

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL ASOCIADA A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Autores: Moya Sánchez, Natividad Ana; Martín González, Marcos; Fernandez Morales, Jose Alejandro; Ponce Vázquez, Nuria.

PALABRAS CLAVE: *Accesibilidad Universal, Compromiso, Vocación de Servicio, Valor Compartido, Mejora Continua, Innovación Social.*

RESUMEN

Aguas de Huelva es la empresa mixta, Ayuntamiento de Huelva (51%) e Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía (49%), que gestiona el Ciclo Integral del agua en el Municipio de Huelva. En Aguas de Huelva entendemos la sostenibilidad como paradigma hacia una cultura de vocación de servicio, en el que ponemos al ciudadano como epicentro de la compañía, y entre las múltiples iniciativas que tenemos en marcha, planteamos para este foro los temas relacionados con la Accesibilidad Universal.

El recorrido hacía la implantación de la Accesibilidad Universal en Aguas de Huelva se inicia en 2016 gracias a la sensibilidad de una de las compañeras de atención al cliente que atiende a una persona sorda y se frustra por las dificultades de comunicación. Al trasladar su inquietud al departamento descubre que no es un caso aislado y deciden solicitar a la empresa un curso de lengua de signos para poder mejorar la calidad del servicio prestado a ese colectivo. La Asociación Cultural de Sordos de Huelva ha asesorado y formado a los trabajadores en buenas prácticas en la atención de ciudadanos con dificultades auditivas. Se inicia así una colaboración que ha permitido la implantación de un servicio de vídeo-interpretación on-line en tiempo real, que posibilita una comunicación fluida con los empleados de la empresa a través de intérpretes de lengua de signos. Posteriormente se han implantado otras tecnologías, como es el caso de los bucles magnéticos.

Tras la integración tanto en procedimientos como en desempeño de la comunidad sorda, se decide incorporar al colectivo de personas ciegas. Con el soporte de la ONCE se ha elaborado un Manual Adaptado en lenguaje Braille que define la documentación y las etapas necesarias para distintos trámites relacionados con sus contratos de suministro, una Impresora Braille que posibilita que los usuarios puedan solicitar copias de la factura en Braille, un sistema de Baliza Inteligente, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior. A su vez, se ha habilitado un Servicio de Acompañamiento Personal (TEAtiendo) para facilitar las gestiones a personas con discapacidad (física, sensorial y cognitiva), y se ha implantado un Servicio de Video Traducción, para facilitar las gestiones a los clientes que hablen otros idiomas.

Desde Aguas de Huelva se han organizado jornadas de difusión en las que han participado otras empresas del sector, para que puedan implementar y extender el modelo. El compromiso de la empresa es compartir la gratificante experiencia, que ha permitido en Huelva no sólo facilitar la vida diaria de estos colectivos, sino debido a su impacto mediático, visibilizarlos y avanzar en el camino de una sociedad más accesible para todos.

INTRODUCCIÓN

AGUAS DE HUELVA es la Empresa Municipal de naturaleza Mixta que gestiona el Ciclo Integral del agua en el Municipio de Huelva. Nace de la participación público-privada entre el AYUNTAMIENTO DE HUELVA (51%) e HIDRALIA Gestión Integral de Aguas de Andalucía (49%); prestando servicios a más de 145.000 habitantes.

El ámbito de actuación de AGUAS DE HUELVA comprende: la captación de agua bruta proveniente del embalse de Beas y de la Demarcación Hidrográfica del Andévalo-Chanza-Piedras,, la potabilización del agua en la ETAP del Conquero, la distribución del agua en los 456 Km de red de abastecimiento, la gestión de 398 Km de red de alcantarillado con sus 28 bombeos, la posterior depuración del agua residual para su devolución al medio natural en la calidad requerida, así como todos los servicios anexos a estas actividades como son los laboratorios de control de calidad y la gestión de todos los canales de atención al usuario.

