Navarra te incluye

Nafarroak batzen zaitu

Navarra te incluye

Comercio fácil, comercio accesible

Transcripción del programa 5 de la Temporada 3

CADENA SER

Radio Cadena SER

03/06/2026

00:00:04

Cadena SER: En la Cadena SER, Navarra te incluye, un espacio de radio inclusivo y accesible en colaboración con la Dirección General de Presidencia del Gobierno de Navarra y de Fundación Iddeas.

00:00:18

Mamen: Pues seguimos adelante en Hoy por hoy, Navarra, Joaquín. Y como han escuchado, entramos ya en Navarra te incluye, que por si hay algún despistado despistada que no lo sabe, es la sección en la que hablamos de inclusión, de accesibilidad y de cómo hacer que la sociedad piense en todas las personas.

00:00:34

Joaquín: Y como siempre, para pensar en todas las personas. Ya está por aquí Luis Casado, presidente de la Fundación Iddeas, que hoy nos trae un tema muy cotidiano en el que también es imprescindible la accesibilidad. ¿No es así, Luis?

00:00:46

Mamen: ¿Qué tal, Luis?

00:00:46

Luis: Eso es muy bien. Pues encantado de no estar por aquí, Mamen, Joaquín y a toda la audiencia. Efectivamente, hoy vamos a hablar de algo súper cotidiano, como es comprar, hacer la compra, algo

que hacemos bastante a menudo. Y esto debería ser también un espacio o un momento en el que todas las personas tengamos garantizados todos los derechos. Como siempre decimos aquí en Navarra, te incluye.

Fijaos que cuando vamos a hacer compras, a veces no entendemos bien los tickets. Hay información confusa, letra pequeña y a veces incluso instrucciones de procesos de servicios, etc., pues son como auténticos jeroglíficos, difíciles de entender esto para cualquier persona, pero aún más para las personas que tienen dificultades de comprensión.

Por eso, en el Gobierno de Navarra se han puesto manos a la obra con ello, y desde la Dirección General de Comercio y Consumo, pues trabajando mano a mano con ANFAS, han trabajado en un proyecto que se llama Con comercios fáciles, comercios accesibles y de lo que se trata es de garantizar esa confianza, esa compra segura y autónoma a todas las personas.

00:01:57

Mamen: Precisamente para contarnos cómo se ha puesto en marcha esta iniciativa y lo importante que es para las personas con dificultades de comprensión, hoy nos acompañan aquí en el estudio Pablo Ezcurra, director general de Comercio y Consumo de Gobierno de Navarra. ¿Cómo estás, Pablo?

00:02:10

Pablo: Hola, buenas tardes. ¿Qué tal?

00:02:12

Mamen: Y también está con nosotros Vanesa Alonso. Ella es usuaria de los servicios de ANFAS y además es formadora en accesibilidad cognitiva. ¿Cómo estás?

00:02:19

Vanesa: Hola, gracias por contar con nosotros.

00:02:22

Mamen: Oye, Pablo, cuéntanos en qué consiste exactamente este proyecto: Comercio fácil, Comercio accesible. ¿Qué objetivos persigue?

00:02:29

Pablo: Bueno, pues al final el proyecto de comercio fácil comercial accesible, que lanzamos desde la Dirección General, consta, por así decirlo, de dos partes bien diferenciadas, ¿no? Por un lado, una parte de formación territorializada que desarrollamos en los meses de noviembre del año 2025, el año pasado, una formación territorializada porque se impartió en Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla, Sangüesa, Elizondo y Lacunza, o sea, muy bien repartido por la geografía foral y con el objetivo fundamental de tanto formar como distribuir los materiales que luego elaboramos con con ANFAS, con la oficina de Accesibilidad cognitiva de ANFAS, y tenemos que decir que los resultados fueron muy buenos y estamos muy

contentos. Y la gente que fue a las charlas y a las formaciones también quedó plenamente contenta con ella. Y luego 1/2 son unos materiales, unos materiales que luego también os explicará Vanesa en qué consisten, pero en general fueron una serie de guías que, desde pautas de comunicación para personas con dificultades de comprensión, pautas de ayuda en el momento del pago, que, como ha dicho Luis, también es uno de los momentos más complicados. Y luego una serie de tarjetas que ayudaban en el momento de la devolución de estas compras. Entonces, así, con la formación y con las compras, con los materiales, con las guías, conseguíamos un proyecto muy chulo y la gente, como os digo, ha quedado muy, muy contenta con él.

