

Santa Ana, 7 de octubre 2021

MSA-ALC-GDH-02-31-2021

Licenciado
Gerardo Oviedo Espinoza
Alcalde
Municipalidad de Santa Ana

Motivo: Atención al oficio MSA-ALC-02-420-2021 del 09 de agosto del 2021.

Estimado Señor:

Atendiendo la transcripción de acuerdo 1082-2021, de la Sesión Ordinaria N°62, celebrada por el Concejo Municipal, el martes 06 de julio, y según dictamen N°3 de la Comisión de accesibilidad, en que se solicita realizar un estudio sobre las acciones concretas que la Municipalidad debe llevar a cabo para poder cumplir con la ley 7600 en todos los servicios que se brindan, se procede a remitir el presente informe como producto de la investigación realizada durante agosto y setiembre, por parte de la Gestión de Desarrollo Humano:

Informe sobre el cumplimiento del acceso universal y servicios inclusivos para personas con discapacidad en la Municipalidad de Santa Ana.

I. Introducción.

El presente estudio se realiza con el propósito de identificar barreras institucionales en la prestación de servicios municipales a personas con discapacidad, como para el uso y tránsito de las personas con discapacidad en las instalaciones municipales.

De esta manera, se inicia el documento con la conceptualización de lo que se debe entender por discapacidad y diversos tipos. Posteriormente, se hace un recuento de la normativa existente en Costa Rica relacionada con esta temática.

En un tercer momento se presenta el diagnóstico aplicado sobre servicios inclusivos y acceso universal, para esto se hace referencia a cada uno de los elementos encontrados de manera separada para mayor facilidad de entendimiento y adicionalmente, se refuerza cada uno de los puntos con imágenes en las que se señalan los elementos positivos y negativos.

Posterior al diagnóstico, se enumeran las acciones en las que la Municipalidad ya ha avanzado en materia de discapacidad y que se encuentra ejecutando de manera correcta.

Seguidamente se plantean un listado de recomendaciones por aplicar, lo cual, podría considerarse una especie de propuesta de mejora para cubrir y subsanar los hallazgos negativos identificados.

Para finalizar, se incluyen en este documento una serie de anexos que permiten realizar diagnósticos con facilidad sobre el cumplimiento de la Ley 7600 en otras instalaciones municipales, así como todas las pautas básicas para la atención correcta de personas con discapacidad.

Tabla de Contenido

I. Introducción.....	2
II. Conceptualización de la discapacidad.....	4
III. Normativa vigente en materia de discapacidad en Costa Rica.....	4
1. Tratados internacionales.....	4
2. Leyes.....	5
IV. Diagnóstico vivencial participativo.....	6
1. Transporte institucional.....	6
2. Zonas de estacionamiento institucional para vehículos que transportan personas con discapacidad.....	7
3. Rampas de acceso al edificio.....	8
4. Acceso a las instalaciones por la entrada principal del edificio.....	10
5. Sistema de tiquetes de la plataforma de servicios.....	12
6. Espacio de atención prioritario establecido en la plataforma de servicios.....	14
7. Espacios de ventanilla para la atención de usuarios en los Procesos de Tesorería y Proveduría.....	15
8. Rampas internas.....	16
9. Servicios sanitarios.....	18
10. Puertas.....	21
11. Elevador o ascensor.....	23
12. Pasillos.....	23
13. Área de atención en la zona de la Gestión de Desarrollo Humano.....	24
14. Área de atención del Proceso de valoraciones.....	25
15. Área de atención del Proceso de Patentes.....	25
16. Área de atención del Proceso de Cobros.....	26
17. Área de atención de las Gestiones de Inversión y Obras y de Ordenamiento Territorial.....	27
18. Área de salón de sesiones del Concejo Municipal.....	28
19. Área de atención de la Contraloría de Servicios.....	29
20. Comunicación del personal en la atención de personas con discapacidad.....	30
21. Sensibilización del personal institucional.....	31
22. Plataformas virtuales y trámites digitales oficiales de la Municipalidad.....	32
23. Rotulación.....	33
V. Acciones positivas ya implementadas por la Administración Municipal al momento del diagnóstico.....	33
VI. Recomendaciones para su inclusión en el plan de mejora institucional correspondiente.....	34
VII. Anexos.....	38
1. Lista de revisión de instalaciones para el cumplimiento de la normativa en materia de discapacidad.....	38
2. Recomendaciones para la relación y comunicación en el servicio a personas con discapacidad.....	47

II. Conceptualización de la discapacidad.

Antes de iniciar con la identificación de hallazgos para el cumplimiento de la Ley 7600, resulta necesario referirse al término discapacidad y de esta manera tener claridad sobre lo que será evaluado en los servicios prestados por la Municipalidad.

Entonces, concretamente y según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), ratificada por Costa Rica en setiembre del 2018, Ley N° 8661, **la discapacidad se define como:**

“Un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (ONU, 2006)

Es decir, se concluye que la discapacidad no se encuentra en la persona, sino en el resultado de la interacción de sus características con las barreras físicas o actitudinales que le ofrece el entorno.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud la define de la siguiente forma:

“La discapacidad es una experiencia vista como un continuo y graduada por niveles; donde se restringen los niveles de participación (situaciones vitales) de las personas. Es decir, la discapacidad se deriva de una interacción dinámica entre los estados de la salud y los factores contextuales.” (OMS)

Ahora bien, ¿cuándo una persona se considera posee una discapacidad?

Se considera una persona con discapacidad aquella que ***“tiene alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras existentes en el entorno, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (Ley 8661)***

III. Normativa vigente en materia de discapacidad en Costa Rica.

1. Tratados internacionales.

7948 del 22/11/1999: Aprueba Convención Interamericana contra la Discriminación de Personas con Discapacidad.

8661 del 19/08/2008: Aprueba Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo

2. Leyes.

Ley: 7219 - A del 18/04/1991: Convenio OIT 159: Readaptación Profesional y Empleo de personas Inválidas.

Ley: 7600 del 02/05/1996: Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Ley: 7972 del 01/02/2000: Impuestos a bebidas alcohólicas y cigarrillos. (Financia programas dirigidos a personas con discapacidad en situación de abandono).

Ley: 8283 del 28/05/2002: Ley para el Financiamiento y Desarrollo de Equipos de Apoyo para la Formación de Estudiantes con Discapacidad matriculados en III y IV ciclos de la Educación Regular y de los Servicios de III y IV ciclos de Educación Especial.

Ley: 8306 del 12/09/2002: Ley para asegurar, en los espectáculos públicos espacios, exclusivos para personas con discapacidad.

Ley: 8556 del 19/10/2006: Adición del artículo 46 Bis y el Transitorio VIII a la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad,

Ley: 8671 del 16/10/2008: Declaración del 29 de mayo como Día Nacional de la Persona con Discapacidad.

Ley: 8791 del 18/12/2009: Estímulo estatal de pago de salarios del personal docente y administrativo de las instituciones privadas de enseñanza.

Ley: 8822 del 29/04/2010: Reforma varios artículos del Código Municipal Ley N° 7794 del 30 de abril de 1998, para la Creación de las Comisiones Municipales de Discapacidad (COMAD).

Ley: 8860 del 07/09/2010: Identificación de medicamentos para personas ciegas Ley: 8862 del 16/09/2010 Inclusión y Protección Laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público.

Ley: 9171 del 29/10/2013: Creación de las Comisiones Institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).

Ley: 9207 del 25/02/2014: Reforma Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Ley: 9209 del 20/02/2014: Reforma Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI (Banco Hipotecario de la Vivienda) con el fin de asegurar el acceso a una vivienda digna como derecho humano a las personas con discapacidad sin núcleo familiar.

IV. Diagnóstico vivencial participativo.

Durante el mes de agosto de 2021, se coordinaron acciones con la Fundación GAD y con el Concejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), con el propósito de contar con la colaboración de una persona con discapacidad física, quien pudiese realizar un recorrido por el edificio principal de la Municipalidad, de manera que fuese posible identificar las barreras y elementos limitantes, en cuanto al uso de las instalaciones y el acceso a los servicios, por parte de una persona con discapacidad física usuaria de silla de ruedas.

En este sentido fue posible contar con la colaboración de una mujer residente del distrito Pozos, quien tiene una discapacidad que la hace usuaria de silla de ruedas (por motivos de proteger la identidad de la persona no se indican sus personales; no obstante, esta persona autorizó el uso de su imagen para efectos del presente estudio).

Según lo anterior, el 20 de agosto de 2021, se realizó un recorrido con esta persona por las instalaciones del edificio municipal, el cual, dio como resultado una serie de hallazgos, los cuales se agruparon por áreas o temáticas y se muestran a continuación:

1. Transporte institucional.

El primer hallazgo se relaciona con la flotilla vehicular de la institución. La Municipalidad no cuenta con ningún vehículo adaptado para personas con discapacidad.

El traslado de la persona debió realizarse en un vehículo tipo “pick up”, el cual por su altura, obligó a los familiares a realizar un gran esfuerzo para lograr que la persona con discapacidad física pudiese subir y bajar del vehículo. Este fue el primer momento del día en que se identificó una violación al derecho de autonomía de las personas con discapacidad.

Sin duda, tal situación provocó se “encendieran las alarmas” y se hiciera obligatoria la pregunta: ¿Está la Municipalidad preparada para acoger a una persona con discapacidad física que sea contratada como funcionaria municipal?