Todas las actividades asociadas a esta gestión del ciclo integral del agua se desarrollan bajo los más estrictos estándares de calidad, que evidencian el compromiso de AGUAS DE HUELVA y sus emplead@s con la prestación del servicio y su comunidad, siendo considerada una organización de referencia en sus actividades por: la búsqueda de la excelencia, la innovación, el diálogo y el desarrollo sostenible de sus actividades.

En su constante esfuerzo por el fomento de la MEJORA CONTINUA DE LA ORGANIZACIÓN, AGUAS DE HUELVA dispone de un Sistema de Gestión Integrado que aporta valor y proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la empresa.



A estas certificaciones en el ámbito técnico, se les unen otras que evidencian el compromiso con el ciudadano:

AGUAS DE HUELVA en materia de responsabilidad con las personas con discapacidad y de su inclusión social en materia de empleo, obtiene en 2015 el sello de excelencia BEQUAL por la integración de las personas con diversidad funcional.

En 2016, AGUAS DE HUELVA obtuvo la acreditación de 3 zonas cardio aseguradas por la Junta de Andalucía. Para ello se instaló un desfibrilador en cada uno de los centros de trabajo de la empresa; la sede social en avenida Alemania, la Estación de Tratamiento de Agua Potable y la Estación Depuradora de Agua Residual. La ONG Bomberos Unidos Sin Frontera, fue la encargada de la formación, de más del 60% de la plantilla, en técnicas de reanimación cardiopulmonar y manejo de desfibrilador semiautomático. De esta forma

Aguas de Huelva aporta a la sociedad tres zonas cardio seguras de las 12 de las que dispone la ciudad.

En relación Desarrollo Sostenible, se obtiene en 2016 el Sello Q SOSTENIBLE EVOLUTION Plus en la sede social de AGUAS DE HUELVA, que certifica la sostenibilidad de las instalaciones en uso de cualquier categoría funcional de la misma. Q SOSTENIBLE EVOLUTION es un Certificado Internacional de Edificación Sostenible para edificios en uso o existentes, promovido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible (CIES), y que certifica no solo las características del edificio, sino el uso y mantenimiento que se le da al mismo.

En materia de igualdad, se obtiene en 2016 el sello SGI de Igualdad de Oportunidades. Es decir, que AGUAS DE HUELVA no sólo tiene un plan de igualdad, sino que dispone de un SISTEMA INTEGRAL DE IGUALDAD CERTIFICADO, que tiene como objetivo esencial el garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en el seno de la empresa, evitando cualquier tipo de discriminación y se desarrolla a partir de cuatro ejes estratégicos: Igualdad entre mujeres y hombres; acceso al empleo e integración de personas jóvenes y colectivos desfavorecidos; integración de las personas con diversidad.

AGUAS DE HUELVA tiene el compromiso y la responsabilidad de prestar un SERVICIO PÚBLICO, que gestiona un BIEN ESENCIAL y escaso como es el agua y que además constituye un derecho humano. El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el DERECHO HUMANO al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Como consecuencia de este compromiso, AGUAS DE HUELVA garantiza el ACCESO AL AGUA ASEQUIBLE a todos los Onubenses, a través de sus tarifas sociales para colectivos específicos (desempleados, jubilados, familias numerosas, discapacitados y víctimas de violencia de género) y su tarifa de Garantía de Mínimo Vital sin coste, para las familias en situación de vulnerabilidad.

En 2015 Naciones Unidas diseñó un plan estratégico con 17 objetivos para salvar el mundo, que fueron aprobados por unanimidad, y a los que se les debe dar cumplimiento antes de 2030. AGUAS DE HUELVA lleva a cabo desde hace años una estrategia basada en el Desarrollo Sostenible como horizonte, un modelo de servicio centrado en el usuari@ y la sociedad onubense, y una apuesta clara por la INNOVACIÓN SOCIAL y por el desarrollo de una CULTURA DE VOCACIÓN DE SERVICIO que integre el componente ético y social como elemento fundamental para la toma de decisiones de la compañía.

