Existen sistemas de encaminamiento y orientación podotáctil o no podotáctil?

La orientación podotáctil son diferentes indicaciones de colores en el suelo que tienen salientes. Estos salientes te dan diferentes sensaciones al pasar por encima de ellas y orientan el camino.

- Sí
- No

¿En general, cómo fue el acceso al autobús?

- Muy difícil
- Difícil
- Fácil
- Muy fácil

¿Cómo te has sentido en el acceso al autobús?

- Frustrado o frustrada.
- Triste.
- Tranquilo o tranquila.
- Ansioso o ansiosa.
- Acompañado o acompañada.
- Emocionado o emocionada.
- Confundido o confundida.
- Contento o contenta.
- Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar el acceso al autobús?



Señala la respuesta que eliges.

¿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 interior con carteles o pantallas con el número de la línea en la que estás?

Sí
No

¿Cuáles de las siguientes normas o pictogramas se identifican dentro del autobús para indicar los que está permitido y lo que está prohibido?

- Prohibido comer o beber.
- Prohibido fumar.
- Prohibido abrir las ventanillas en invierno.
- Prohibido subir o apoyar los pies en los asientos.
- Prohibido hablar en voz alta.
- Prohibido escuchar música sin auriculares.
- Prohibido usar el teléfono sin auriculares.
- Prohibido subir con mascotas o animales de compañía.
- Prohibido subir con patinetes y bicicletas.
- Prohibido viajar sin billete o tarjeta de transporte.
- Dejar el asiento a personas mayores, personas con discapacidad o embarazadas.

Observaciones:



¿Hay una señalización clara de cuáles son los asientos reservados para las personas con discapacidad?

Sí
No

¿Hay espacios reservados para personas que usan silla de ruedas?

Sí
No

¿Están bien señalizados los espacios reservados?

Sí
No

¿Se indica cómo tienes que salir del autobús en caso de emergencia de forma fácil?

Sí
No

¿Hay dentro del autobús pantallas con luces que indican el momento del recorrido en el que estás?

Sí
No

¿La información de la próxima parada y cualquier aviso importante del viaje se informa mediante sonido?

Sí
No

¿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

¿Hay información que te indica cuando tienes que bajarte?



Sí
No

¿Es necesario pedir la parada para bajarte?

Sí
No

**En el caso de que sea necesario
¿Cómo se pide la parada?**

**Al pedir la parada,
¿Se puede leer algún mensaje o escuchar algún sonido
que te confirma que pediste la parada?**

Sí
No

¿Sabes por dónde tienes que bajar?

Sí
No

**¿Es posible bajar del autobús de manera cómoda,
segura y autónoma?**

Sí
No

¿En general, cómo fue el viaje en el interior del autobús?

Muy difícil
Difícil
Fácil
Muy fácil

¿Cómo te has sentido durante el viaje en el interior el autobús?



Frustrado o frustrada.
Triste.
Tranquilo o tranquila.
Ansioso o ansiosa.
Acompañado o acompañada.
Emocionado o emocionada.
Confundido o confundida.
Contento o contenta.
Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar tu viaje en el interior del autobús?

Ficha 7

Llegada a la parada final elegida.



Señala la respuesta que eliges.

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

- No, me perdí.
- Sí, pero tuve problemas que fueron difíciles de resolver.
- Sí, pero necesité un poco de ayuda.
- Sí, fue todo perfecto.

¿Qué información encuentras que te indica que has llegado bien?

¿Hay señalización de los edificios públicos o de interés que hay alrededor?

En general, ¿Cómo fue llegar a la parada final elegida?

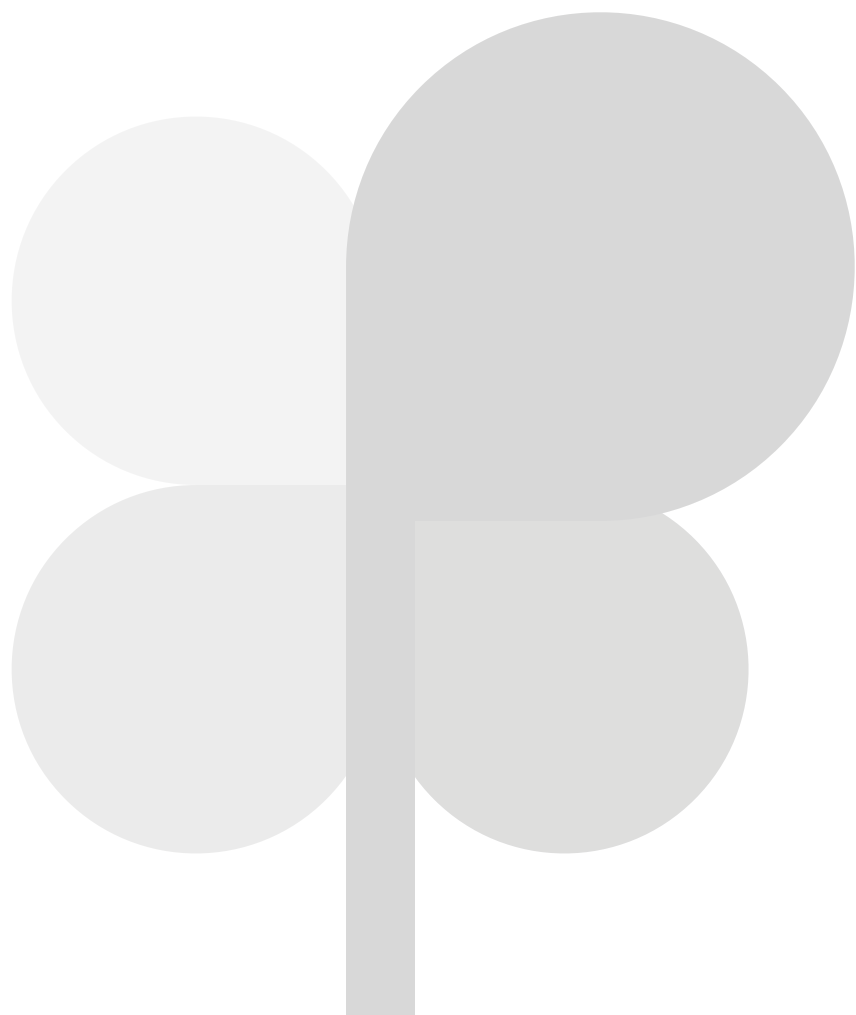
- Muy difícil
- Difícil
- Fácil
- Muy fácil