La respuesta por supuesto fue “No”, ya que, en caso de que la Municipalidad contara con personal con discapacidad física, no tendrían estas personas la posibilidad de trasladarse fuera de la institución en vehículos municipales de manera autónoma, tanto como pasajeros como conductores.

Imagen 01



Imágenes ilustrativas de los tipos de vehículos con que cuenta la Municipalidad en la actualidad.

2. Zonas de estacionamiento institucional para vehículos que transportan personas con discapacidad.

Al llegar a las afueras del edificio municipal, se debió enfrentar otra situación limitante, como lo fue el no contar con espacio para estacionar el vehículo, ni siquiera de manera temporal, para que la persona se lograra bajar e ingresar a las instalaciones.

Si bien existe una zona supuestamente destinada para este fin, la misma carece de rotulación tanto vertical como horizontal y adicionalmente se ubica sobre la vía pública. Es decir, no se cuenta con un espacio de estacionamiento adaptado y con facilidades para una persona con discapacidad. Adicionalmente, en el momento en que se realizó la visita la misma estaba totalmente ocupada por otros vehículos.

Esta situación se puede apreciar en la siguiente imagen, tomada en el sitio el día de la visita.

Imagen 02



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

A continuación, se muestra una imagen de un espacio en condiciones similares al del edificio municipal, pero el mismo se encuentra debidamente rotulado y disponible para los usuarios sin obstaculización.

Imagen 03



Fotografía de referencia tomada de Google.

3. Rampas de acceso al edificio.

En este tema se identificaron limitaciones y barreras tanto en la rampa de acceso a la acera (desde la carpeta asfáltica), como en la rampa de acceso a la entrada principal del edificio.

En cuanto a la supuesta rampa que da paso desde la carpeta asfáltica a la acera, la misma cuenta con una grada que impide que una persona en silla de ruedas tradicional o incluso en una silla con motor pueda avanzar de manera autónoma.

Tal situación quedó demostrada el día del recorrido, debido a que a la persona que nos colaboró le fue imposible realizar tal acción. Esto se puede visualizar en las siguientes imágenes:

Imagen 04



Fotografía tomada por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

Por otra parte, en cuanto a la rampa que da acceso a la entrada principal del edificio municipal, desde la acera, se detectó que la misma no cuenta con una baranda que permita tanto a las personas adultas mayores, como a las personas con discapacidad física o visual, utilizarla para su guía y/o estabilidad, así como para evitar una caída.

En la experiencia de la visita, la persona con discapacidad debió recibir ayuda de su acompañante para lograr llegar a la entrada principal, tanto por el riesgo de que la silla cayera por la orilla, como también porque la rampa posee una pendiente un poco pesada que le sobrepasó sus fuerzas.

De igual forma se ilustra lo mencionado mediante las siguientes imágenes tomadas el día de la visita.

Imagen 05



Fotografía tomada por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

4. Acceso a las instalaciones por la entrada principal del edificio.

Un hallazgo importante al momento de ingresar a las instalaciones se refiere al cumplimiento de los protocolos de salud para la prevención del contagio por Covid 19.

Lo anterior debido a que, se detectó que no se cuenta con una estación de lavado de manos adaptada para el uso de personas con discapacidad física.

Tal como se muestra en la imagen 06 siguiente, el lavamanos actual carece de las condiciones para que una persona en silla de ruedas pueda realizar el lavado de manos.

Imagen 06



Fotografía tomada por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

Las personas con discapacidad requieren de condiciones en las que puedan realizar las actividades diarias en igualdad de condiciones con relación a las personas sin discapacidad. Por tanto, se deben realizar las adaptaciones que permitan tal autonomía.

A continuación, se muestra una imagen que puede tomarse como ejemplo para adaptar este tipo de lavabos para uso el universal.

Imagen 07



Fotografía de referencia tomada de Google.

Adicionalmente, en este punto fue posible observar que el área de ingreso al edificio no es suficientemente ancha para que pase una silla de ruedas, incluso más aún cuando se trata del arco electrónico que fue colocado contiguo al escritorio del oficial de seguridad. Por tanto, fue necesario utilizar el área de salida de emergencia para el ingreso, tal como indicó el oficial era la zona de ingreso para este tipo de personas. Esto no sólo podría considerarse como una discriminación, debido a que no se le estaría dando un trato igualitario a las personas con discapacidad y por el contrario se le indica que debe ingresar por otro lugar, constituyéndose en una acción afirmativa de exclusión, sino que además la zona indicada está definida como salida de emergencia, lo que ocasionaría una situación de riesgo para la persona usuaria de silla de ruedas y el mismo personal de la institución, en el caso de presentarse en el momento una situación que requiera la evacuación del edificio y el paso de las personas por esta área.

Adicionalmente, la puerta se encontraba cerrada y sin las adaptaciones para para una persona en silla de ruedas pueda ingresar de manera autónoma (por sus propios medios); sino que fue necesario que el oficial abriera la puerta para poder ingresar, lo cual, implicó que el oficial descuidara la zona de ingreso de personas al edificio.

Una vez que fue posible ingresar se denotó que existía una obstaculización al paso de la silla de ruedas, se trataba de una silla de oficina que no fue retirada en ningún momento ni por el oficial ni por alguna persona funcionaria del área de recepción. Esto no sólo dificultó el paso de la persona en silla de ruedas, sino que además evidencia debilidades en los niveles de sensibilización y capacitación de las personas funcionarias en la atención de personas con algún tipo de discapacidad.

Seguidamente se muestran imágenes que permiten visualizar las situaciones descritas en los párrafos anteriores.

Imagen 08



Imagen 09



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

5. Sistema de tiquetes de la plataforma de servicios.

Al llegar al área de atención de la plataforma de servicios e intentar tomar un tiquete de la máquina dispensadora, la persona usuaria de silla de ruedas se enfrentó a la siguiente situación: La altura de la máquina es elevada, con el agravante de tener una inclinación hacia atrás, la cual, incrementa la distancia entre la posición de la persona en la silla de ruedas y la zona que debe ser presionada por la persona para obtener el tiquete.

Además, la máquina está colocada contiguo a la pared de vidrio, lo que impide que la persona pueda colocarse incluso de lado para facilitar el movimiento. Es decir, se obliga a la persona en silla de ruedas a voltearse hacia los ventanales.

Esta parece una situación 100% solucionable con el hecho de que alguna persona funcionaria le colabore a la persona con discapacidad física a tomar el tiquete o que se le exima de realizar este paso. Sin embargo, de esa forma se violenta el derecho a la autonomía personal de las personas con discapacidad y se convierte en un tipo de discriminación. Es decir, se debe contar con las condiciones para que las personas con discapacidad puedan realizar los trámites o acciones necesarias en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

Se recuerda que toda persona tiene el derecho a la accesibilidad y a realizar sus gestiones sin requerir ayuda de otra persona. Ahora bien, si una persona funcionaria consulta a la persona con discapacidad si requiere colaboración y esta persona accede, se realiza de esa

manera, pero el principio es respetar el derecho a la igualdad de condiciones, adaptando los espacios para el uso universal.

Lo anterior se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen 10



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

A continuación, se muestra una imagen que permite observar la adaptación de estos equipos o dispositivos para personas con discapacidad física.

Imagen 11



Fotografía de referencia tomada de Google, 2021.

6. Espacio de atención prioritario establecido en la plataforma de servicios.

Al continuar con el recorrido por las instalaciones, se tomó la decisión de evaluar la estación de atención prioritaria (comúnmente llamado caja exclusiva) que existe en la plataforma de servicios, identificando lo siguiente:

La estación carece de elementos como una lupa o un teléfono móvil con posibilidad de ampliar una imagen y que así la persona usuaria pueda leer la información en caso de presentar limitación de la visión.

Tampoco se cuenta con información en braille que permita a personas ciegas conocer la información que requiera para realizar los trámites.

Por otra parte, la persona que se encontraba brindando la atención no está preparada para atender a una persona sorda. Esto debido a que no tiene conocimientos en lenguaje LESCO, ni tampoco cuenta con ningún tipo de herramienta que le permita comunicarse con una persona sorda. Esto sumando el hecho que el uso obligatorio de la mascarilla y las mamparas de cristal impiden la lectura de labios por parte de la persona sorda.

Finalmente, se identificó que el espacio de mostrador no es suficientemente profundo para que una persona en silla de ruedas pueda realizar con comodidad, la manipulación y/o firma de documentación. Esto debido a que la parte inferior de la silla de ruedas pega con la pared,

obligando a la persona a separarse del mostrador, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 12



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

7. Espacios de ventanilla para la atención de usuarios en los Procesos de Tesorería y Proveduría.

En el caso de estos Procesos en los que se atiende a usuarios para trámites “cortos”, tales como: Consultas sobre contrataciones, retiro de cheques, etc., se logró identificar que las zonas de ventanilla no están adaptadas para personas con discapacidad. Principalmente no se cumple con las alturas requeridas para que una persona usuaria de silla de ruedas logre acceder en igualdad de condiciones. En este caso se encuentra una situación de acceso no universal.

Lo anterior se trata de plasmar en las siguientes imágenes ilustrativas.