La generación de un VALOR COMPARTIDO con la sociedad, forma parte del ADN de la plantilla de AGUAS DE HUELVA, que tiene como eje principal poner al ciudadano en el centro de la toma la toma de decisiones de la empresa y para ello tiene implantada una sistemática de trabajo basada en la participación, tanto de los propios trabajadores de la empresa como de Grupos de Relación y

**“La Utopía está en el horizonte.
Me acerco dos pasos, ella se aleja
dos pasos.
Camino diez pasos y el horizonte se
desplaza diez pasos más allá.
¿Entonces, para qué sirve la utopía?
Para eso sirve: para caminar”**
Eduardo Galeano

Otros Colectivos, llegando al Ciudadano, y favoreciendo la creación de un Vínculo Social con los onubenses.

A partir de estos Valores, AGUAS DE HUELVA desarrolla su actividad en base a los siguientes PILARES DE IDENTIDAD: Búsqueda de la Excelencia en la prestación del servicio, Compromiso con la Comunidad, Diálogo permanente con el ciudadan@ y establecimiento de Retos Sociales Compartidos (lucha contra el cambio climático, accesibilidad universal, ...). Estos Pilares de Identidad surgen y se nutren de contenido a través de un modelo de participación interna y externa. De esta forma la plantilla de AGUAS DE HUELVA, canaliza su sensibilidad y compromiso social y actúa como impulsora del cambio dentro y fuera de la compañía, dando lugar a una transformación externa a través de los grupos de relación de la ciudad de Huelva, pasando por otros colectivos y repercutiendo directa e indirectamente en el ciudadan@.

Búsqueda de la Excelencia en la prestación del servicio

Compromiso con la Comunidad

Diálogo permanente con el ciudadano

Retos Sociales Compartidos

OBJETIVO

El objetivo principal de AGUAS DE HUELVA es ser capaces de crear un **VÍNCULO CON EL CIUDADANO**. Con este objetivo trabajamos en la creación de un modelo participativo, que pasaba por crear una estructura metodológica basada en la coherencia y la confianza, dando lugar a un **LIDERAZGO PARTICIPATIVO**. Fruto de este liderazgo participativo se crean unos objetivos comunes en la empresa y se adquiere un compromiso interno, dando lugar a una **ESTRATEGIA COMPARTIDA**. Con este caldo de cultivo y teniendo bien definidos los objetivos, creamos unos mecanismos de participación interna, de forma que sean los propios empleados los que analizan los procesos, detectan los problemas y aportan las soluciones. Todo este trabajo en equipo genera una identidad compartida que se traduce en la creación de un **VÍNCULO CON EL EMPLEADO**. Son los propios trabajadores de AGUAS DE HUELVA los que detectan la necesidad de generar una participación ciudadana que nos ayude a ofrecer un mejor servicio y son todos ellos los que actúan como embajadores de marca para conseguir ese **VÍNCULO CON EL CIUDADANO**.

En AGUAS DE HUELVA existe un amplio recorrido en el ámbito de la **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL** fruto de la sensibilidad y compromiso social de los trabajadores. Esto ha dado lugar, junto con la participación de las Comunidades Locales, a la creación de nuevos servicios que permiten a los onubenses con algún tipo de discapacidad realizar sus gestiones con nosotros en igualdad de condiciones que cualquier otro usuario.

El desarrollo de una **CULTURA DE VOCACIÓN DE SERVICIO** convierte a AGUAS DE HUELVA en un claro impulsor de **INNOVACIÓN SOCIAL**, llevándonos a emprender

aventuras como la que detallamos a continuación que humildemente deseamos sean nuestra semilla para la sociedad que dejamos a nuestro@s hij@s. ¿NOS ACOMPAÑAS EN NUESTRAS AVENTURAS?