¿Cómo te has sentido al llegar a la parada final?

- Frustrado o frustada.
- Triste.
- Tranquilo o tranquila.
- Ansioso o ansiosa.
- Acompañado o acompañada.
- Emocionado o emocionada.
- Confundido o confundida.
- Contento o contenta.
- Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar la llegada a la parada final?



Ficha 8

Recogida de información y quejas.



Una queja o reclamación es cuando haces un escrito para decir que no estás de acuerdo con algo y que hay que mejorarlo.

Elige algo de todo el recorrido del viaje que se pueda mejorar.

Misión:

Poner una reclamación ha resultado...

- Muy difícil, no he podido hacerlo.
- Difícil.
- Fácil.
- Muy fácil.

Observaciones:

Señala la respuesta que eliges.

¿Existe un sistema de recogida de quejas y reclamaciones para los usuarios?

- Sí
- No

¿Cómo puedes poner una reclamación?

- Hoja de reclamaciones en el punto de información
- Por teléfono
- Por la web o la aplicación

En general, ¿Cómo fue poner una queja o reclamación?



- Muy difícil
- Difícil
- Fácil
- Muy fácil

¿Cómo te has sentido al poner la queja o reclamación?

- Frustrado o frustrada.
- Triste.
- Tranquilo o tranquila.
- Ansioso o ansiosa.
- Acompañado o acompañada.
- Emocionado o emocionada.
- Confundido o confundida.
- Contento o contenta.
- Enfadado o enfadada.

Observaciones:

¿Cómo puede la empresa mejorar la forma en la que puedes hacer una reclamación?

Ficha de evaluación general del recorrido.

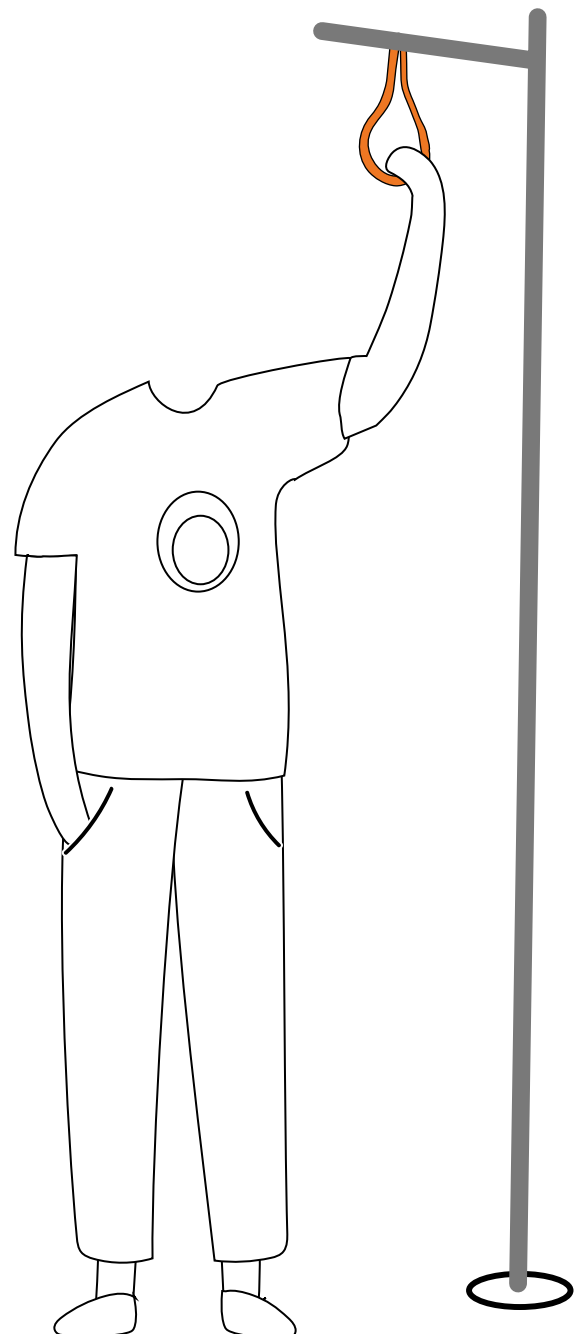


¿En general, cómo ha sido la experiencia desde la búsqueda de información hasta la llegada a tu destino?

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

¿Has llegado con el tiempo que habías calculado?

- No, llegué con mucho retraso.
- No, llegué con un poco de retraso.
- No, pero por la información que recibía en el autobús he podido saber con cuanto retraso llegaría tarde.
- Sí. El servicio ha sido muy puntual.





 POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



**Comunidades
Accesibles**