Imagen 13



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

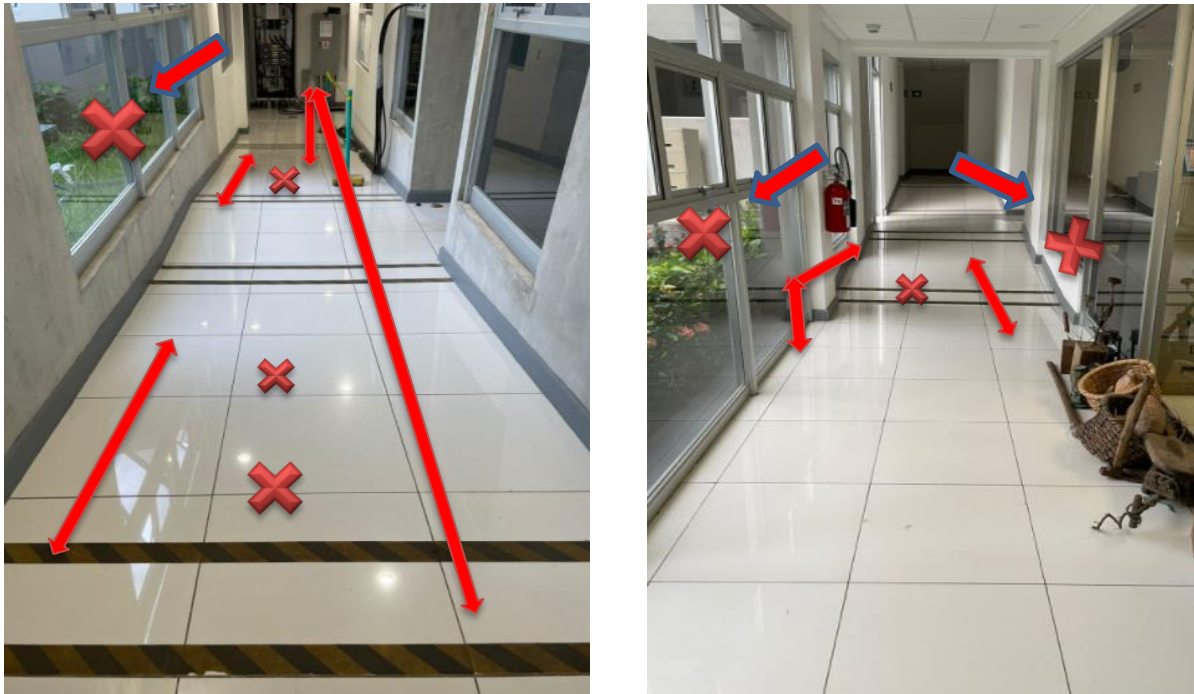
8. Rampas internas.

Fue posible comprobar que las rampas internas del edificio tienen una pendiente que al menos a la persona usuaria de silla de ruedas que colaboró con el recorrido, le resultó de alta dificultad, no sólo requirió de ayuda para poder subir sino sobre todo para poder bajar, debido a que la inclinación generó que la silla de ruedas tomara una alta velocidad, exponiendo a la persona a sufrir una caída. Adicionalmente en las zonas de rampa permanece el piso cerámico totalmente liso incluso con brillo, lo que resulta sumamente resbalosos. Esto aun cuando posee cintas antideslizantes, lo cierto es que no están funcionando o no están cumpliendo la función que se espera.

Otro factor que fue identificado es que las zonas de rampa carecen de pasamanos que permitan a las personas apoyarse para evitar caídas o desplazarse.

Las imágenes siguientes permiten observar la carencia de barandales o pasamanos; así como la presencia de pisos resbalosos. No obstante, no permiten visualizar correctamente lo relacionado al ángulo de inclinación de las rampas. Sin embargo, se presentan alguna de manera ilustrativa.

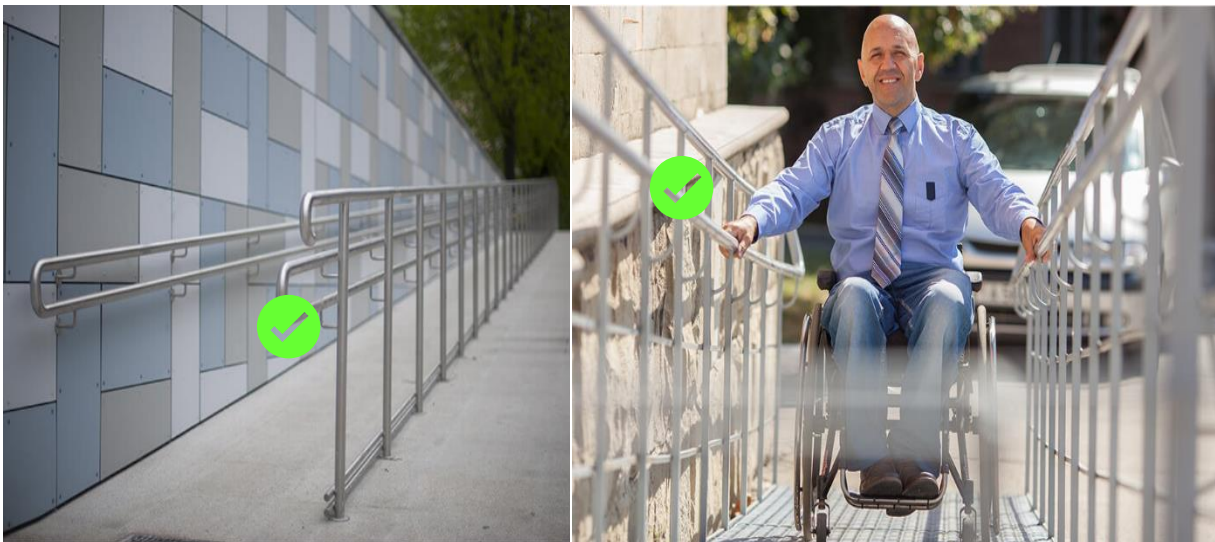
Imagen 14



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

Seguidamente, se muestran algunas imágenes de referencia sobre rampas con barandales y con superficies antideslizantes.

Imagen 15



Fotografía de referencia tomada de Google, 2021.

9. Servicios sanitarios.

En este caso se corroboró que, si bien existen sanitarios específicos con adaptaciones para personas con discapacidad, funcionalmente no están satisfaciendo la totalidad de necesidades de esta población y por el contrario presentan algunas barreras que fueron identificadas, tales como las siguientes:

- En el sanitario que se ubica en la segunda planta del edificio, específicamente en el área del salón de sesiones del Concejo Municipal, el área de paso de la puerta resulta estrecho para una silla de ruedas. El tamaño de los buques de las puertas, evidenció que, aunque la persona en silla de ruedas pueda efectuar diferentes maniobras para ingresar, no es posible por el mecanismo de las puertas lograr cerrarla cuando la persona está haciendo uso del sanitario. Además, se notó que las barras de apoyo están colocadas en el lugar opuesto al que deben ser colocadas. Es decir, no están en el lado del sanitario que la persona en silla de ruedas necesita se ubiquen para apoyarse y realizar el cambio para el sanitario. La ubicación y tamaño de los lavamanos también resultan inconvenientes para la maniobra dentro del sanitario.
- En general las puertas de los sanitarios se caracterizan por abrirse en un solo sentido e incluso cuentan con retardadores de cierre que les añaden presión. Esto dificulta notablemente a la persona usuaria de silla de ruedas para poder ingresar y salir del sanitario. También se notó que carecen de **agarraderas adecuadas, o auxiliares**.
- Es preciso señalar que el tamaño de buques es inadecuado para los giros y maniobra, tanto al ingreso a los sanitarios, como dentro de las áreas de uso privado. Las divisiones internas de los sanitarios no cuentan con el ancho necesario para el ingreso y movilización al interior del sanitario.

Estas condiciones de inaccesibilidad física también se presentan en las baterías de sanitarios de la Escuela Municipal de Artes Integradas, donde también se efectuó la valoración de accesibilidad.

A continuación, algunas imágenes tomadas durante la visita que buscan evidenciar lo mencionado anteriormente:

Imagen 16



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

Imagen 17



Imagen 18



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

Imagen 19



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

10. Puertas

Tal como se menciona en el punto anterior, en la mayoría de oficinas y sanitarios las puertas abren en un único sentido y en muchos casos hacia adentro. Esto dificulta considerablemente el tránsito de personas en silla de ruedas. Tampoco poseen agarraderas adaptadas para estas personas.

En el segundo piso del edificio principal en la entrada al salón de sesiones del Concejo Municipal, se encuentra una puerta de doble hoja, la cual permanece cerrada. Esta situación impide el paso de personas con discapacidad física o ciegas.

Es relevante mencionar que no solamente se trata de visualizar las instalaciones adaptadas a las personas usuarias de los servicios municipales, sino es importante visualizar las instalaciones para personas funcionarias que posean algún tipo de discapacidad. Esto significa que las instalaciones deben ser de uso universal.

A continuación, se muestran algunas imágenes que permiten distinguir el tipo de puertas existentes en las instalaciones municipales, las cuales no se consideran adecuadas para las personas usuarias de silla de ruedas.

Imagen 20



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

Imagen 21



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. octubre 2021.

Seguidamente, se muestran imágenes que sugieren la forma y tipo de puertas que se deben utilizar.

Imagen 22



Fotografía de referencia tomada de Google, 2021.

11. Elevador o ascensor.

En cuanto al elevador como tal, fue posible validar que cumple con las condiciones de altura, espacio y facilidades para una persona usuaria de silla de ruedas. Sin embargo, la ubicación del elevador obliga a la persona usuaria de silla de ruedas, a transitar por una rampa, cuya alta inclinación realmente se convierte en un obstáculo. Es posible que la rampa cumpla o no con las estipulaciones de la Ley 7600, pero aun cuando esté cumpliendo, resulta una pendiente pesada para movilizarse por cuenta propia en una silla de ruedas, con el agravante que las cintas anti derrapen no son suficientes, ya que, la superficie de piso es sumamente resbalosa.