LA AVENTURA DE AGUAS DE HUELVA HACIA LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

VISLUMBRAR EL CAMINO

Toda aventura discurre por un camino, y en el caso de la **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**, nuestro camino comenzó a vislumbrarse fruto de la sensibilidad, el compromiso social y los vínculos adquiridos por nuestro@s compañer@s en las acciones previas que durante años hemos ido llevando a cabo.

- Trabajamos para impulsar la contratación de empresas que emplean personas con discapacidad. Uno de estos ejemplos es el contrato que tenemos con la empresa **ILUNION** que nos ofrece el servicio de lavandería. Sus lavanderías son Centros Especiales de Empleo y forman un gran equipo de más 4.000 personas, de las cuales más del 87% son personas con discapacidad. También colaboramos con **ASPAPRONIAS** (La Asociación de Padres y Protectores de Personas con Discapacidad Intelectual de Huelva), adquiriendo los productos que necesitamos relacionados con artes gráficas a través de la asociación (<https://www.youtube.com/watch?v=5FQVPvA2rk8>).
- Además de contratar a empresas que emplean a personas con discapacidad, también apoyamos y colaboramos con otra serie de asociaciones, entre ellas con la **ASOCIACIÓN DE AUTISMO DE HUELVA ÁNSARES**, que tiene la misión de acompañar y tratar los Trastornos del Desarrollo, ayudando a sus familias para que puedan lograr su inclusión social como ciudadan@s de pleno derecho, ofreciendo para ell@s servicios y apoyos que cubran sus expectativas y en ocasiones la superen. (http://www.aquashuelva.com/ESP/26_5592.asp). En verano del pasado año nuestra empresa se adhirió también a la campaña puesta en marcha por el Ayuntamiento de Huelva junto con la asociación **ÁNSARES**, 'PictoTEAando Huelva, entiende tu ciudad con pictogramas' para hacer accesible la ciudad al colectivo de personas con trastorno del espectro autista. Con la incorporación de un pictograma a la fachada del edificio, se facilita la comprensión de las personas autistas o que tienen mermado su desarrollo verbal, y facilitan la interpretación del entorno para este colectivo.

“El mundo es de todos y a todos nos pertenece”

http://www.aquashuelva.com/ESP/26_5454.asp.

- Un Grupo de Relación muy importante para nosotros es el relacionado con el colectivo de sordos de Huelva, como por ejemplo la asociación **ASPRODESORDOS** con la que colaboramos desde 2013. En 2017 volvimos a colaborar con ellos en uno de sus proyectos de atención temprana, para atender a

medio centenar de menores que necesitan potenciar mediante tratamiento psicológico la adquisición y el desarrollo de sus habilidades comunicativas y auditivas.

- En AGUAS DE HUELVA somos muy sensibles con las personas, sobre todo con las que aun teniendo dificultades tienen ese impulso de **superación personal**. En esta línea, en 2016 colaboramos con **Asociación ETHOS** como patrocinador para hacer realidad el sueño de **Roberto Álvarez**, un niño de 13 años de Huelva con autismo que ha grabado un disco pionero en España y posiblemente único en el mundo, interpretado por una persona autista.
http://www.aquashuelva.com/ESP/26_4794.asp



Figura 1. Roberto Álvarez, primer niño con autismo que graba un disco.

- En AGUAS DE HUELVA colaboramos durante varios años consecutivos con la labor social desarrollada por el **CLUB DEPORTIVO SORDOS DE HUELVA**, en los valores que suponen la promoción del deporte y la dinamización e integración a través de las pautas de convivencia, compañerismo, inclusión y solidaridad que transmite la práctica deportiva entre las personas con discapacidad auditiva de nuestra ciudad.
http://www.aquashuelva.com/ESP/26_5968.asp
<https://www.youtube.com/watch?v=ZY2FoXPULhw>

PRIMEROS PASOS

Con esta sensibilidad y compromiso creados, el recorrido por **la Accesibilidad Universal** en cuanto a la implantación de **Nuevos Servicios** surge cuando una compañera de AGUAS DE HUELVA atiende a una persona sorda y se queda con cierto grado de frustración por no ser capaz de comunicarse en igualdad de condiciones que con otros usuari@s. Esta compañera traslada dicha inquietud en una de las reuniones periódicas de departamento y descubre que no es un caso aislado, que otros casos similares se han producido con otros compañer@s del departamento de atención al cliente, por lo que deciden solicitar a Dirección un **curso de lengua de signos** para poder prestar un servicio adecuado a este colectivo.

