



¿Cómo aplicamos y trabajamos la Accesibilidad Universal en las oficinas de atención ciudadana del Gobierno de Navarra?

En Navarra hay **2 oficinas de atención a las personas ciudadanas.**

Una está en Pamplona y la otra en Tudela. Dentro de la oficina de Pamplona está el Registro General.

La Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto gestiona estas oficinas.

En las oficinas te ofrecemos varios servicios. Los más importantes son los siguientes:

- Te damos información sobre qué trámites y servicios ofrece el Gobierno de Navarra. Los **trámites** es hacer papeleo.
- Somos una entidad de registro, es decir, recogemos la documentación que quieras hacer llegar a cualquier Administración. Te damos información sobre los servicios que ofrece el Gobierno de Navarra.



- Compulsamos copias de documentos públicos y privados para trámites con el Gobierno de Navarra.
Compulsar un documento es comprobar que es igual que otro. Cuando compulsas un documento, las personas que trabajan en la oficina comprueban que la copia coincide con el documento original.
- Te ayudamos a crear y utilizar tu identidad digital. La **Identidad digital** es una clave para hacer trámites por Internet con las Administraciones Públicas.
- Te ayudamos a hacer trámites 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.

En las oficinas de atención a las personas ciudadanas tenemos el objetivo de trabajar para mejorar la accesibilidad universal y la inclusión. Es decir, para las personas que trabajamos en las oficinas



es muy importante que podamos atender a todas las personas en igualdad de condiciones, aunque cada persona sea diferente.

Adaptamos nuestros entornos para que sean más accesibles y apoyamos a otros departamentos del Gobierno de Navarra para que también lo puedan hacer.

Trabajamos con el **sistema de gestión de la accesibilidad** que se basa en la norma española UNE 170001-2.

Con este sistema de trabajo nos aseguramos de que nuestras oficinas son accesibles y para todas las personas.

También tenemos en cuenta otros **requisitos**, es decir, condiciones que hay que cumplir, que no están en esta norma y que los hacemos de forma voluntaria para mejorar nuestros servicios.

¿Qué es la accesibilidad universal?

Los lugares son accesibles cuando todas las personas pueden entrar y participar de forma cómoda y segura con la menor ayuda posible.

Las cosas son accesibles



cuando todas las personas
pueden usarlas de forma segura, sencilla y cómoda.

¿Cómo trabajamos para mejorar la accesibilidad universal?

Trabajamos para:

- Cumplir con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Cumplir con las leyes que tienen que ver con la inclusión social, es decir, no dejar a nadie fuera, la accesibilidad universal y los criterios DALCO.

DALCO quiere decir:

- **Deambulación:**
que es desplazarse por un lugar.
 - **Aprehensión:**
poder coger cosas.
 - **Localización:**
encontrar lugares, poder comprenderlos y orientarse por ellos.
 - **Comunicación:**
poder transmitir información.
- Queremos ser un buen ejemplo para los servicios públicos y empresas en el tema de la accesibilidad universal.



Así, cuando algún servicio quiere saber cómo mejorar su accesibilidad universal para poder atender a todas las personas en igualdad de condiciones, puede preguntarnos y podremos apoyarle.

- Organizar cómo trabajamos para que nuestro entorno de trabajo, y el resto de entornos en los que prestamos servicios, sean accesibles universalmente.
- Mejorar la accesibilidad universal. Tenemos en cuenta los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, que también se llaman ODS. Son 17 objetivos que sirven para mejorar la economía de los países y la vida de las personas, sin hacer daño al planeta. Los ODS también respetan los derechos de las personas.

En concreto, trabajamos con estos ODS:

- **ODS 8:** trabajo de calidad para todas las personas. Busca que todas las personas tengan un trabajo de calidad.
- **ODS 10:** Reducción de las desigualdades, es decir, que haya más igualdad



entre las personas de un mismo país
y entre los diferentes países.

- **ODS 11:** Ciudades y asentamiento inclusivos que busca que todos los lugares sean para todas las personas.
- **ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas, que busca un mundo sin guerras, justo e inclusivo.

¿Qué principios y valores tenemos para trabajar?

Los **principios** son las normas o ideas que definen la forma de actuar de una persona o institución.
Dentro de los principios están los valores.

Los **valores** son características de las personas o instituciones que nos hacen ser mejor.

Estos son nuestros principios y valores:

- **El respeto a la dignidad de la persona, su autonomía y su libertad para tomar decisiones.**
Las personas tienen valor en sí mismas y tienen derecho a tomar sus propias decisiones y a valerse por sí mismas.



- La **vida independiente**.
Las personas tienen derecho a decidir sobre su vida, a desarrollar su personalidad y a participar en la sociedad.
- La **no discriminación**.
No se puede tratar peor a las personas por tener, por ejemplo, una discapacidad o ser de otro país.
- El **respeto por la diferencia en las personas**.
La sociedad es variada.
Todas las personas somos diferentes pero iguales en derechos.
Por eso, tenemos que aceptar a todas las personas.
- La **escucha activa**.
Las personas son muy importantes y por eso hay que escucharles con interés y atención.
- La **igualdad de oportunidades**.
Todas las personas tenemos las mismas oportunidades, por ejemplo para participar en la comunidad.
Cuando hay igualdad de oportunidades no hay discriminación.
- La **igualdad entre hombres y mujeres**.
Los hombres y las mujeres



tienen los mismos derechos
y deben tener las mismas oportunidades.

- **La normalización.**
Todas las personas tienen derecho a poder ir, entrar, participar y disfrutar de cualquier lugar y actividad.
- **La accesibilidad universal.**
Todas las personas tienen derecho a acceder a todos los lugares, productos y servicios de una forma fácil, cómoda, segura y sencilla.
- **El Diseño universal o diseño para todas las personas.**
Forma de diseño para crear productos o espacios para la gran mayoría de las personas.
Trata de que el espacio o el producto sea accesible cuando solo es una idea, no cuando ya está hecho.
- **La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.**
Todas las personas tienen derecho a participar en las actividades de la sociedad, por ejemplo, la política, la educación, el trabajo y la cultura.
- **El diálogo civil.**
El **diálogo civil** es el derecho que tenemos las personas,



a poder proponer ideas, participar para hacer normas y vigilar que se cumplan.

Esta participación se hace a través de grupos como, por ejemplo, las asociaciones de personas con discapacidad.

- **El respeto a la vida y a la personalidad de las personas con discapacidad, sobre todo, de los niños y las niñas.**

Es importante respetar el derecho que tienen los niños y las niñas a proteger su identidad, es decir, sus datos como nombre, apellidos y otros más.

- **La transversalidad de la accesibilidad universal en todas las políticas de la Administración de la Comunidad Foral.**

Todos los departamentos de la Administración Pública de Navarra, deben tener en cuenta en todo su trabajo lo que necesitan las personas con discapacidad.



Algunas definiciones de este documento
están basadas en definiciones
de la **Ley General de derechos de las personas con discapacidad
y de su inclusión social**
en Lectura Fácil.

Texto adaptado y validado

por la **Oficina de Accesibilidad Cognitiva de Navarra**
de **ANFAS**

Logo europeo de lectura fácil: "© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.

Más información en <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