12. Pasillos.

En general las instalaciones cuentan con espacios suficientemente amplios en los pasillos o áreas de tránsito. Sin embargo, se detectó que en la zona de Recepción, el mueble invade el área de tránsito y simultáneamente existe una escultura al otro lado del pasillo que también resta espacio de paso. Esto ocasiona un tipo “embudo”. Es necesario reubicar la escultura unos cuantos metros sobre el pasillo.

Otro punto que se detectó este tipo de situación es en el tercer piso en la zona de la salida del elevador hacia el área de Alcaldía. En este punto se ubica una fotocopiadora que limita el área de paso y dificulta la maniobra en una silla de ruedas.

Imagen 23



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

13. Área de atención en la zona de la Gestión de Desarrollo Humano.

En esta área fue posible corroborar que sí se cuenta con al menos una mesa de acceso libre para la atención en condiciones mínimas adecuadas, de una persona con discapacidad física usuaria de silla de ruedas, ya que, dicha mesa da posibilidad a la persona de colocarse en una posición que le permite manipular documentación y/o escribir en caso de que lo requiera.

Adicionalmente, para aquellos casos en que se requiere del abordaje o relato de una situación en privado, es posible utilizar una de las salas de reunión cercanas a la entrada del edificio.

A continuación, algunas imágenes que ilustran lo comentado anteriormente:

Imagen 24



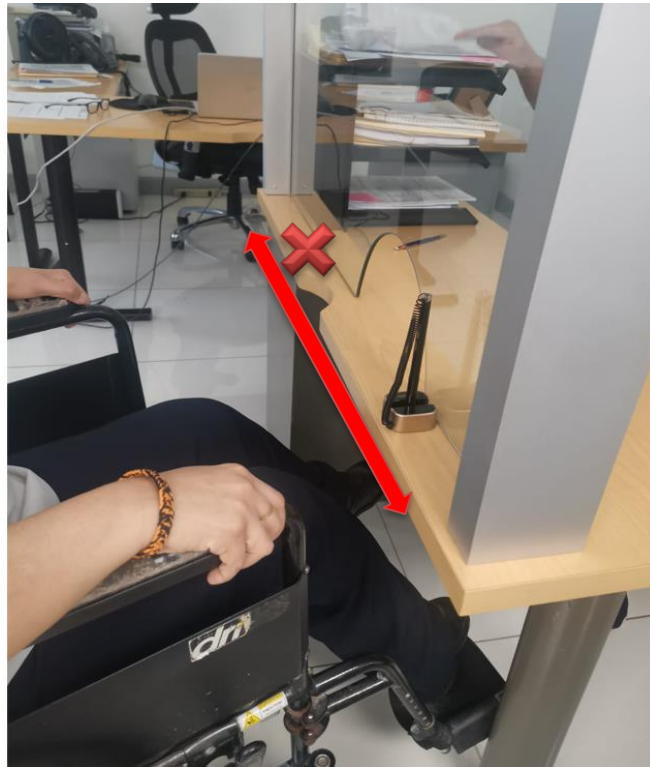
Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

14. Área de atención del Proceso de valoraciones.

Se detectó que en el área de valoraciones no se cuenta con un espacio adecuado para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda manipular documentación con comodidad, por ejemplo: completar algún formulario, realizar una firma, escribir o anotar algo de su interés. Tampoco se cuenta con dispositivos móviles como tabletas para que la persona pueda realizar estas acciones de manera autónoma.

Adicionalmente, el personal municipal a cargo de esta área no realizó gestiones adicionales para encontrar un espacio adecuado dentro de las instalaciones para dar una mejor atención a la usuaria. Esto indica que se debe reforzar en la capacitación y sensibilización del personal, así como tener políticas claras de atención de usuarios en estas condiciones.

Imagen 25



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

15. Área de atención del Proceso de Patentes.

El proceso de patentes no cuenta con un espacio apto para la atención de una persona usuaria de silla de ruedas. El espacio de oficinas es sumamente reducido, lo que impide el giro y movilización de la silla de ruedas. Adicionalmente, para ingresar a la oficina de

patentes es necesario abrir una puerta que no abre hacia afuera, lo cual, dificulta la maniobra de giro.

Por último, se observó que el personal municipal a cargo de esta área no realizó gestiones adicionales para encontrar un espacio adecuado dentro de las instalaciones para dar una mejor atención a la usuaria. Esto indica que se debe reforzar en la capacitación y sensibilización del personal, así como tener políticas claras de atención de usuarios en estas condiciones.

Imagen 26



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

16. Área de atención del Proceso de Cobros.

Se detectó que en el área de cobros no se cuenta con un espacio adecuado para que una persona usuaria de silla de ruedas pueda manipular documentación con comodidad, como, por ejemplo: completar algún formulario, realizar una firma, escribir o anotar algo de su interés. Tampoco se cuenta con dispositivos móviles como tabletas para que la persona pueda realizar estas acciones de manera autónoma.

Adicionalmente, el personal municipal a cargo de esta área no realizó gestiones adicionales para encontrar un espacio adecuado dentro de las instalaciones para dar una mejor atención

a la usuaria. Esto indica que se debe reforzar en la capacitación y sensibilización del personal, así como tener políticas claras de atención de usuarios en estas condiciones.

Imagen 27



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

17. Área de atención de las Gestiones de Inversión y Obras y de Ordenamiento Territorial.

En esta zona se pudo comprobar que dentro de las oficinas sí poseen un espacio adecuado y con una mesa que permite la atención de una persona usuaria de silla de ruedas en buenas condiciones. Sin embargo, la zona de recepción o de información en la que se ubica la secretaria de la GIO y la GOT, cuenta con un espacio muy limitado y además, en el mismo se encuentran colocadas una serie de sillas que impiden el tránsito de una silla de ruedas.

A continuación, imágenes que permiten observar lo indicado.

Imagen 28



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

18. Área de salón de sesiones del Concejo Municipal.

Durante el recorrido llamó poderosamente la atención que en una zona como el salón de sesiones del Concejo Municipal, así como en las oficinas relacionadas, las condiciones de tránsito y atención de una persona usuaria de silla de ruedas presentan barreras físicas.

El mobiliario actual impide que una persona en silla de ruedas pueda hacer uso en igualdad de condiciones, a una persona sin discapacidad o no usuaria de silla de ruedas. Esto debido a que no cuenta con espacio suficiente. Esto sin duda genera una barrera importante para una persona que, por ejemplo: sea electa en un puesto dentro del Concejo Municipal o que labore para el mismo. También es una discriminación para una persona que desee participar de una sesión de concejo municipal en el momento que se realicen presenciales.

Finalmente, las oficinas se encuentran en la parte posterior del mobiliario lo que ocasiona una zona de paso estrecha.

Con el propósito de facilitar el entendimiento de lo expuesto, se muestran algunas imágenes.

Imagen 29



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

19. Área de atención de la Contraloría de Servicios

Las oficinas de la Contraloría de Servicios con normalidad se localizan en la planta inferior de los edificios. Esto debido a que es uno de los Procesos que más relación con la ciudadanía presenta.

A pesar de lo anterior, en el caso del edificio municipal esta oficina se ubica en el segundo piso. Además, se detectó que carece de mobiliario adaptado para posibilitar la buena atención de una persona con discapacidad, posee puerta con abertura hacia afuera y con agarradera incorrecta y el espacio dentro de la oficina limita el giro de una silla de ruedas en condiciones de autonomía.

Por otra parte, se carece de herramientas y documentación en formato adecuado para la atención de personas ciegas y/o sordas.

Seguidamente algunas imágenes de referencia.

Imagen 30



Fotografías tomadas por el personal de la Gestión de Desarrollo Humano. Agosto 2021.

20. Comunicación del personal en la atención de personas con discapacidad.

En general se detectó que la institución no cuenta con una persona que pueda ser interprete en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), para una persona sorda.

Tampoco se cuenta con documentación impresa como manuales, guías u otros que puedan ser utilizados por una persona sorda para conocer la forma y requisitos para realizar un trámite.

Tampoco se cuenta con documentación, rotulación o instrucciones en modo braille para personas ciegas que requieran realizar trámites en la institución.

En general se encuentran debilidades en relativo a la producción de información escrita y digital (formularios, boletines, videos, transmisiones en vivo, etc.), que genera la institución, la cual, según el IGEDA, debe cumplir con lo siguiente:

- Audible.
- Interpretada en LESCO.
- Contar con subtítulos.
- Contar con formatos aumentativos.

- Traslada a Braille.

Para poder cumplir con lo anterior, la institución tendría que contar con:

- Pantallas Jav, para todos los servicios que involucran servicio al público (táctil, gran formato, audibles).
- Impresoras Braille.
- Lupas aumentativas.
- Audífonos en áreas de atención.
- Contar con Bucles magnéticos de audiofrecuencia para personas que utilizan audífonos.
- Reproductores de sonido en formato DAYSI (sistema de información digital accesible).
- Lapiceros ergonómicos, soportes para escritura.
- Comunicadores para sordociegos.
- Herramientas digitales (aplicaciones y softwares para las diferentes condiciones de discapacidad).
- Software emulador de teclado y ratón.
- Asistencia humana para la utilización del equipo de cómputo, y equipos de cómputo dispuesto para el uso de las PCD en la institución.