La empresa se pone en contacto con la **ASOCIACIÓN CULTURAL DE SORDOS DE HUELVA**, con 7.000 personas asociadas en la ciudad de Huelva, para recibir asesoramiento y formación acerca de buenas prácticas de cara a poder trabajar con este colectivo y poder facilitar un mejor servicio. La ASOCIACIÓN CULTURAL DE SORDOS DE HUELVA es quien imparte el curso de lengua de signos a los emplead@s del área de clientes de EMAHSA <https://www.youtube.com/watch?v=pJAdd4Hr2PE&t=58s>.

Acto seguido se inicia una colaboración conjunta poniéndonos en contacto con la empresa **COMUNICADOS**. Fruto de esta iniciativa, en AGUAS DE HUELVA se implanta el **Servicio de lengua de signos**, que es un servicio de vídeo-interpretación on-line en tiempo real orientado al cliente tanto en oficinas como de manera no presencial. <https://www.youtube.com/watch?v=hMvdeYD55-U>.

Esta iniciativa permite a las personas sordas o con algún grado de dificultad auditiva ponerse en contacto con los empleados de la empresa a través de intérpretes de lengua de signos que les ayudan en las gestiones relacionadas con su contrato de suministro.

A VELOCIDAD DE CRUCERO

Tras unos meses, habíamos conseguido integrar en nuestros procedimientos y en nuestro día a día a la comunidad sorda, y nos preguntamos: ¿Por qué detenernos aquí? ¿Por qué no seguir avanzando con otros colectivos que también necesitan que les prestemos un servicio de excelencia? ¿y si entrara una persona ciega en nuestras oficinas podríamos atenderla adecuadamente?. El colectivo de personas ciegas afiliadas a la **ONCE** en Huelva capital asciende a unas 350 personas, por lo que el siguiente paso en el camino fue ponernos en contacto con la ONCE, para intentar establecer posibles colaboraciones y hacer más accesible nuestro servicio al colectivo de ciegos. Fruto de la colaboración entre AGUAS DE HUELVA y la ONCE Huelva elaboramos un **Manual Adaptado** en lenguaje Braille con el que los clientes y usuari@s ciegos pueden leer las instrucciones respecto a la documentación necesaria para realizar diferentes gestiones relacionadas con sus contratos de suministro. Pero no nos quedamos ahí, y a finales de 2017, AGUAS DE HUELVA incorpora una **Impresora Braille** al departamento de Atención al Cliente para imprimir cualquier documento que el usuari@ que lo desee pueda llevarse como constancia en braille de su gestión y visita. Además. Ofrecemos la posibilidad de imprimir y enviar copia de la factura del servicio en Braille para todo el que lo solicite. <https://www.youtube.com/watch?v=GVzdtgTAP1c&t=5s>



Figura 2. Impresora Braille

En 2018, fruto del aprendizaje y la exploración conjunta en esta materia incorporamos en la sede de la empresa un sistema de **Baliza Inteligente** situada en la entrada del edificio, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior, haciendo visible el espacio para las personas ciegas. http://www.aquashuelva.com/ESP/26_5947.asp

En AGUAS DE HUELVA también contamos con un **Servicio de Acompañamiento Personal**, con formación específica impartida por la ONCE, para ofrecer a personas ciegas o con otro tipo de discapacidad un servicio de ayuda y acompañamiento durante su estancia en nuestras instalaciones. Se pretende dar un servicio personalizado, para que en todo momento la persona que lo necesite tenga la ayuda necesaria para realizar sus gestiones con total tranquilidad.

