

## NOTA DE PRENSA

# Huelva, reconocida por la implantación de medidas en favor de discapacitados auditivos y visuales en su servicio de aguas

- **El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) selecciona periódicamente iniciativas ejemplarizantes en el ámbito de las prestaciones municipales**
- **La ciudad onubense ha sido reconocida por incorporar en el servicio de atención al cliente de la compañía de aguas un sistema de video-interpretación en el lenguaje de signos y un manual en *braille*, una solución para eliminar posibles barreras de comunicación**

**Huelva, 22 de junio de 2018** – El Observatorio de los Servicios Urbanos (OSUR) ha reconocido a la ciudad de Huelva por impulsar la adaptación del servicio de atención al cliente de Aguas de Huelva a personas con discapacidad auditiva y visual.

La entidad tiene en consideración iniciativas locales que suponen avances en materia de calidad, eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad en servicios públicos como el transporte público, suministro de agua, recogida de basuras, limpieza viaria y cuidado de parques y jardines, entre otros.

Con el fin de prestar un servicio adecuado a los usuarios sordos, en el contexto de una política general de innovación social, se ha incorporado un sistema de video-interpretación online en tiempo real en lenguaje de signos tanto en oficinas de Emahsa, como de manera no presencial. Complementando a esta acción, los trabajadores del área de atención al cliente han recibido un curso de lengua de signos para ayudarles en las gestiones relacionadas con su contrato de suministro.

En el caso del colectivo de personas con deficiencias visuales, se ha incorporado un manual en lenguaje braille con instrucciones para usuarios ciegos. Asimismo, se dotado al departamento de atención al cliente con una impresora *braille* para ofrecer la posibilidad de imprimir la factura del servicio en este lenguaje para todo el que lo solicite.

Ramiro Aurín, director general de OSUR, ha destacado que *"la eliminación de barreras de comunicación supone una importante innovación social para la integración absoluta de todos los clientes al margen de su condición perceptiva. Esta iniciativa es el ejemplo a seguir por los gestores de cualquier servicio público en contacto con el ciudadano"*.

### Ciudades referentes de España

Además de Huelva, otras cuatro ciudades han sido reconocidas en positivo: San Sebastián de los Reyes (Madrid) ha sido seleccionada por la implantación de un nuevo modelo de gestión de alumbrado LED a través de una empresa de servicios energéticos (ESE), Ferrovial Servicios, que comporta un ahorro energético del 56%. OSUR ha reconocido también la iniciativa en León de construir hasta un total de 12 corredores verdes con 39 kilómetros de jardines lineales, dando así continuidad a espacios naturales que de otra forma no tendrían relación alguna así, incrementando la biodiversidad dentro de un entorno urbano y mitigando los efectos de la polución.

La ciudad de Vigo, en su caso, ha sido destacada en positivo por contar con las cuentas municipales más saneadas de nuestro país, constituyendo así un claro ejemplo de gestión equilibrada de sus presupuestos y servicios públicos.

Por último, el Observatorio de los Servicios Urbanos ha destacado las labores de limpieza y otras actuaciones especiales llevadas a cabo en Valencia para solucionar el atasco de 1,1 kilómetros en un colector de aguas provocado fundamentalmente por las "toallitas", un problema común en numerosas ciudades y del que el ciudadano debe tomar consciencia.

### **Sobre OSUR**

El Observatorio de Servicios Urbanos es una plataforma perteneciente a la Asociación por la Excelencia de los Servicios Públicos que quiere convertirse en altavoz de las opiniones de los ciudadanos sobre sus servicios municipales. Queremos defender los intereses de los contribuyentes para que reciban servicios de excelencia en los aspectos más cotidianos de su vida diaria, que son precisamente los servicios que deben prestar los Ayuntamientos. Desde OSUR pondremos el foco en analizar cómo se prestan los servicios de limpieza, transportes, agua, iluminación y otros servicios que dependen de los Ayuntamientos.

Más información: [www.osur.org](http://www.osur.org)

Twitter: [https://twitter.com/osur\\_observa](https://twitter.com/osur_observa)

### **Más información**

Gabinete de prensa OSUR

[prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org)

Telf. 662 579 506

Esta comunicación se le ha enviado a partir de los datos de contacto que Usted ha tenido la amabilidad de facilitarnos. Si desea cambiar su dirección de correo electrónico o no desea recibir nuestros mensajes informativos puede indicarlo enviando un e-mail a [prensa@osur.org](mailto:prensa@osur.org) poniendo en el asunto "DAR DE BAJA".

Más información en <https://www.osur.org/politica-de-privacidad/> . Su petición será efectiva en un período máximo de un mes.