21. Sensibilización del personal institucional.

En general se requiere que las personas que laboran en la Municipalidad y sobre todo las que atienden público frecuentemente, reciban capacitación y sean sensibilizadas en los requerimientos de las personas con discapacidad, para así poder ofrecerles un mejor servicio.

Durante el recorrido realizado, se presentaron una serie de situaciones que bien vale la pena mencionar para evidenciar el desconocimiento y/o la falta de sensibilización por parte del personal municipal, para la adecuada atención de personas con discapacidad.

Caso 1. Una persona funcionaria que salía del edificio, se da cuenta que la persona usuaria de silla de ruedas no podía subir a la acera desde la superficie de rodamiento de la calle, debido a que existía una grada en el área que se supone debe ser utilizada como rampa. La respuesta de esta persona funcionaria, en su “afán de colaborar”, fue acercarse al acompañante de la persona en silla de ruedas para indicarle que la rampa si funcionaba para personas con discapacidad, pero que lo que debía hacer era dar vuelta a la silla y halarla hacia atrás para lograr subir la silla y a la persona a la acera. Esta situación no pudo pasarse por alto, debido a que evidencia la concepción que esta persona funcionaria posee sobre la discapacidad y que es “sinónimo” de dependencia de otras personas. Es decir, esa persona funcionaria en ningún momento visualizó a esa persona en silla de ruedas siendo autónoma

en esa acción o quizá nunca la imaginó viniendo sola a la Municipalidad a realizar alguna gestión.

Caso 2. Una persona funcionaria al percatarse de que la persona usuaria de silla de ruedas estaba próxima a llegar a la zona de la entrada principal del edificio, llama al oficial de seguridad para que le abra la puerta contigua a esta persona y le solicita a la persona con discapacidad que se detenga y espere en un espacio anterior a la entrada principal, debido a que ya le van a ayudar para que entre por la puerta de emergencias. Esto sin duda podría verse como un acto de “querer ayudar”. No obstante, es un acto discriminatorio y adicionalmente refleja la manera en que esta persona funcionaria entiende la discapacidad y la asocia con dependencia. Es decir, en ningún momento se le consultó a la persona con discapacidad si requería o deseaba ayuda, sino que simplemente se asumió que la necesitaba y se le indicó que esperara, que ya venían a ayudarlo.

Caso 3. Una persona funcionaria al enfrentarse a la atención de esta persona usuaria de silla de ruedas, posiblemente desea darle una atención especial y utiliza una serie de frases y palabras discriminatorias, como por ejemplo: mi angelita, qué carga o cosita más valiente. Estas son expresiones diminutivas y sobre todo que refuerzan el modelo discriminatorio, al restarle valor a las personas y sobre todo deducir que no tienen la capacidad o autonomía para realizar las acciones por cuenta propia.

Caso 4. Una persona funcionaria que pretende dar el mejor servicio, siendo amable y cordial con la persona, pero no se percata que su espacio de trabajo no es apto para esto y no realiza ninguna acción que implique buscar un espacio más adecuado o consultar a la persona si le es posible realizar el trámite en esas condiciones.

22. Plataformas virtuales y trámites digitales oficiales de la Municipalidad.

En general aún no se cuenta con facilidades y herramientas para personas ciegas en las plataformas virtuales como la página web o trámites de uso de suelo, entre otros.

También se debe contar con medios de audio que expliquen el paso a paso y así la persona pueda completar los requisitos de los diversos trámites.

Según la valoración que hace el CONAPDIS, desde la aplicación de IGEDA, se denota que la Municipalidad aun No cuenta con la certificación AA o AAA para garantizar que trámites e información no discriminen a las personas con discapacidad.

23. Rotulación.

Es necesario mejorar en la rotulación de las instalaciones para prestar a las personas con discapacidad un mejor servicio de calidad. Algunos elementos que no fue posible identificar en las instalaciones son los siguientes:

- Símbolo Internacional de Acceso y otros pictogramas.
- Señalización a piso (texturas guía y de prevención a piso).
- Diagrama háptico (mapa táctil).
- Rotulación visual y táctil: tipografías, distancias, alturas, pictogramas.
- Medios alternativos de información y comunicación (audibles y visuales).

V. Acciones positivas ya implementadas por la Administración Municipal al momento del diagnóstico.

1. Se encuentra en proceso de contratación administrativa la adquisición de dos sillas de ruedas con motor, para el uso de las personas usuarias con discapacidad, personas con lesiones, personas adultas mayores con funcionalidad disminuida o personas con sobrepeso que requieran de apoyo en el traslado interno. Esto se realiza desde el Proceso de Vulnerabilidad y Riesgo Social.
2. Se realizó la contratación de intérpretes en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), para la transmisión de las sesiones virtuales del Concejo Municipal, tanto ordinarias como extraordinarias.
3. En 2019 se realizó la contratación por servicios especiales de una persona gestora de empleabilidad en discapacidad, que logró la generación de aproximadamente 40 perfiles personales, al menos 5 empresas interesadas en la contratación de esta población y al menos 6 colocaciones. Esto se realizó desde la Oficina de Intermediación de Empleo del Proceso de Desarrollo Económico Local.
4. La elaboración del presente diagnóstico también es posible incluirla como una acción afirmativa como insumo para la toma de decisiones en mejorar las condiciones institucionales y el servicio a las personas con discapacidad. Se realiza desde la Gestión de Desarrollo Humano.
5. Se cuenta con un Programa Municipal de Ayudas Técnicas, que permite dar apoyo a personas con discapacidad permanente o temporal de escasos recursos económicos, con equipamiento médico para sobrellevar la situación de mejor forma, tales como: bastones, andaderas, sillas de ruedas, camas ortopédicas, entre otros. Esto se realiza desde el Proceso de Vulnerabilidad y Riesgo Social.

6. Se logró la integración formal de una persona funcionaria del Concejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), como asesora en la Comisión Municipal de Accesibilidad. Esto se realizó en conjunto desde la Dirección de Desarrollo Humano y la Secretaría del Concejo Municipal.
7. Se ha solicitado presupuesto municipal por parte de la Gestión de Desarrollo Humano para el periodo 2022, para construir una política municipal de accesibilidad.

VI. Recomendaciones para su inclusión en el plan de mejora institucional correspondiente.

Una vez elaborado el diagnóstico, se procede a enlistar una serie de propuestas y /o recomendaciones que podrán ser tomadas en consideración por la institución, para mejorar o corregir las condiciones actuales identificadas en materia de acceso universal.

1. Capacitar a todo el personal municipal y con mayor relevancia a todas las personas que atienden público sobre pautas básicas para la atención, relación y comunicación con personas con discapacidad; así como sobre los conceptos básicos de la discapacidad.
2. Promover una campaña interna para que todas las jefaturas realicen una revisión de los espacios laborales y servicios prestados por el Proceso a su cargo, con la intención de identificar barreras físicas o de otro tipo para la atención de las personas con discapacidad.
3. Dotar a las distintas instalaciones municipales de productos de apoyo, tales como: sillas de ruedas, bastones, andaderas, pantallas con subtítulos y audio con instrucciones para las diversas gestiones y trámites, sintetizadores de voz, muletas entre otros que se identifiquen necesarios y que estén a disposición de las personas usuarias.
4. La Municipalidad no cuenta entre su personal con ninguna persona con discapacidad física usuaria de silla de ruedas. Esto se podría convertir en un elemento a considerar en futuras contrataciones, como una acción institucional afirmativa y que además se alinea al cumplimiento de cuotas establecida por Ley.
5. La institución debería contar un vehículo adaptado para personas con discapacidad y que incluso este permita su uso por parte de una persona con discapacidad de manera autónoma. Esto debido a que si la Municipalidad contara entre sus colaboradores con personas con discapacidad física no estaría preparada para brindarle un entorno en igualdad de condiciones.

6. Es importante que se corrijan las aberturas y las agarraderas de las puertas en casi la totalidad de las instalaciones, pero sobre todo las de acceso a zonas de atención al usuario y servicios sanitarios, tal como se sugiere en la imagen 22 de este documento.
7. Resulta urgente colocar barandas en la totalidad de rampas existentes en el edificio, tanto internas como externas. En la imagen 15 es posible apreciar algunos ejemplos.
8. Resulta prioritario acondicionar y habilitar al menos un espacio de estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, debidamente rotulado tanto vertical como horizontalmente y velar porque no sea ocupado por otro tipo de vehículos.
9. La Administración mediante el proceso de T.I. podría poner a disposición del personal municipal algunas aplicaciones tecnológicas, para que las personas funcionarias puedan interactuar y comunicarse con facilidad con personas con discapacidad. La Administración podría crear sus propias herramientas tipo aplicaciones, tomando como referencia, algunas ya existentes en el mercado o bien podría utilizar algunas que ya disponibles en la red, como las que se mencionan a continuación a manera de ejemplos:
 - Listen All: Esta aplicación reconoce la voz de las personas y genera el texto correspondiente en tiempo real. De esta forma una persona sorda podría realizar la lectura de lo que la persona funcionaria está indicando, facilitando la comunicación.
 - HandsUp LESCO: Es una aplicación para aprender el Lenguaje de Señas Costarricense.
 - Brailliac: Braille Tutor: Destinada a personas con discapacidad visual, es una aplicación que tiene la finalidad de facilitar el aprendizaje de lectura y escritura táctil para las personas ciegas. Ofrece una guía muy práctica que permite, a través de un modo de traducción automática, la posibilidad de aprender el braille poco a poco mediante una serie de ejercicios y desafíos.
 - iDentifi: Esta aplicación tiene su público objetivo en las personas invidentes. Enfocando la cámara del teléfono móvil frente al objeto en cuestión, realiza una descripción de audio de dicho objetivo. De este modo, las personas con discapacidad visual pueden saber qué es lo que tienen en frente con todo lujo de detalles.
 - DILO: Aplicación para usuarios que padecen trastornos cognitivos o físicos que limitan su capacidad comunicativa. DILO les permite comunicarse a través de frases ajustables a sus circunstancias, rutinas y necesidades particulares. Estas se pueden reproducir por el altavoz o combinarlas para enviar mensajes SMS o

emails. Lo que más gusta es que las frases están agrupadas en categorías para así facilitar su clasificación.