Por otro lado, hablando con otros colectivos y con los propios trabajador@s de la empresa, detectamos la necesidad de implantar un **Servicio de Video Traducción** con el objetivo de poder romper las barreras de comunicación existentes entre diferentes colectivos que hablan otros idiomas, por lo que nos asesoramos y ya tenemos el servicio en funcionamiento.

COMPARTIENDO NUESTRA EXPERIENCIA

EL AYUNTAMIENTO DE HUELVA, por supuesto, como entidad que posee la mayoría de las acciones de nuestra sociedad (51%), viaja con nosotros en esta aventura y está trabajando en allanar el camino para que el Ayuntamiento mismo y otras organizaciones colaboradoras trabajen en esta línea. HIDRALIA, la empresa tecnológica y medioambiental que tiene el 49% de nuestras acciones, también camina con nosotros tanto en la implementación como en la difusión de estos servicios. En esta línea, en San Fernando (Cádiz), han sido pioneros en adaptar sus instalaciones para personas con TEA.

Trabajando en la línea de la Responsabilidad Social Corporativa y yendo más allá de lo que en un principio sería nuestra función, hemos organizado **JORNADAS DE DIFUSIÓN** con otras empresas del sector para que puedan implementar y extender el modelo, facilitándole toda la información técnica y económica de la que disponemos, así como los contactos de asociaciones y empresas que les pueden asesorar en las implantaciones. Nuestro **COMPROMISO** es difundir nuestra gratificante experiencia (no solo a nivel profesional, sino sobre todo a nivel personal) al mayor número de empresas e instituciones públicas con la finalidad de crear una sensibilización con las personas con discapacidad y conseguir extender el modelo lo máximo posible, con la esperanza de que algún día consigamos dar visibilidad a estos colectivos y derribar las barreras de comunicación existentes para tener una sociedad más accesible para todos.

“Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, pueden cambiar el mundo.”

Eduardo Galeano

Como decíamos antes, hemos impartido formación para dar a conocer estos servicios, pero hemos querido dar un pasito más. En

estos talleres hemos invitado a participar a los protagonistas de esta aventura, a personas sordas y ciegas, para que dieran testimonio de su experiencia personal y contaran ellos mismos sus **historias personales** y nos narraran las dificultades que se encuentran cuando tratan de hacer frente a cualquier situación cotidiana. De esta forma estamos extendiendo un modelo que hace que las empresas seamos capaces de humanizar ciertos aspectos de la sociedad, que nos permitan poner nombre y cara a los individuos, y que nos solidaricemos con estas situaciones para que no nos olvidemos que todos formamos parte de ella y tenemos los mismos derechos y oportunidades.

En la sede de AGUAS DE HUELVA hemos acogido jornadas de trabajo con algunas empresas que quieren participar con nosotros en este viaje. Hemos contado con la presencia de responsables de los servicios de atención al cliente de HIDRALIA (Marbella, Estepona, San Fernando) EMASAGRA (Granada), AGUAS DE MONTILLA (Córdoba), AGUAS DE TORREMOLINOS (Málaga), AQUANEX (Extremadura), HIDROGEA (Murcia) y GIAHSA (varios municipios de la provincia de Huelva). Nos llena de orgullo comprobar que algunos de estos talleres están dando su fruto y estamos contribuyendo a un cambio social hacia la ACCESIBILIDAD UNIVERSAL de los servicios.



Figura 3. En la primera imagen, jornada de formación con otras empresas del sector. En la segunda, firma del convenio entre EMASAGRA y una Asociación de sordos.



Figura 4. En la primera imagen, Jornada de Formación con GIAHSA, en la segunda, firma del convenio con la Asociación Cultural de Sordos de Huelva.

A parte de las empresas del sector agua, también nos hemos dirigido a otros colectivos, como la Subdelegación de Defensa, para intentar ser capaces de extender estas iniciativas que facilitan la integración de todas las personas y contribuyen rompiendo barreras al desarrollo de la ciudad de Huelva.