00:03:48

Joaquín: Vanesa, tú de hecho has participado en el proyecto desde ANFAS dando formación al personal de las tiendas, ¿qué puede mejorar en las tiendas, en quienes atienden los comercios?

00:03:58

Vanesa: Pues ese trato ser, ¿eh? Siempre, siempre se ha dicho que un trato en un en un comercio es mucho más cercano que en una tienda que que en un supermercado, ¿no? Porque siempre es el trato de tú a tú, el trato de persona a persona. Y bueno, a veces se utilizan términos difíciles de entender. Se utilizan palabras difíciles de entender. Muchas veces hablan muy rápido las las personas que nos atienden y y nos resulta difícil quedarnos con toda la

información que nos dicen. También a la hora de comprar, a la hora de de pagar, pues es es complicado ese proceso de de saber cuánto le tengo que dar y cuánto le y cuánto le devuelvo en algunas cuestiones, pues las personas con dificultades en con discapacidad intelectual, pues tienen tienen ese tipo de de tenemos ese tipo de dificultades con la gestión del dinero, ¿no? Y luego también, como veremos luego, el tema de cuando se devuelven las cosas. Porque muchas veces ponen los tickets en devolución en 15 días y claro, la persona se queda pensando como diciendo y cuando lo tengo que devolver tiene que hacer ese pensamiento de cuándo, de cual es la fecha exacta que la tiene que devolver y luego veremos una, una, una herramienta.

00:05:30

Luis: Sí, precisamente te iba a preguntar, Vanesa, ¿habéis diseñado una tarjeta de devolución accesible? Cuéntanos en qué es esto. ¿En qué consiste?

00:05:40

Vanesa: Pues es un. Es un documento que pone: puedes devolver, y hay un espacio para rellenar el producto. Por ejemplo, puedes devolver estos pantalones antes del día 15 de julio.

00:05:54

Mamen: Por poner un ejemplo.

00:05:56

Vanesa: Si devuelves este producto, tienes que traerlo junto al ticket de compra. Si lo has pagado con la tarjeta, con tarjeta también tienes que traer la tarjeta con la que pagaste. Gracias por tu compra. Así la persona no tiene que. No tiene que pensar qué día lo tiene que devolver, sino que directamente le pone qué día, qué día, qué día, qué día exacto lo tiene que devolver.

00:06:17

Mamen: Claro, esto tengo que decir que nos ayudaría a todos, a mí la primera, también te lo digo. Oye, Pablo, ¿cómo va a evolucionar este proyecto? ¿Tenéis previsto ampliar la campaña a más comercios o a otras discapacidades?

00:06:30

Pablo: Sí, sí, sí. Bueno, el comercio parte también del Plan de Impulso al Comercio Minorista, cuyo eje, uno de los ejes estratégicos, era el fomentar la inclusión en el comercio.

Bueno, pues a partir de ese plan, el nuevo plan que estamos desarrollando también contendrá este nuevo objetivo, también potenciación de la plena inclusión en el comercio. Y sobre todo, tenemos intención de seguir colaborando con ANFAS, seguir colaborando, extendiendo, como bien decías, a más discapacidades, pero también formación a más de más territorios y seguir, y seguir, vamos impartiendo formación y materiales por toda la geografía foral.

Porque al final creemos, y en eso compartimos objetivos tanto con Fundación Iddeas como con ANFAS y sobre todo también con la Dirección General de Presidencia, con nuestro compañero Joseba Asiain, que nos está también pinchando todas las direcciones generales para que sigamos avanzando en este objetivo.