- **Dragon Dictation:** Es una aplicación de reconocimiento de voz muy fácil de utilizar, que permite dictar y ver al instante el mensaje o correo electrónico que se desea enviar. De hecho, es hasta cinco veces más rápido que escribir con el teclado.
- **Talkback:** Herramienta pensada para que las personas con discapacidad visual puedan navegar por las aplicaciones y herramientas para así favorecer un uso independiente y autónomo del smartphone. Cuando TalkBack está activado, el dispositivo habla y describe cada uno de los elementos que son seleccionados o activados.
- **BrailleBack (Android)**
Es un servicio de accesibilidad complementario que ayuda a los usuarios invidentes a utilizar los dispositivos braille. Se utiliza junto con la aplicación TalkBack antes mencionada para ofrecer un servicio combinado de voz y sistema braille. Esta aplicación permite conectar una pantalla braille a través de Bluetooth e introducir texto con el teclado braille.

10. La institución idealmente debería contar con servicios de apoyo a las personas con discapacidad como por ejemplo:

- Contar con al menos una persona entrenada en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), que pueda ser interprete en el momento que lo requiera alguna de las dependencias o personal de la institución.
- Contar con una persona designada para prestar colaboración y acompañamiento por las instalaciones, a una persona con discapacidad que lo solicite en las gestiones que requiera. Para esto se deberá tener un protocolo de acción. Por ejemplo: si la persona encargada de esta labor es la encargada de la recepción, que esta persona sea sustituida temporalmente por otra (podría ser una plataformista) y de esta forma que se pueda dar el acompañamiento. Cabe señalar que dicha persona deberá recibir una capacitación básica sobre la correcta forma de brindar colaboración a las personas según el tipo de discapacidad que presente.
- Contar con las herramientas para lograr que la producción escrita y digital oficial cumpla con los parámetros establecidos por el IGEDA de ser: audible, interpretada en LESCO, contar con subtítulos, contar con formatos aumentativos y trasladada a Braille. Tales herramientas se mencionan en el punto 20 del diagnóstico y se retoman a continuación:

- Pantallas Jav, para todos los servicios que involucran servicio al público (táctil, gran formato, audibles).
- Impresoras Braille.
- Lupas aumentativas.
- Audífonos en áreas de atención.
- Contar con Bucles magnéticos de audiofrecuencia para personas que utilizan audífonos.
- Reproductores de sonido en formato DAYSI (sistema de información digital accesible).
- Lapiceros ergonómicos, soportes para escritura.
- Comunicadores para sordociegos.
- Herramientas digitales (aplicaciones y softwares para las diferentes condiciones de discapacidad).
- Software emulador de teclado y ratón.
- Asistencia humana para la utilización del equipo de cómputo, y equipos de cómputo dispuesto para el uso de las PCD en la institución.

11. Capacitar al personal del Proceso de Comunicación y Prensa o dotar a dicho Proceso con recurso humano capacitado para, garantizar que la totalidad de publicaciones oficiales de la Municipalidad sean inclusivas y de acceso universal.
12. Instalar un lavamanos adaptado para personas con discapacidad, en la entrada de las instalaciones municipales, para que puedan cumplir con los protocolos de salud relacionados al COVID-19.
13. Retomar la iniciativa de contar con una persona gestora de empleabilidad en discapacidad.
14. Realizar una evaluación de la accesibilidad de los diversos tipos documentales que se utilizan para la recopilación de datos o que deben ser completados por las personas usuarias para realizar algún tipo de trámite (formularios, encuestas, etc.), sea virtual o presencial.
15. Los eventos municipales organizados por la administración tales como: conciertos, obras de teatro, serenatas, ferias, actos protocolarios, inauguraciones de proyectos, entre otras actividades deberán contar con un protocolo de cumplimiento del acceso universal.
16. Las oficinas en el edificio municipal no fueron pensadas para posibles personas funcionarias usuarias de silla de ruedas o con algún tipo de discapacidad visual, ya que las puertas abren hacia adentro, tienen retardadores de movimiento que generan presión, las puertas son de vidrio y no poseen elementos preventivos para que las personas no choquen, principalmente personas con visión disminuida.

17. Actualizar la rotulación de las instalaciones en el tema de discapacidad, según las últimas actualizaciones internacionales realizadas y modificaciones en la normativa nacional.
18. Crear un procedimiento de atención a las personas con discapacidad en sus diferentes tipos y capacitar al personal para su conocimiento y aplicación.

Incluir en el inventario de literatura del programa Santa Ana Crece Leyendo opciones en Braille en tanto sea posible o audiolibros. Para esto se pueden coordinar acciones con el Centro Nacional de Recursos Educativos para Personas con Discapacidad (CENAREC). Link <https://www.cenarec.go.cr/index.php/servicios-en-linea/publicaciones/documentos/summary/11-legislacion/223-convencion-derechos-personas-con-discapacidad-ley-8661>

19. Garantizar que en los procesos de contratación no se presenten situaciones de discriminación para personas con discapacidad.

VII. Anexos.

1. Lista de revisión de instalaciones para el cumplimiento de la normativa en materia de discapacidad.

El presente instrumento técnico, tipo lista de verificación (chek list), permite efectuar una inmediata verificación sobre las condiciones de Accesibilidad Física, presentes en la planta física e instalaciones de cualquier edificación construida, ya sea un establecimiento comercial o de servicios, público o privado abierto al público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de valorar el nivel de cumplimiento técnico basado en los principios del “Diseño Universal”, y en estricto apego a lo estipulado por la normativa jurídica vigente y vinculante en materia de Accesibilidad con énfasis al Espacio Físico; para estos fines entiéndase Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad en Costa Rica y su respectivo reglamento, así como demás normativa complementaria.

Tabla 01
Lista de verificación para el cumplimiento de la Ley 7600 en instalaciones

Area	Aspecto a verificar (indicador)	Referencia legal	Cumplimiento			Observaciones
			NA	NO	SI	
1. Acceso urbano	1.1 Ancho de aceras (1.20m mínimo)	Art.125 Reglamento Ley 7600				
	1.2 Acabado de aceras (antiderrapante)	Art.125 Reglamento Ley 7600				
	1.3 Desniveles sobre aceras (salvados con rampas al 12%)	Arts.124 y 125 Reglamento Ley 7600				
	1.4 Altura de aceras (15-25cms desde el cordón del caño)	Art.125 Reglamento Ley 7600				
	1.5 Gradiente en sentido transversal (3% máximo)	Art.125 Reglamento Ley 7600				
	1.6 Áreas para entrada a estacionamientos (vados para acceso después de 1.20m de acera libre)	Art.125 Reglamento Ley 7600				
	1.7 Señales, objetos salientes, toldos, marquesinas y aleros sobre aceras (altura mínima a 2.20m)	Arts.127,131 y 132 Reglamento Ley 7600				
2. Estacionamientos reservados	2.1 Cantidad mínima (2 espacios)	Art.43 Ley 7600; Art. 154 Reglamento Ley 7600				
	2.2 Cantidad porcentual (5% de la totalidad)	Art.43 Ley 7600; Art. 154 Reglamento Ley 7600				
	2.3 Ubicación (cerca de la entrada principal)	Art.43 Ley 7600; Art. 154 Reglamento Ley 7600				
	2.4 Dimensiones (3.30m ancho por 5.00m largo)	Art.155 Reglamento Ley 7600				
	2.5 Acabado de la superficie (antiderrapante)	Art.155 Reglamento Ley 7600				
	2.6 Ancho de rampa (vado de 90cms ancho mínimo)	Art.155 Reglamento Ley 7600				

	2.7 Pendiente de rampa (vado con inclinación al 12% máximo)	Art.155 Reglamento Ley 7600				
	2.8 Superficie de rampa (antiderrapante)	Art.155 Reglamento Ley 7600				
	2.9 Símbolo Internacional de Acceso = SIA (figura blanca, fondo azul)	Arts.105, 106 y 154 Reglamento Ley 7600				
	2.10 Demarcación horizontal del SIA (1m por 1m)	Arts.105, 106 y 154 Reglamento Ley 7600				
	2.11 Rotulación vertical del SIA (20cms por 20cms)	Arts.105, 106 y 154 Reglamento Ley 7600				
3. Entradas, ingresos y sótanos	3.1 Entrada principal a nivel de acera (ingreso nivelado y sin obstáculos)	Art.150 Reglamento Ley 7600				
	3.2 Entrada principal por rampa (pasamanos e inclinación al 12% máximo)	Art.133, 124 y 150 Reglamento Ley 7600				
	3.3 Entrada principal por ascensor (cabina de 1.10m de ancho por 1.40m de largo)	Art.150 y 151 Reglamento Ley 7600				
	3.4 Entrada alternativa por rampa (pasamanos laterales e inclinación al 12% máximo)	Art.133, 150 y 151 Reglamento Ley 7600				
	3.5 Entrada alternativa por ascensor (cabina de 1.10m de ancho por 1.40m de largo)	Art.150 y 151 Reglamento Ley 7600				
	3.6 Umbrales en parte baja del ingreso (escalones a 2cms de alto máximo)	Art.142 Reglamento Ley 7600				
	3.7 Chaflandes en la parte baja del ingreso (pequeñas rampas o biseles a piso)	Art.142 Reglamento Ley 7600				
	3.8 Giro para productos de apoyo (espacio de 1.5m de diámetro)	Art.117 Reglamento Ley 7600				
	3.9 Sótanos y desniveles (salvado con elevador apropiado o rampa peatonal antiderrapante)	Art.124, 139 y 152 Reglamento Ley 7600				