Con todo esto AGUAS DE HUELVA ya es un referente en el sector porque es la **PRIMERA EMPRESA DE SERVICIOS** que ha implementado el conjunto de actuaciones para poder atender a estos colectivos y por ello cuentan con nosotros en diferentes foros para compartir la experiencia y ser punta de lanza para que otros servicios implanten estas medidas. El pasado mes de abril se celebró en el salón de actos de la sede de la Dirección General de Comercio y Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid la primera **Jornada “Somos Sord@s Escúchanos”** donde se invitó a AGUAS DE HUELVA como referencia. Esta jornada sirve de base para dar visibilidad y voz a la comunidad sorda, así como para trabajar en mejorar la accesibilidad e inclusión dentro de las empresas y las instituciones públicas. Durante el mes de mayo, **Televisión Española** ha emitido un reportaje sobre los **innovadores servicios que ofrece AGUAS DE HUELVA en cuanto a Accesibilidad Universal**. Dicho reportaje se emitió en el informativo de TVE Andalucía, haciéndose eco posteriormente el programa especial de la 2 “En lengua de Signos” y el canal 24 horas <http://www.rtve.es/alacarta/videos/en-lengua-de-signos/lengua-signos-13-05-18/4600131/>

SEGUIMOS CAMINANDO

Tras muchos meses trabajando seguimos caminando, esta vez junto a la asociación **ASPRODESORDOS**, que nos comentó la necesidad de implantación de un **Bucle Magnético** en nuestras oficinas de atención al cliente. Este dispositivo es un sistema que filtra los sonidos de fondo no deseados y puede ser usado por muchas personas al mismo tiempo. Este sistema está diseñado para lugares concurridos, como espacios de servicio público.

Todo este trabajo de los últimos años lo hemos integrado en la organización a través de **Procedimientos internos** que nos proporcionan las herramientas necesarias para atender de forma correcta a los usuari@s con discapacidad para que puedan realizar sus gestiones en igualdad de condiciones que cualquier otra persona. En estos momentos, también estamos trabajando en la actualización de nuestros canales de comunicación y en breve dispondremos de una nueva web más accesible.

En la línea de proceder a lo que hacemos y tener **estandarizados los servicios**, seguimos avanzando en la implantación de un **Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170.001)**, que garantice a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte de los servicios que ofrece la empresa. Con esto se pretende, además de cumplir con los requisitos DALCO, adquirir un compromiso como empresa con la sociedad, creando entornos donde cualquier persona independientemente de sus capacidades pueda acceder a un servicio en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de ciudadan@s.

AGUAS DE HUELVA Y SU COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

En AGUAS DE HUELVA se tiene implantada una **Cultura de Vocación de Servicio** con la creencia de que las empresas pueden y deben contribuir de forma activa y participativa en su entorno. El **COMPROMISO** adquirido con los onubenses en general, y con estos colectivos en particular, es seguir trabajando y fomentando la participación, comunicación y difusión, de forma que este tipo de servicios y tecnologías se implemente en el mayor número posible de empresas, organismos e instituciones públicas.

La implantación en AGUAS DE HUELVA de todas estas tecnologías, así como el resto de herramientas implantadas en este ámbito, surgen de un diálogo y escucha activa promovido mediante **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN interna y externa** que dan lugar a este tipo de INICIATIVAS INNOVADORAS.

La plantilla de AGUAS DE HUELVA quiere agradecer a todas las asociaciones y empresas que nos han acompañado en esta **AVENTURA** y que siguen con nosotros, su participación y compromiso con la accesibilidad universal de los servicios. Sin su trabajo, dedicación y esfuerzo este tipo de iniciativas no habrían sido posibles. Gracias por dejarnos entrar en vuestro mundo y en vuestras historias personales, porque gracias a ellas hemos conseguido caminar y avanzar juntos.



Figura 2. Imagen del I@s trabajador@s de AGUAS DE HUELVA.