Bueno, pues continuaremos. Y sobre todo, también lo hacemos de buen grado, porque al final es lo que decías tú también: todos, en mayor o menor medida, nos podemos ver en cualquier momento de la vida necesitados de este tipo de materiales y de que nos atiendan con una mayor especialidad.

00:07:34

Joaquín: Vanesa, ¿cómo fueron las formaciones con los comercios? ¿Qué respuesta recibisteis de los comerciantes y del personal?

00:07:41

Vanesa: Pues como bien ha dicho, como bien como bien ha dicho...

00:07:46

Mamen: Pablo.

00:07:47

Vanesa: Pablo, pues la verdad es que quedaron, quedaron satisfechos. La gente mostraba interés por por lo que les estamos enseñando y sí que es cierto que se dieron cuenta de que de la

experiencia en primera persona, en cómo se sienten las personas cuando, cuando, cuando reciben un servicio fácil de entender.

00:08:14

Mamen: Fíjate, Vanessa, hemos hablado con Virginia Sádaba de Alimentación Virginia, es una frutería del barrio de Iturrama que ha participado en esta campaña. Y esto es lo que ella piensa sobre la necesidad de que el comercio se forme en atención a personas con discapacidad.

00:08:28

Virginia: Es importante porque el comercio es un lugar de convivencia diaria con las personas y cada una de ellas tiene sus propias necesidades y nos tenemos que adecuar a ello. No se trata solo de vender, sino de hacer que se sientan cómodos y bien atendidos.

00:08:44

Mamen: Virginia también nos ha contado cómo ha mejorado su servicio tras este curso y también al disponer, bueno, de alguna manera con esa guía, con consejos.

00:08:53

Virginia: Después del curso entendí que lo que a nosotros nos parece tan normal en una compra sencilla para ellos no lo es. A la hora de pagar, de entender los tickets de las horas, tenemos que facilitar la

compra. Tener un poco de paciencia para que se sientan cómodos y bien atendidos.

00:09:14

Luis: Pues eso, que la clientela nos sintamos cómoda, bien atendida y que podamos hacer todo esto con confianza. Yo creo que en las formaciones que habéis impartido desde ANFAS, pues esto lo habréis trabajado también, también que habrán aprendido mucho y lo van a aplicar a todas las personas, porque cuando alguien ejercita la empatía pues no solamente la va a practicar con un colectivo sino con todos.

Y esto que comentabas también Mamen al principio sobre la tarjeta de devoluciones que nos vendría bien a cualquier persona, pues es así, es así. Siempre que trabajamos la accesibilidad, la empatía, la atención a colectivos que igual tenemos necesidades extremas, el resto, que igual no tiene esas necesidades extremas, siempre se va a ver beneficiado.

Por eso la accesibilidad es universal porque beneficia a todas las personas y es un magnífico ejemplo este proyecto para conseguir que de verdad la inclusión esté en el día a día. Y lo más cotidiano que hay es ir a comprar, a comprarte unos plátanos, una fruta o al supermercado, a cualquier lugar.

00:10:18

Mamen: Efectivamente, pues yo creo que lo hemos dejado claro y también nos hace pensar en ponernos un poquito en el papel de la otra persona. Así que Pablo Ezcurra, director general de Comercio y Consumo del Gobierno de Navarra. Vanesa Alonso, usuaria de ANFAS, formadora en accesibilidad. Muchísimas gracias por acompañarnos estos minutitos. Os deseamos, como siempre, muchísima suerte y a seguir impulsando esta y otras campañas para que nuestra comunidad sea más accesible.

00:10:42

Pablo: Muchas gracias.

00:10:42

Mamen: A vosotros. Gracias.

00:10:44

Joaquín: Gracias a todas las personas que nos escucháis. Recordaros que este espacio queda transcrito para que las personas sordas puedan leerlo. Pueden volver a escucharlo en la web y en la aplicación de la cadena SER. Así que gracias, Luis, también.

00:10:56

Luis: Muy bien, pues hasta dentro de dos semanas que seáis inclusivamente felices. Chao.