4. Circulaciones horizontales internas	4.1 Pasillos generales de uso común (1.20m ancho de paso libre mínimo)	Art.141 Reglamento Ley 7600				
	4.2 Pasillos internos (90 cms ancho de paso libre mínimo)	Art.141 Reglamento Ley 7600				
	4.3 Acabado de la superficie (antideslizante, seco como húmedo)	Art.135 Reglamento Ley 7600				
	4.4 Obstáculos a nivel de piso (escalones, mobiliario, vegetación, otros)	Art.142 Reglamento Ley 7600				
	4.5 Obstáculos salientes o en voladizo (rotulación, mobiliario, vegetación, otros)	Art.127 Reglamento Ley 7600				
	4.6 Iluminación artificial en pasillos (intensidad adecuada a 300 lúmenes mínimo)	Art.137 Reglamento Ley 7600				
5. Circulaciones verticales internas	RAMPAS					
	5.1 Rampas de pendiente máxima (10%-12% en tramos menores a 3m)	Art.124 Reglamento Ley 7600				
	5.2 Rampas de pendiente media (10%- 8% en tramos de 3m-10m)	Art.124 Reglamento Ley 7600				
	5.3 Rampas de pendiente mínima (8%- 6% en tramos mayores a 10m)	Art.124 Reglamento Ley 7600				
	ASCENSORES Y ELEVADORES					
	5.4 Parada en todos los niveles (incluye pisos, mezzanines y sótanos)	Art. 44 Ley 7600; Art.152 Reglamento Ley 7600				
	5.5 Parada vertical en ascensor (2cm máximo entre cabina y piso)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
	5.6 Abertura horizontal en ascensor (2cm máximo entre cabina y piso)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
5.7 Puerta del ascensor (90 cms ancho de paso libre mínimo)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600					

5.8 Velocidad de cierre en la puerta (ingreso y egreso sin riesgo de aprisionar)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
5.9 Área interna de la cabina del ascensor (1.10m por 1.40m dimensiones libres mínimas)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
5.10 Altura de botoneras exterior e interior (1.20m máximo)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
5.11 Señalización visual, auditiva y táctil (Braille, altorrelieve y colores contrastantes)	Art. 44 Ley 7600; Art.151 Reglamento Ley 7600				
5.12 Mecanismos de emergencias (Botón de alarma, señal luminosa, teléfono)	Art. 44 Ley 7600				
ESCALERAS					
5.13 Diseño adecuado en escaleras (30cms de huella y 14cms de contrahuella)	Art.134 Reglamento Ley 7600				
5.14 Altura de pasamanos en escaleras (90 cms en todos los tramos)	Art.134 Reglamento Ley 7600				
5.15 Prolongación de los pasamanos (45 cms al inicio y final)	Art.133 Reglamento Ley 7600				
5.16 Señalización en los pasamanos (número de piso o nivel en Braille)	Art.133 Reglamento Ley 7600				
5.17 Pasamanos libres de obstáculos (plantas, adornos, accesorios y otros objetos)					
5.18 Acabado del piso en escaleras (antiderrapante, seco como húmedo)	Art.135 Reglamento Ley 7600				
5.19 Contraste de color en escaleras (escalones y pasamanos perceptibles)	Art.136 Reglamento Ley 7600				

	5.20 Iluminación artificial en escaleras (300 lúmenes mínimo)	Art.137 Reglamento Ley 7600				
	5.21 Barandas de seguridad (barra superior a 90cms, intermedia a 60cms e inferior a 10cms)	Art.138 Reglamento Ley 7600				
6. Servicios sanitarios	6.1 Señalización (rótulo) para su ubicación (SIA: figura blanca, fondo azul)	Art. 105 Reglamento Ley 7600				
	6.2 Dimensiones del SIA (15cms por 15cms)	Art. 106 Reglamento Ley 7600				
	6.3 Sentido de apertura en la puerta (abatible hacia fuera, o corrediza)	Art. 118 Reglamento Ley 7600				
	6.4 Ancho de paso libre por la puerta (90 cm mínimo)	Art.143 Reglamento Ley 7600 Art.VIII.9.1 Reglamento Construcciones				
	6.5 Cubículo sanitario accesible (inodoro, lavamanos y orinal mínimo)	Art.143 Reglamento Ley 7600				
	6.6 Distribución interna accesible (1.5m diámetro mínimo libre para maniobra)	Art.117 Reglamento Ley 7600				
	6.7 Espacio libre para transferencia lateral (80 cms por 1.20m, a la par del inodoro)	Art.117 Reglamento Ley 7600				
	6.8 Acabados en los pisos (material antiderrapante)	Art.118 Reglamento Ley 7600				
	6.9 Medidas internas libres de cubículo con inodoro recostado en la pared del fondo (1.55m por 2.25m)	Art.143 Reglamento Ley 7600 y Art.VIII.9.4 Reglamento Construcciones				
	6.9.1 Altura de agarraderas laterales fijas a pared o corridas en sus costados libres (90cm)	Art.143 Reglamento Ley 7600 y Art.VIII.9.3 Reglamento Construcciones				
6.10 Medidas internas libres de cubículo con inodoro	Art.144 Reglamento Ley 7600 y Art.VIII.9.5					

	centrado en la pared del fondo (2.25m por 2.25m)	Reglamento Construcciones				
	6.10.1 Altura de agarraderas laterales abatibles o móviles en costado posterior (90cms)	Art.143 Reglamento Ley 7600 y Art.VIII.9.3 Reglamento Construcciones				
	6.11 Altura del lavatorio (80cms máximo)	Art.144 Reglamento Ley 7600				
	6.12 Altura de espejos (80cms a partir del borde inferior)	Art.144 Reglamento Ley 7600				
	6.13 Altura para accesorios, toalleras, papeleras, pañeras y agarraderas (90cms máximo)	Art.118 y 144 Reglamento Ley 7600				
	6.14 Altura para dispositivos eléctricos, apagadores, tomacorrientes, timbres (90cms – 1.20m máximo)	Art.118 y 145 Reglamento Ley 7600				
	6.15 Altura para botón de emergencias (60cms)	Art.VIII.9.2 Reglamento de Construcciones				
	6.16 Cubículo para duchas (1.75m por 1.50m medidas internas libres)	Art.144 Reglamento Ley 7600				
7. Puertas y ventanas	7.1 Puertas de acceso e ingresos a edificios (apertura abatible en ambos lados)	Art.140 Reglamento Ley 7600				
	7.2 Vestíbulo o retiro frontal en puertas de acceso (90cms mínimo, con apertura hacia acera)	Art.140 Reglamento Ley 7600				
	7.3 Puertas generales en vidrio (placa metálica a 30cms alto)	Art.114 y 140 Reglamento Ley 7600				
	7.4 Puertas para espacios confinados (abatibles hacia afuera o corredizas)	Art.114 Reglamento Ley 7600				
	7.5 Ancho de paso libre por las puertas (90cms mínimo, para puertas en general)	Arts.114 y 140 Reglamento Ley 7600				

	7.6 Ancho del espacio libre adyacente (45 cms contiguos a la puerta)	Art.114 Reglamento Ley 7600				
	7.7 Altura de agarradera o tiradera (90cms máximo, de tipo barra o aldaba)	Art.114 Reglamento Ley 7600				
	7.8 Altura de cerraduras en puertas (90cms máximo)	Art.147 Reglamento Ley 7600				
	7.9 Altura del zócalo en ventanas (82.5cms máximo)	Art.115 Reglamento Ley 7600				
	7.10 Altura para cerraduras para ventanas (90cms máximo)	Art.116 y 147 Reglamento Ley 7600				
8. Mobiliario	8.1 Altura de mostradores o mesas para firmar o escribir (80cms máximo)	Art.148 Reglamento Ley 7600				
	8.2 Altura de ventanillas de atención al público (90cms máximo)	Art.148 Reglamento Ley 7600				
	8.3 Altura en estanterías grupales (1.30m máximo, anaquel más alto)	Art.149 Reglamento Ley 7600				
	8.4 Altura en estanterías individuales de un solo anaquel (90cm máximo)	Art.118 Reglamento Ley 7600				
	8.5 Separación inferior en estanterías (30cms mínimo)	Art.149 Reglamento Ley 7600				
9. Señalización accesible	9.1 Señalización (rotulación) de acceso a servicios (SIA: figura blanca, fondo azul)	Art.105 Reglamento Ley 7600				
	9.2 Dimensiones del SIA para espacios interiores (15cms por 15cms, medidas mínimas)	Art.106 Reglamento Ley 7600				
	9.3 Dimensiones del SIA para espacios exteriores (20cms por 20cms, medidas mínimas)	Art.106 Reglamento Ley 7600				
	9.4 Altura para rotulación visual (señales salientes aéreas a 2.20m mínimo)	Art.127 Reglamento Ley 7600				
	9.5 Altura para emisores de señales audibles (pizarras electrónicas a 2.20m mínimo)	Art.127 Reglamento Ley 7600				

10. Dispositivos de accionamiento	10.1 Rango de altura para dispositivos, contactos, apagadores, alarmas y timbres (90cms -1.20m)	Art.145 Reglamento Ley 7600				
	10.2 Altura máxima para tomacorrientes, cajas de fusibles (breakers) e interruptores eléctricos (90cms)	Art.118 Reglamento Ley 7600				
	10.3 Rango de altura para cajeros automáticos (90cms-1.20m)	Art.145 Reglamento Ley 7600				
	10.4 Cajeros automáticos con indicaciones audibles (parlantes en español)	Art.145 Reglamento Ley 7600				
	10.5 Altura de botonera en teléfonos públicos (1.00m máximo) Art.52 Ley 7600;	Art.146 Reglamento Ley 7600				
11. Rutas de evacuación y salidas de emergencias	11.1 Ancho de paso por rutas de evacuación (1.20m mínimo)	Art.141 Reglamento Ley 7600				
	11.2 Altura libre de obstáculos o salientes (2.20m)	Art.127 Reglamento Ley 7600				
	11.3 Puertas en salidas de emergencias (90cms, apertura abatible hacia afuera)	Art.140 Reglamento Ley 7600				
	11.4 Altura del dispositivo de apertura (llavín anti-pánico a 90cms)	Apartado 3.1.5.j del Manual de Disposiciones Técnicas Generales al Reglamento sobre Seguridad Humana y Protección Contra Incendios				
	11.5 Alturas para barandas de seguridad (barras horizontales a 90cms, 60cms y 10cms)	Art.138 Reglamento Ley 7600				

Fuente: Documentación facilitada por el CONAPDIS.

2. Recomendaciones para la relación y comunicación en el servicio a personas con discapacidad.

a. Comunicación.

- Consultar a la persona con discapacidad si requiere colaboración para realizar el trámite.
- Solicitar a la persona con discapacidad que le explique qué se puede hacer para apoyarlo/a.
- Diríjase siempre a las personas con discapacidad y no a quien lo acompaña.
- Ofrezca información clara, simple, precisa y veraz.
- No haga preguntas indagando el origen o la causa de la discapacidad.
- Permita cuando sea necesario, la presencia de un asistente personal en el trámite.

b. Apoyo.

- Tener cuidado cuando se le ayuda a bajar aceras o gradas. No agarrar la silla por el descansabrazo.
- Llevar un mismo paso.
- Si usa muletas, andadera, u otro producto de apoyo, no apartársela.
- Colóquese frente a la persona, nunca detrás o en una posición que los obligue a darse vuelta.

c. Al dar servicio a una persona con discapacidad física que tenga dificultades para utilizar sus brazos y/o manos o que no cuente con las mismas.

- Preguntar si requieren algún tipo de apoyo, como por ejemplo: al abrir y cerrar puertas, firmar documentos, levantar o transportar objetos pequeños, otros.
- Proporcionar ayudas técnicas como: bolígrafos gruesos, lupas, pasadores de páginas, atriles ajustables y otros.
- Si hay amputación de brazos o manos, consultar si usted lo hace por ellos (as).

d. Al dar servicio a una persona con discapacidad visual parcial o total.

- Dígale a la persona su nombre para que lo reconozca.
- Ofrézcale ayuda si nota que tiene problemas o que hay algún obstáculo que pueda dañar su integridad física.
- Ofrézcale su brazo, no le agarre el suyo debido a que ellos(as) se guían de esa forma.
- No hable con sus acompañantes como si no pudiese escucharlo(a).
- Dejar que utilice su bastón o su perro guía para desplazarse, ya que busca obstáculos u otras labores.
- Brindar material escrito con letra grandes y clara con espacios adecuados y en colores contrastantes. Ejemplo: etiquetas, rótulos.

- Ofrecer productos de apoyo como lupas, lámparas, magnificadores de páginas y así la persona podrá indicar si los requiere o no.
- Si hay sistemas de fichas por tablero consultar si requiere colaboración y llamar de forma oral también, en caso de que el sistema no lo haga.
- No se debe de arrastrar a la persona ni empujarla.
- En gradas deténgase e indique a la persona la acción de bajar o subir.
- Oriente a la persona donde se encuentra y los obstáculos que hay a su alrededor. Dele referencias concretas, por ejemplo: a su derecha, a su izquierda, detrás de usted, y evite utilizar expresiones como: allí, por allá, frente al teléfono, otros.
- No se debe de hablar más alto, pueden escuchar bien no son sordos.
- El perro guía no se debe de distraer de su tarea, está trabajando, no es para jugar.
- Si va a firmar utilice “guía para firmar”.
- Al dar una respuesta siempre hágalo de forma verbal.
- Si va a conducirla por algún lugar, consulte si desea que tome su brazo por encima del codo o coloque su mano sobre su hombro y la conduzca.

e. Al dar servicio a una persona con discapacidad auditiva parcial o total.

- Podrían no hablar o tener dificultad para hacerlo.
- Utilizar de preferencia la Lengua de Señas Costarricense (LESCO). Sin embargo, se debe consultar primero a la persona si sabe comunicarse en dicho Leguaje, debido a que no todas las personas sordas lo conocen.
- Permita la lectura labial, realice una adecuada gesticulación (sin exageraciones).
- Podría utilizar la mímica en caso de que lo requiera.
- Use el nombre de la persona y mantenga siempre contacto visual “cara a cara”.
- Se pueden utilizar otros medios como: escribir, diagramas, dibujos, expresión corporal, videos, aplicaciones como listen all, entre otros.
- NUNCA se debe de gritar pero si puede elevar un poco su tono de voz.
- En la comunicación verbal utilice frases cortas y evite hablar muy rápido.
- Si hay un intérprete presente, continúe hablando con la persona directamente.
- En situaciones grupales, tal como charlas consulte a la persona en cual lugar le gustaría sentarse, siempre será el más cercano a la cara del orador.
- Evitar factores de distracción como: movimientos de cabeza, hablar muy rápido o dar la espalda.
- Evite que hablen varias personas al mismo tiempo.
- Puede utilizar ayudas técnicas como paneles luminosos informativos, pantallas electrónicas y videos.

f. Al dar servicio a una persona con discapacidad cognitiva o intelectual.

Esta deficiencia puede ser leve, moderada o profunda, y puede ocasionarle a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas.

Incluye aquellas personas que presentan deficiencias en las funciones relacionadas con el aprendizaje y que, al interactuar con las barreras debidas a la actitud y el entorno, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Pautas de relación.

- De ser necesario, repetir varias veces una instrucción.
- Ser natural, como cualquier otra persona.
- No hablar con otras personas de su comportamiento en su presencia.
- Tener contacto con él o ella, y luego con quienes lo rodean.
- Nunca sientas lástima de su condición.
- Hable de manera natural, sencilla, con palabras comunes, con lenguaje que corresponda a la edad y madurez de la persona.
- Comuníquese en términos concretos no mediante abstracciones.
- Puede utilizar dibujos, fotografías y modelos.
- Explique una cosa a la vez, despacio y en forma concisa.
- Hable directamente y escuche con atención a la persona.
- Hacer contacto visual.
- No complete las frases de la persona, deje que él o ella termine.
- No tema pedirle a la persona que repita, cuando usted no ha entendido.
- No infantilice a la persona, no use términos como mi chiquito(a).
- Estimule a la persona con un gesto positivo o sonrisa para demostrar que se dio una re alimentación o que le entendió.
- Evite la sobre protección o el rechazo.
- Si la persona muestra inseguridad, temor o enfado, no irritarse, mantenga el control sobre sus emociones.
- Tenga cuidado de la comunicación no verbal, es importante que sea coherente con el mensaje verbal.
- Mantenga un tono de voz adecuado a la proximidad física con la persona.
- No se adelante a las respuestas o conclusiones.
- Pregunte y tome nota si fuera necesario.

g. Reglas de Oro para dirigirse a las Personas con Discapacidad.

- Regla #1. Poner a la persona en primer lugar.
- Regla #2. Dirigirse a la persona y no a su acompañante.
- Regla#3. Preguntar antes de ayudar.

Referencias.

Guía para la atención inclusiva de clientes con discapacidad. Septiembre 2021. Publicado por el Programa Vive Bien CCSS. San José, Costa Rica.

- Editora: Dra. Lorian Leiva Salazar, Coordinadora del curso Licenciada en Psicología, Coorach de Vida, Máster en Psicología Clínica.
- Coordinadora Técnica en la CCSS del Programa Vive Bien, En su rol de facilitadora ha formado programas empresariales a nivel costarricense y ha impartido capacitaciones en la última década para la institución, empresas privadas e instituciones estatales. lleivas@ccss.sa.cr
- Arte Gráfico: Téc. María Fernanda Mora Segura. Técnica en Diseño Gráfico. Colaboradora de la CCSS del Programa Vive Bien, en su rol creativo. mfmoras@ccss.sa.cr

Sin más, se despide,

Atentamente,

Lic. Andrés Acuña Mora
Director de Desarrollo Humano
Municipalidad de Santa Ana

C.c.

Archivo.

M.Sc. Laura Carmiol Torres. Vicealcaldesa.

Licda. Melissa Quesada. Asistente de Alcaldía.

Magíster. Sofía Mena Chavarría. Jefatura del Proceso de Vulnerabilidad y Riesgo Social.